

【案例 1】業者通知消費者需追加費用，消費者不同意追加費用，反而要求解約退還定金，業者應如何處理？

鄭文婷律師

案例說明

某甲欲開設糖果屋，因而委託 A 公司設計及施工，雙方並簽定工程合約約定 A 公司提出之設計圖確稿後 7 日內開工，工期 30 個工作天，某甲因此給付定金，A 公司提出第一次設計圖(並報價 38 萬元)後，某甲要求做 7 項修改(其中包括糖果盒部分原為木板材質變更為壓克力)，待 A 公司提出第二次設計圖時，某甲認為糖果盒數量過少，希望追加糖果盒數量，並同意追加費用，A 公司因此提出追加費用後之報價單(46 萬元)，惟某甲認為原先報價部分已經包含壓克力材質之糖果盒，此部分不應追加費用，某甲僅同意糖果盒數量增加部分之費用追加，並發函通知 A 公司解除契約，並請求返還定金。

業者指南

● **業者在提出報價時應力求品項、數量與金額明確**

本案例業者提出第一次報價之內容，有關壓克力之報價僅 2 萬元，而木作部份的報價則為 13 萬元(約佔總工程款 1/3)，而業主委請施工之目的係欲經營糖果屋，因此工程內糖果盒所佔之比例應不低，如果簽約時雙方已約定第一次報價便應包含全部糖果盒均用壓克力材質者，則壓克力之報價理應占全部工程款有相當之比例，但本案中第一次報價單壓克力占

全部工程款之比例僅 1/19，而木作部分則占約 1/3，法院以此認定第一次報價之糖果盒並非壓克力材質。

據此可知，倘若業者在提出報價單時能夠將施作之品項、數量與金額清楚標明，例如本案中壓克力糖果盒單價及數量等是，則業主當無對此部分之費用變動產生疑義。

- **變動及追加之項目為何，均應在報價單上列明**

本案涉及變動之部分除了前述之施工材質變動之外，消費者亦提出追加糖果盒施作數量之要求，此部分消費者固已承諾願意負擔追加之費用，但該部分費用與先前報價之單價部分是否相同？以及倘若報價不同者，其原因為何，均應明載於嗣後提出之報價單。

再者，前述之施工材質變動後業者在第二次提出報價時，亦應列明與第一次之差異所在，俾免消費者誤以為第一次報價後之變動材質部分均包含在原先之報價內容，而無庸負擔變動之費用。

案例解析

- 一、本案例某甲針對 A 公司提出之報價曾提出變動及追加之請求，在第一次報價單提出時，要求變更糖果盒之材質為壓克力，因而與第一次報價單上所載之報價產生齟齬，此部分當會發生報價之變動；A 公司第二次提出之報價單，係包含前述變動材質

及追加糖果盒部分之報價，但無論如何在 A 公司提出第二次報價單前，某甲已經針對 A 公司修改之設計圖簽名確認，縱某甲對於第二次報價單之報價不同意，雙方亦應遵循雙方均以確認之設計圖履約(亦即尚未有追加糖果盒部分之設計圖)，亦即並無追加糖果盒部分，但某甲卻在此時發函通知 A 公司解約，顯見某甲有預告拒絕受領給付之意思，而 A 公司並無不履行債務之情事，是依民法第 249 條規定：「定金除當事人另有訂定外，適用左列之規定：二、契約因可歸責於付定金當事人之事由，致不履行時，定金不得請求返還。」，則 A 公司並無返還定金之義務。

處理建議

業者在與消費者洽談契約內容時，有很多細部項目確實無法一一顧及，並逐一討論，所以建議業者在與消費者磋商契約條款時，針對消費者的需求最好能夠逐一系列出，然後對應各個需求提出施作項目的品項、數量及金額，以免消費者錯認費用均已包含在內。

參考法令

- 民法第 249、235 條。
- 臺灣雲林地方法院斗六簡易庭 96 年度六簡字第 168 號判決。

【案例 2】消費者如遇工程瑕疵問題，業者應如何處理以降低消費糾紛？

游開雄律師

案例說明

某甲為裝修其新買之毛胚屋，透過友人引薦，委由 A 公司設計，A 公司並請配合之承包商 B 工程行裝修，某甲因信賴友人推薦，認口碑良好，雙方並未簽約，僅由 A 公司出具一張報價單，粗以數工項，乙式計價方式載明費用；不意於裝修過程中，B 工程行即出現施工狀況斷斷續續情形；嗣好不容易完工交屋後數日，某甲竟發現，因管路設置不良而造成廁所積水不消，某甲遂每天狂 call 找 A 公司要求盡速處理，則 A 公司就上開糾紛，究竟應如何善後？。

業者指南

- 縱未訂定履約期限，仍有遲延責任。
- 完工交付後，非一勞永逸，仍須負瑕疵修補義務。

案例解析

坊間裝修公司五花八門、有些劣質廠商於簽約時說得天花亂墜、施工時百般拖延、完工後消失不見人、瑕疵產生時矢口否認，更屬惡質廠商施工不良之常態；是以朋友介紹、網路通訊或電視廣告所得之「口碑良好」，是否即是民眾心中所想要的優質廠商，仍有待確

定；惟如發生履約拖延、品質保證或施工瑕疵等不良情況時，民眾及業者應如何因應？

一、以報價單、數工項、乙式計價等內容充作雙方契約，仍得依雙方口頭約定、或探求當事人真意，來加以認定契約內容：

按民法第 98 條所稱「探求當事人之真意」，係指兩造就其意思表示真意有爭執時，應從該意思表示所植基之原因事實、經濟目的、社會通念、交易習慣、一般客觀情事及當事人所欲使該意思表示發生之法律效果而為探求，並將誠信原則涵攝在內，藉以檢視其解釋結果是否符合公平原則（最高法院 104 年台上字第 2305 號判決要旨可參）。是雙方就契約內容意思有爭執時，法院即應詳為探究契約約定之真意，不受書面文字或截取書據中一二語所限制，是縱算契約雙方之當事人，因不諳法律或便宜行事，坊間多有粗以報價單、寥寥工項或乙式計價方式簡單書寫契約內容之情形，實務上仍將依社會通念、一般客觀情事或相關人事物等加以進行判斷，以求公平合理。

二、施工狀況斷斷續續，縱令締約時未以書面約明施工期限，消費者仍得定相當時間催告履行後，主張減少報酬或請求賠償因遲延而生之損害，甚而解除契約，並得請求賠償因不履行而生之損害：

「因可歸責於承攬人之事由，致工作逾約定期限始完成，或未定期限而逾相當時期始完成者，定作人得請求減少報酬或請求賠償因遲延而生之損害。前項情形，如以工作於特定期限完成或交付為契約之要素者，定作人得解除契約，並得請求賠償因

不履行而生之損害。」民法第 502 條定有明文、「不定期債務，應於受債權人催告履行後，始發生遲延責任。」最高法院 18 年上字第 1318 號判例在案可參，本件某甲委託 A 公司進行設計裝修，固因信賴對方而未具體約明履約期限，惟因給付期限之不確定者，如經某甲進行催告而仍未為給付，應自受催告時起，負遲延之責任；而催告之定有期限者，應自期限屆滿時起，負遲延之責任。是故，本件委託設計裝修工程因係屬承攬契約範疇，某甲即得先定相當期間向 A 公司進行催告履行，倘相當期間屆至，A 公司仍未施工完繕，即得依上揭民法條文向業者主張減少本件承攬報酬或請求賠償因業主施工遲延而生之損害，甚而解除契約，並得請求賠償因不履行而生之損害。

三、承攬工作物具有瑕疵者，消費者得依法請求修補或解除契約，或請求減少報酬外，更得請求損害賠償：

「從事設計、生產、製造商品或提供服務之企業經營者，於提供商品流通進入市場，或提供服務時，應確保該商品或服務，符合當時科技或專業水準可合理期待之安全性。」、「承攬人完成工作，應使其具備約定之品質及無減少或滅失價值或不適於通常或約定使用之瑕疵。」、「工作有瑕疵者，定作人得定相當期限，請求承攬人修補之。承攬人不於前項期限內修補者，定作人得自行修補，並得向承攬人請求償還修補必要之費用。」、「承攬人不於前條第一項所定期限內修補瑕疵，或依前條第三項之規定拒絕修補或其瑕疵不能修補者，定作人得解除契約或請求減少報酬。」、「因可歸責於承攬人之事由，致

工作發生瑕疵者，定作人除依前二條之規定，請求修補或解除契約，或請求減少報酬外，並得請求損害賠償。」消費者保護法第 7 條及民法第 492 條、第 493 條第 1 項、第 2 項、第 494 條及第 495 條第 1 項訂有明文；某甲委託 A 公司進行設計裝修，完工後有管路施工不良，造成廁所積水不退之狀況，即屬物之瑕疵狀況，則本件承攬工作既有瑕疵者，雖已交付工作物，然某甲依法仍得定相當期限，請求 A 公司進行修繕。倘 A 公司不於前項期限內進行修繕者，某甲亦得自行或委託他人修繕，並得向 A 公司請求償還修繕必要之費用；倘 A 公司未再期限內修繕，或因修繕費用過高，拒絕修繕或瑕疵已無法修繕者，某甲更得逕自解除契約或請求減少報酬；如再有其他損害，比方因積水未消，造成廁所物品浸水毀損故障，某甲亦得請求 A 公司負其他損害之損害賠償責任。

處理建議

一、妥善利用政府資源，訂定合宜定型化契約：

生意人講求信用，台灣民眾身處在「誠懇鬥陣」的樸實社會裡，簽立契約的重點不是在於相關條款的具體呈現，而是「頂港有名聲、下港最出名」的口碑保證，彼此信任的「誠意」最為重要；然而在事後撕破臉的同時，各說各話也成了一場羅生門。本件某甲透過友人介紹，就承攬契約各要項的記載，均以口說為憑，倘事後發生爭執，則無明文契約得持以主張，是為避免事後紛爭，內政部即對此公告了建築物室內裝修之工程承攬契約書範本、設計委託契約書範本等相關契約範本，用以保

障消費者權益。且「企業經營者在定型化契約中所用之條款，應本平等互惠之原則。定型化契約條款如有疑義時，應為有利於消費者之解釋。」於消費者保護法第 11 條載有明文情況下，為因應坊間五花八門之承攬裝修業者之定型化契約，立法者除於消費者保護法第 11 條之 1 訂定應給予消費者適當審閱期保障外，為保障消費者權益，如何具體適用民法第 247 條之 1 及前揭消費者保護法第 11 條文規範，主管機關所頒布之定型化契約條款範本，即成判斷定型化契約條款有無符合公平合理原則準據之一，是裝修業者在制定類似之定型化裝修契約之同時，即應先行參考前揭範本，以避免白費功夫。

二、交付工作物後一個月內給付尾款，給予適當發現瑕疵時間，平衡雙方風險：

「稱承攬者，謂當事人約定，一方為他方完成一定之工作，他方俟工作完成，給付報酬之契約。」民法第 490 條訂有明文，惟依一般承攬裝修工程實務，價金給付通常皆以分期付款為之，一方面固得減輕消費者一次付款壓力，另一方面業主亦可藉由先行獲得資金以便支付備料、給付僱傭工人工資等營運資金壓力。然因尾款常於交付工作物時給付，將導致後續工作物陸續發見瑕疵時，消費者僅得一再去電、向業者要求盡速處理，卻苦無其他方式促使業者盡快履行修補瑕疵義務，而業者亦將因消費者之心急如焚，疲於應對，無法妥善處理。是倘若能於契約中約明，尾款於驗收後一個月給付者，給予消費者一定期間發現瑕疵，則消費者再未為給付尾款前，一來將有所憑

恃，不再急於催促，二來亦可自行修補，修補費用即從尾款中扣除；而業者亦得避免消費者事後奪命連環 call 或因進行其他工作，苦無人力安排修補計劃。

三、設計公司應與承包商訂立書面契約，以避免裝修工程有瑕疵時，無法請求包商修補：

設計公司於接受消費者委託進行房屋設計案時，通常會指示配合之包商進行施作，然因雙方長期合作，因此往往僅有口頭約定，而未訂立書面契約，則當裝修工程有瑕疵時，消費者要求設計公司修補時，倘包商不認帳，設計公司於追究責任時，恐生困難，因此建議不論雙方配合時間多久，儘量能訂立書面契約為宜，並約明於何種情況下，包商負有修繕保固之責任，避免設計公司夾在消費者與包商間，進退維谷。

參考法令

- 消費者保護法第 7 條、第 11 條、第 11 條之 1
- 民法第 98 條、第 247 條之 1、第 490 條、第 492 條、第 493 條第 1 項、第 2 項、第 494 條、第 495 條第 1 項及第 502 條
- 最高法院 18 年上字第 1318 號判例
- 最高法院 104 年台上字第 2305 號判決
- 建築物室內裝修之工程承攬契約書範本
- 建築物室內裝修之設計委託契約書範本

【案例 3】消費者因不滿意施工品質，反應未獲置理，故延拖尾款，業者保衛之道

游開雄律師

案例說明

A 室內設計公司於民國 104 年 6 月間受某甲委託承攬其住家之裝修工程。嗣上開裝修工程於同年 9 月間全部完工，某甲並已搬入該屋，A 公司爰向某甲請求工程尾款 10 萬元，但是某甲抗辯 A 公司施工品質粗糙，並有諸多瑕疵，於施工過程中，已向 A 公司多次反應，卻未獲置理，致其另行雇工修繕而受有 6 萬元之損失，進而主張該裝修既未經驗收，尚未全部完工，而拒絕支付全部尾款。A 公司應如何處理？

業者指南

- A 公司只要完成住宅裝修工作，即可向某甲請求報酬，某甲不得以裝修有瑕疵拒絕支付尾款。
- A 公司倘接到某甲通知裝修有瑕疵需要修補時，應加重視，即時處理，以避免某甲自行雇工修補，致 A 公司增加額外負擔。

案例解析

因消費者委託業者進行房屋裝修工程施作，著重於一定裝修工作之完成，故雙方所約定之裝修契約，應屬民法所規定之承攬契約。而依民法第490條「稱承攬者，謂當事人約定，一方為他方完成一定

之工作，他方俟工作完成，給付報酬之契約。」規定可知，業者完成工作時，即可向消費者請求報酬，然應如何認定業者已完成裝修工作？倘業者所完成之工作有瑕疵，是否仍可認為已完成工作？消費者又可否以裝修工程有瑕疵而拒絕支付尾款？相關爭議於實務上層出不窮，茲以該案例，針對上述爭議，解說如下：

一、某甲已搬入裝修後之住宅，即不得以工程尚未經驗收，而拒絕支付全數尾款：

（一）按「承攬人完成工作，應使其具備約定之品質及無減少或滅失價值或不適於通常或約定使用之瑕疵。」、「工作有瑕疵者，定作人得定相當期限，請求承攬人修補之。承攬人不於前項期限內修補者，定作人得自行修補，並得向承攬人請求償還修補必要之費用。如修補所需費用過鉅者，承攬人得拒絕修補，前項規定，不適用之。」、「承攬人不於前條第一項所定期限內修補瑕疵，或依前條第三項之規定拒絕修補或其瑕疵不能修補者，定作人得解除契約或請求減少報酬。但瑕疵非重要，或所承攬之工作為建築物或其他土地上之工作物者，定作人不得解除契約。」、「因可歸責於承攬人之事由，致工作發生瑕疵者，定作人除依前二條之規定，請求修補或解除契約，或請求減少報酬外，並得請求損害賠償。前項情形，所承攬之工作為建築物或其他土地上之工作物，而其瑕疵重大致不能達使用之目的者，定作人得解除契約。」民法第 492 條、第 493 條、第 494

條、第 495 條定有明文。

- (二) 而法院實務見解亦認承攬人完成工作，應使其具備約定之品質，無減少或滅失價值或不適於通常或約定使用之瑕疵，固為民法第四百九十二條所明定，惟此乃有關承攬人瑕疵擔保責任之規定，與承攬工作之完成無涉。倘承攬工作已完成，縱該工作有瑕疵，亦不得因而謂工作尚未完成(最高法院 85 年台上字第 2280 號判決可資參照)。
- (三) 某甲雖指稱於裝修施工過程中，多次向 A 公司反應施工品質有瑕疵，但約定的裝修工項既已完成，則某甲於裝修工程完工後，始主張該裝修工程並未通過驗收，而拒絕支付全數尾款 10 萬元，參以上開說明，縱該工作有瑕疵而無法通過驗收，某甲亦不得因而謂工作尚未完成，蓋工程之是否完工，與工程之瑕疵及工程之驗收各有不同之概念，工程雖已完工，但有瑕疵，致未完成驗收，僅生瑕疵修補或減少價金請求之問題，究不能謂尚未完工。
- (四) 再者，依建築物室內裝修—工程承攬契約書範本第十五條提前使用第二款約定，消費者對於未完成之工程，得經業者同意後使用。故縱使某甲主張裝修工程尚未全部完工，其未徵得 A 公司同意即入住使用，恐有違約之虞，況某甲既已搬入住宅內，開始使用工作物，倘認某甲猶可主張裝修有瑕疵拒絕支付尾款，則將形成某甲一

方面可先行受領工作物之利益，另方面又可以工程有瑕疵而未驗收之爭議，拒絕給付報酬，自難謂公允（台灣台北地方法院 100 年度建字第 330 號判決參照）。

（五）是以，某甲既然已經搬入裝修之房屋，自無法主張裝修工程尚未完工，而拒絕支付全數尾款。

二、某甲僅能於裝修瑕疵所生之損害 6 萬元範圍內，拒絕交付尾款與 A 公司，而不得主張扣留剩餘 4 萬元尾款：

（一）按「承攬人完成之工作有瑕疵，而其瑕疵係因可歸責於承攬人之事由所致者，承攬人應負不完全給付之債務不履行責任，定作人得請求修補或賠償損害，並有民法第二百六十四條規定之適用。」、「雙務契約之當事人因他方當事人為部分之給付時，固得依民法第二百六十四條第二項規定行使同時履行抗辯權，惟部分或瑕疵之給付（不完全之給付），在性質上均屬非依債務本旨而給付，是該條第二項所稱之『部分之給付』，尚應包括『瑕疵之給付』在內，若瑕疵僅屬輕微，縱不得拒絕自己全部之給付，亦仍得拒絕自己部分之給付。」，最高法院 94 年台上字第 93 號、94 年台上字第 1861 號判決分別可資參照。

（二）依題意所示，A 公司施工品質粗糙，並有諸多瑕疵，某甲已向 A 公司反應，而未獲置理後，方另行花費 6 萬元雇工修繕，此時某甲自可依民法第 493 條第 2 項之規定，向 A 公司請求償還上開修補瑕疵之必要費用，而揆

諸前揭說明，某甲對於 A 公司之上開求償權，與 A 公司對某甲之承攬報酬請求權間，並有民法第 264 條規定之適用，從而某甲自得就尚未給付之工程款 10 萬元中之 6 萬元行使同時履行抗辯權，換言之，某甲僅能於 6 萬元範圍內拒絕支付 A 公司，而不得拒絕給付剩餘尾款 4 萬元。

處理建議

一、企業經營者應參照內政部公告之建築物室內裝修—工程承攬契約書範本及設計委託契約書範本與消費者簽訂裝修契約。

歸納實務上因室內裝修所產生的消費糾紛原因，主要為契約約定不明、未依施工圖說施作、施工品質不良、工期延宕，追加減款爭議等情形，每每事後檢討其成因，多為業者與消費者簽訂之裝修契約內容有所缺漏所導致，為免類似爭議不斷，建議企業經營者可參照內政部公告之建築物室內裝修—工程承攬契約書範本及設計委託契約書範本內容與消費者訂立契約，應能有效減少消費糾紛。

二、室內裝修工程完工與否之認定，除以契約圖說所載工項已否施作為憑外，多係以鑰匙是否交還屋主為判斷標準：

依上述說明可知，承攬契約中完工與驗收為兩種不同之概念，且承攬人於工作完成後，即可向定作人請求報酬，不論其所完成的工作是否具有瑕疵；而裝修工程之完工，固可依裝修契約所附施工圖說所載工項一一核對加以認定外，依一般室內裝修

慣習，基於入內施工及實施保全之考量，多係以鑰匙是否交還屋主為斷（台灣高等法院 94 年建上易字第 31 號判決參照），換言之，業者將鑰匙交還消費者時，即可向消費者請求尾款支付，但鑰匙交還通常難以舉證，因此建議業者可以要求消費者書立簽收鑰匙之書面，藉以證明裝修工程已完工。

三、消費者發現裝修工程有瑕疵而催告業者修補時，業者應即時處理，以避免損害擴大：

另外需注意者，雖然業者所完成之裝修工程是否有瑕疵，並不影響請求尾款給付之權利，但是倘裝修工程有瑕疵，消費者依然可依民法第 493 條以下之規定，請求業者賠償或支付修繕必要費用，並可於支出之修繕費或損害賠償之範圍內，主張拒絕尾款支付，因此倘消費者發現瑕疵而催告業者修補時，業者即應加重視，及時處理，以免消費者自行雇工修繕，而花費超出業者預估之金額，致衍生無謂爭端。

參考法令

- 民法第 264 條、民法第 492 條、第 493 條、第 494 條、第 495 條
- 最高法院 85 年台上字第 2280 號判決
- 最高法院 94 年台上字第 93 號判決
- 最高法院 94 年台上字第 1861 號判決
- 台灣高等法院 94 年建上易字第 31 號判決
- 台灣台北地方法院 100 年度建字第 330 號判決
- 建築物室內裝修—工程承攬契約書範本及設計委託契約書範本

【案例 4】遇到消費者於裝修過程中不斷變更設計，業者追價過程中所產生爭議解決辦法？

游開雄律師

案例說明

A 公司於民國 104 年 6 月間承攬某甲之住家廚房裝修工程，雙方並簽訂裝修工程合約書，約明以總價新台幣 350 萬元進行施作，並於附件載明各工項單價，施工期間某甲仍居住於該屋內。其後，A 公司進場均依某甲施工圖施工，但某甲在 A 公司施工期間，一而再要求變更原設計，A 公司爰先以口頭告知應追加之金額，經某甲初步確認後才進行施作，嗣後 A 公司將追加報價單送交某甲，並多次催促某甲於追加報價單上簽名確認，然均遭某甲藉詞拖延，直至工程完成，業已累積追加工程款 30 萬元。問：A 公司應如何請求追加工程款？

業者指南

- 成立裝修契約除約定總價外，雙方應確認施工圖說及材質，並載明工項單價，以減少糾紛。
- A 公司僅先取得某甲口頭同意，即進行追加工項之施作，倘能舉證亦得請求追加工程款。

案例解析

消費者將住家委託裝修時，因無法預先具象目睹裝修後之成果，為求盡善盡美，多於裝修過程中，要求承攬人變更設計，而承攬人基於尊重客戶之立場，往往只能被動配合，並便宜行事，依消費者口頭指示為之，嗣後向消費者要求追加工程所生之工程款時，消費者常以承攬人所施作之工項，本屬原契約應施作之範圍，或雙方未達成追加工程之合意等藉口為由，拒絕支付追加工程款，雖實務上認為變更設計所致之工程追加，並無須以契約當事人有簽訂白紙黑字之書面為前提，但是若承攬人未訂立書面，即依消費者口頭指示進行追加工程施作，承攬人將面臨舉證之困難，尤其倘承攬人僅得消費者口頭同意，即進行施作時，如何認定雙方有無達成追加工程之合意？亦值推敲。茲以本案作為說明，供企業經營者參考。

一、消費者與業者雖成立總價承攬契約，然業者亦可請求追加工程之工程款：

- (一) 所謂總價承攬契約，係指業主提供詳細、正確之設計圖及詳細價目表，由廠商依圖說完成契約約定之一定工作後，業主悉依契約約定之總價計算報酬辦理結算，並參酌契約所訂之變更或調整價金事由約款辦理計價，其重點在於計價結算方式，係以契約約定總價為基礎，而非以個別工作項目實際施作數量加乘單價後累計結算，與實作實算契約係以廠商最後實際施工數量計價結算報酬不同。然總價契約亦非不得依法或依約變更給付報酬之總價，倘實際施作數量與該預估數量差距過大，或工作

範圍變更致與締約時約定工作範圍不一致，即有依約調整契約總價之可能，以符公平。」(台灣高等法院 102 年上字第 1361 號判決可資參照。)

(二) 依題意，A 公司與某甲間固成立以裝修住家廚房為內容之總價承攬契約，並已將施工圖說經某甲確認，然某甲在 A 公司施工期間，一再要求變更原設計，則雙方既已口頭達成協議，堪認工作範圍變更致與締約時約定工作範圍不一致，雙方並口頭達成工程範圍變更時如何調整價金之約定，揆諸前揭判決說明，仍應參酌該等約定計價，簡言之，A 公司自可向某甲請求調整後之契約價金。

二、A 公司與某甲僅口頭達成追加工程之協議，而未簽立任何書面，然承攬契約乃係諾成契約，即以口頭同意即可成立之契約，從而追加工項而變更承攬契約內容，亦不以書面為必要，因此某甲仍可向 A 公司請求追加工程款：

(一) 承攬契約為諾成契約，不以訂立書面契約為必要，只須當事人約定一方為他方完成一定之工作，他方俟工作完成給付報酬即可成立。」(台灣高等法院 95 年度建上易字第 6 號判決可資參照。)

(二) 而室內裝修工程，依消費者個人不同需求，容為客製化商品的代表，因此消費者與裝修公司成立契約時，當以施工圖說為雙方約定施工項目之重要依據，除經雙方同意變更，承攬人即應依圖說施工，消費者倘於施工期間

要求變更設計，亦需經承攬人同意，方能認雙方已就變更設計後追加之工程項目達成合意。

(三) 然應注意者係，裝修工程實務上，消費者往往會於施工過程中，以口頭指示變更，承攬人為符合消費者之需求，當會依消費者指示變更施作內容，且多為便宜行事，僅取得消費者口頭承諾，即進行施作，參以前揭法院判決要旨，承攬契約乃係諾成契約，從而追加工項而變更承攬契約內容，亦不以書面為必要，換言之，承攬人尚可舉證與消費者已達變更契約內容之合意時，即可向消費者請求追加之工程款。

(四) 依題示，A 公司於某甲多次要求變更設計時，均以口頭告知應追加之金額，經某甲口頭確認後即進行施作，倘有在場第三人可加證實的話，則本件某甲既已口頭確認 A 公司提出之變更設計內容，應認已生變更設計之效果，如變更項目與工程契約之估價單上項目相同者，A 公司即可比照其上單價核算之金額向某甲請求追加工程款。尤其某甲於施工過程中仍居住於該屋內，若某甲無追加之意，則於 A 公司施作追加工程項目時，某甲理當適時制止 A 公司施作該等追加項目，否則將造成與系爭裝修工程契約不符之情形，且若非經某甲之同意，A 公司殊無自行施作追加工程項目之必要，益徵雙方當有口頭約定同意追加上開工程，從而 A 公司向某甲請求追加工程之費用，應有理由。

一、承攬人與消費者簽訂裝修契約時，除應約明總價外，宜制作施工圖說、估價單及施工範圍說明做為附件，以明雙方權義：

室內裝修工程，在實務上多有消費者於承攬人施作過程中，要求變更設計，增減工程項目之情形，其變更部分或僅為數量之增減，或為不同工項之增減，不一而足，承攬人宜參考內政部公告之建築物室內裝修—工程承攬契約書範本及設計委託契約書範本內容，於契約中載明各工項之單價材質以利數量增減時核算追加減工程款之依據，如為不同工項追加，則宜於雙方達成協議後再行施工，以免施作後雙方就金額認知不同衍生爭議。

二、如遇消費者提出變更設計要求時，雙方應另立書面，倘因而影響工程進度者，並應協議合理展延工期，俾免爭議：

雖實務上認為變更設計所致之工程追加，並無須以契約當事人有簽訂白紙黑字之書面為前提，但是為降低舉證困難，建議仍應另立書面，倘因變更設計而有造成工期展延之虞者，亦應明確約定，以免遭計罰逾期完工罰金，惟如僅能取得消費者口頭承諾變更設計事宜，為降低舉證之困難，亦宜由在場員工佐證，或透過社群網路聯絡留言，以自我保障權益。

參考法令

- 台灣高等法院 95 年度建上易字第 6 號判決
- 台灣高等法院 102 年上字第 1361 號判決
- 建築物室內裝修—工程承攬契約書範本及設計委託契約書範本

【案例 5】業者因不可抗力因素而延期完工，消費者請求賠償有無理由？

鄭文婷律師

案例說明

某甲、A 公司雙方於 88 年 8 月 5 日簽訂「工程合約書」，就某甲所有房屋之設計裝潢交由 A 公司承攬，約定工程總價為 210 萬元，約定工程應於 88 年 10 月 2 日完工，價款分五次給付，其中尾款四十萬元應於完工驗收一週內給付，另雙方於同年 9 月 2 日再簽訂「工程雙方協議約定書」，將完工日期延至 88 年 10 月 29 日，嗣工程期間遭逢九二一大地震，房屋所在地區因停電無法操作電動工具，A 公司主張該段期間因電力中斷無法施工，某甲因結婚在即，並未同意 A 公司停工，甚至要求 A 公司自備發電機繼續趕工，A 公司無法配合趕工衍生爭議，致本件工程遲至 88 年 12 月 21 日才完工遷入居住，某甲因而訴請業者賠償。

業者指南

- 通常不可抗力事由係非人類之行為所致，例如颱風天、地震、水災等是，既然非人力所致，一般均會認為係屬非可歸責於當事人之事由導致債務不履行，因此業者只要能提出事件之證明，例如主管機關發佈之停班、停課通知，或者氣象局公布之訊息等是，該等停工之天數均不應列入工作天數內，但事故結束後，業主即應盡速恢復施工，以免無限期延宕工程。

案例解析

88年9月21日臺灣發生強烈地震，致全省電力、交通等重大癱瘓，此乃屬不可抗力之事由，因此停電無法施工之停工日數，不可列計為A公司之遲延，某甲主張因結婚在即，締約當時便已告知裝潢之目的係為供作結婚之用，況其有要求A公司使用大樓內緊急用電或裝置小型發電機施工，故無停工之情形，惟本案因地震導致全省電力中斷，縱使能使用大樓內緊急用電，但該部分電力終非一般用電之電力所能承擔，且A公司並無另行裝置發電機應急施工之義務，是以民法第225條第1項規定：「因不可歸責於債務人之事由，致給付不能者，債務人免給付義務。」，因此業者並無遲延給付之情形。

處理建議

業者與消費者訂約時，最好能夠約定工作期間究為工作日或日曆日，此外倘遇天災等非人力所能控制之事由導致給付遲延或給付不能者，最好也能夠在契約內明訂業者毋庸負責，避免消費者因不知法律率而主張請求賠償。

參考法令

- 民法第 225 條、第 230 條。
- 臺灣臺北地方法院 90 年度簡上字第 462 號民事判決。

【案例 6】業者若遇到消費者針對裝潢成果有疑慮，要求退費時，業者應如何處理？

鄭文婷律師

案例說明

某甲、A 公司於 102 年 5 月 11 日就某甲承租房屋之室內裝修工程，簽訂室內裝修工程合約書約定開工日期為 102 年 5 月 11 日，完工日期為 102 年 6 月 30 日，工程總價為 47 萬元，約定第一期款即工程總價 30% 於同年 5 月 11 日支付；第二期款即工程總價 60% 約定於同年 5 月 31 日支付，某甲已交付 A 公司工程款 42 萬 3000 元，但施工期間因 A 公司施作之工程多有瑕疵且品質極差，未能符合契約約定之標準，某甲遂於 6 月 21 日先以電子郵件反映油漆部分施作不佳，同日 A 公司便收到某甲寄發之存證信函要求解約，返還已付之工程款。

業者指南

- 業者在施工期間前、中及後均應多拍照存證：
建議業者在施工前就先對施作之現場進行拍照存證，施工期間在面對消費者提出之諸多疑慮時，亦應該先就爭議部分拍照存證，以供作為日後判斷履約爭議之參考，當然在完工時亦應拍照存證，以免業主主張未完工。

- 施作工程之小包是否須具有特定資格，應明定在契約內：
消費者對於業者是否必須具有特定資格(如本案例是否為專業裝潢業者)，除非消費者在締約伊始就提出特定資格之限制，表明倘無該等資格者將不願與之締約，否則除非在特定職業需具有特定執照(如醫師必須具有醫師執照等)外，一般契約訂定均不要求當事人必須具有一定之資格，而著重在是否具有履約能力即可。

案例解析

- 一、本案雙方約定之工期係於 102 年 6 月 30 日始到期，但因 A 公司派遣之包商均是不具專業能力之粗工，所施作之工程有多處瑕疵，某甲於 102 年 6 月 21 日觀察到之工程現況，雖預期工程將無法如期完工，但雙方約定之工期既未屆至，且距離雙方約定之工期屆至時間尚有近 10 日之久，某甲自無理由以其臆測判斷屆期時將無法完工為由發函解除契約；再者，在施工過程中某甲雖眼見工程品質不佳，難以忍受，但該部分尚非屬未完工之範疇，而是事後修補義務之履行問題，亦即某甲在發現瑕疵時應通知 A 公司修補瑕疵，而非發函解約，兩者並不能混為一談。
- 二、某甲主張 A 公司施作系爭工程有遲延完工及有多處瑕疵之事實，所提出之照片多數為 102 年 6 月 11 日至同年月 25 日拍攝所得，亦即尚在施工階段並非完工後拍攝所得。再者，某甲所主張之瑕疵多為油漆不均、施工粗糙等情形，此等瑕疵尚非無

法修補之瑕疵，因此某甲應將瑕疵之情形通知 A 公司，並限期令 A 公司進行修補，A 公司在接到某甲有關瑕疵通知時，亦應在 A 公司所定之期限內盡速完成瑕疵修補，倘若 A 公司不於前項期限內修補者，某甲得自行修補，並得向 A 公司請求償還修補必要之費用。如 A 公司拒絕修補或其瑕疵不能修補者，某甲依民法得解除契約或請求減少報酬。

三、民法第 493 條至第 495 條有關承攬人瑕疵擔保責任之規定，原則上固然是在工作完成後始有其適用，但若承攬之工作為建築物或其他土地上之工作物者，業主如發現業者施作完成部分之工作已有瑕疵，非不得及時依上開規定行使權利，否則坐待工作全部完成，瑕疵或損害已趨於擴大，業主始得請求業者負瑕疵擔保責任，絕非立法之本旨。是本案某甲系爭工程完成前，若發現系爭工程有重大瑕疵，足以影響建築物或工作物之結構或安全時，某甲得不待 A 公司修補瑕疵，逕依民法第 494 條前段規定解除契約。

處理建議

業者在與消費者磋商契約條款時，如曾對工作物之品質有特別約定者，應於訂約時明載於契約內，否則經常會發生業者認知之品質與消費者希求之品質不一致，因而衍生爭議之事發生。在本例中雙方並未約定品質，且業者亦無保證品質，依據民法第360條規定準用於有償契約者，業者亦僅需提供中等品質之物即可，但為避免雙方產生爭議，建議仍應載明約定之品質較妥。

參考法令

- 民法第 493 條、第 494 條、第 495 條及第 497 條。
- 最高法院 92 年度台上字第 2741 號判決。
- 臺灣桃園地方法院中壢簡易庭 102 年度壠簡字第 900 號、台灣桃園地方法院 103 年度建簡上字第 6 號判決。

【案例 7】業者遇到消費者對於施工成果爭執與契約預期之品質不同時，業者應如何因應？

鄭文婷律師

案例說明

某甲僱請 A 公司裝潢房屋，雙方於 102 年 1 月 11 日簽訂工程契約，雙方約定工程款 222 萬元，驗收後付款，A 公司並於 102 年 3 月開工，同年 7 月，A 公司以周轉有困難為由，催促某甲交付尾款，某甲遂於 102 年 7 月 23 日付清全數款項。嗣後某甲發現眾多瑕疵，其中以天花板及牆壁龜裂、大理石電視牆與電器櫃破損、以及玄關進門處大理石地磚突起最為嚴重：計玄關、浴室外左方牆壁及客房牆壁龜裂 7 處，吧台區天花板龜裂 25 處，大理石電視牆與電器櫃龜裂 19 處，玄關大理石地磚突起，與相接地磚有約半公分差距。A 公司抗辯應係肇因於地震及捷運共構致生震動，與 A 公司之施工無關。

業者指南

- 室內裝修除涉及裝修工程本身之施工品質外，因建築物本身結構之良莠亦會受有影響，如本件鑑定報告所指出捷運共構因為是鋼構建築，地震時它會有相對大的震動，這會造成物體相接的位置比較容易產生裂縫，這類裂縫多半為明顯而長的型態，因此單從裝修工程本身顯示出來的瑕疵部分，尚無法單獨判斷是否是施工造成之瑕疵，因此業者在施作前，最好能夠對於建

建築物本身結構有所了解，必要時更應委請專業之鑑定機構就建築物之現況進行現況調查，尤其需要進行室內裝修工程者，有很多是老舊建築而須重新翻修，此時業者及消費者均需深入了解建築物本身究為水泥磚造？鋼筋混凝土造？抑或近年來常見之鋼構建築？否則進行裝修後倘若發生雙方認知差異時，很難判斷究竟何人所言有理。

- 此外，對於業主要求採用之材料亦應要有相當程度之認識與了解，本案業主認為大理石電視牆與電視櫃破損之瑕疵係因施工不良所致，但如果業者能事先對於大理石材質有些認識，並事先告知業主大理石常因紋路導致業主錯認為係裂痕者，則業主當可事先心裡有譜而不至在完工後錯認係因施工所致。又工程施作難免有誤差值，但業者應與業主約定在若干範圍內之誤差係屬可容許，以免雙方認知產生差距，因而衍生爭議。
- 本案雙方係約定驗收後付款，業主係在驗收後始付清全部款項，雖業主在驗收後發現房屋有諸多瑕疵，但部分瑕疵並非不可修補，因此業者應在業主限期通知後，盡速完成瑕疵修補；至於無法修補之瑕疵者，業者固可拒絕修補，但相對地業主則可要求解約或減少報酬。另本案業主既是在驗收後始付清全部款項，則業主事後恐無法再執工程瑕疵主張減價，況經鑑定機構專業鑑定後，亦認為本案房屋之裂縫係因地震及捷運共構震動所生，尚與施工之瑕疵無涉，因此業者在施工前更因著重在建築物本身結構的了解，始能避免遭到業主指摘施工品質不佳。

案例解析

- 一、本案經法院囑託鑑定機構就系爭瑕疵產生之原因及其應扣款之金額若干為鑑定，經該公會派員至現場勘查後作成鑑定報告，其鑑定結果認為牆壁龜裂、天花板龜裂，按常理來看皆非結構性的問題，捷運共構因為是鋼構建築，地震時它會有相對大的震動，這会造成物體相接的位置比較容易產生裂縫，此外現場看到或長、或細小的裂縫，應都屬於版面熱漲冷縮造成的，一般是屬於正常的物理現象，用批土處理即可以改善。至於某甲主張的大理石電視牆與電視櫃破損之瑕疵及玄關大理石地磚突起與相關地磚有約 0.5 公分差距，則認為此為大理石本身的石英紋路，是其在生成時，有不同的化學成分夾雜在中間，因此有不同顏色的呈現，會被誤以為是裂縫，實際卻是大理石本身的結構紋路，不是施工單位施工造成，也不是建物外力震動所致，這不能算為瑕疵。地磚突起與相關地磚有約 0.5 公分差距則認為此為施工誤差，但為可容許範圍內。
- 二、某甲在驗收後始完成付款義務，顯見某甲亦是認同施工之結果並無疑慮，事後雖發現房屋有裂縫等瑕疵，A 公司亦已多次進行修補瑕疵之工作，可見 A 公司並非拒不修補瑕疵，或修補有所延宕，而係因該等瑕疵乃肇因於捷運共構是鋼構建築，地震時它會有相對大的震動，這会造成物體相接的位置比較容易產生裂縫，係屬非可歸責於 A 公司之事由所致，因此 A 公司應無庸負責。

處理建議

業者與消費者簽訂工程契約時，最好能夠將施工之品質做好約定，尤其當消費者對於施工品質有所疑慮時，建議業者應妥善處理，例如可以找來公正的第三鑑定機關，對消費者之疑慮詳加解釋說明，同時保留施工期間之原料、物件等樣品，以作為日後鑑定之標的，避免消費者片面指摘業者施工不良，進而衍生爭議。

參考法令

- 民法第 492 條。
- 臺灣新北地方法院板橋簡易庭 103 年度板簡字第 1281 號判決。

【案例 8】消費者不滿意裝修成果，而向消保官申訴，業者處理之道？

游開雄律師

案例說明

某甲新添購台北市大安區某社區高樓層景觀大宅一戶，委由 A 室內設計公司進行裝修，於締約前，某甲即言明因該社區皆大富大貴之人，要求 A 室內設計公司裝修成果須呈現富麗堂皇氛圍，不落於鄰居裝修水準；A 室內設計公司即從事設計並開始裝修，過程中，某甲俱無意見；孰料，裝修完畢交屋後，某甲竟一反其詞，數落裝修成果未呈現其所預想的富貴效果，僅有暴發戶的俗氣，並向消保官申訴，要求修繕並賠償。A 室內設計公司應如何處理？

業者指南

- 某甲因個人主觀不滿意裝修成果，認未達富貴效果，恐無法視為瑕疵。
- 某甲向消保官申訴，要求修繕並賠償時，設計公司應積極處理，盡力向消費者溝通說明，爾後並應與消費者訂明契約，避免因主觀上認知差異發生爭議。

案例解析

許多人窮盡畢生積蓄，才能購得一戶理想中的好宅，但對於金字塔頂端的富豪巨賈而言，值得擁有的房子除需坐落人人稱羨的燙金地段外，獨特的內部陳設、裝修更是彰顯個人身分地位的象徵，本件某甲指示 A 公司從事設計、裝修之理念，固以富麗堂皇為訴求，但

所稱富貴效果或暴發戶俗氣顯為個人觀感，究應如何判斷是否具瑕疵概念，實屬本件重點；而民眾在遇到消費糾紛時，應如何尋求救濟程序，更是先於實體權利保障，所應探求的方向，才能在即時有效率、適法的救濟途徑中尋求適當幫助：

一、所謂瑕疵係指不具備通常交易觀念或當事人所約定之價值、效用或品質，尚未及於單純之主觀認知：

(一) 所謂物之瑕疵係指存在於物之缺點而言，包括物之交換價值、使用價值及所保證品質之瑕疵。凡依通常交易觀念，或依當事人之決定，認為物應具備之價值、效用或品質而不具備者，即為物有瑕疵，且不以物質上應具備者為限。且若出賣之特定物所含數量缺少，足使物之價值、效用或品質有欠缺者，亦屬之。是民法上物之瑕疵擔保之認定標準，實務上即有認為，尚可區分為「契約預定效用之減損」因係當事人取向之主觀瑕疵概念，則以雙方之約定為準；而「交換價值及通常效用之減損」，乃物體取向之客觀瑕疵概念，即依該物種之自身決之（福建金門地方法院 98 年訴字第 13 號判決要旨可參）。

(二) 然例外者，單純因一般民眾心理預期、感受，依通常交易觀念進行判斷，而有影響交易物價值之虞者，即可認定為物之瑕疵一種，於早期實務上，或有嚴格認定，否定之情形（臺灣高等法院 86 年上字第 1637 號判決要旨可參），惟現今實務上大多以是否為交易之重要資訊，

且將影響交易價值作為判斷，而認係屬物之重大瑕疵，比方，兇宅、嫌惡設施等（臺灣臺北地方法院 96 年訴字第 8434 號判決要旨可參）。

（三）從而，本件某甲所指裝修成效無法達成所預期的富貴效果，是否構成物之瑕疵，即應依當事人特別約定之使用目的（主觀的瑕疵概念），並在當事人意思範疇內，就該物依其種類一般具有的客觀特徵（客觀的瑕疵概念）加以判斷，倘某甲或 A 設計公司無法就具體內容予以預先約定清楚，比方，品牌、質材等可具客觀評價或得依交易觀念具體衡量價值者，明訂於契約之中，且某甲於裝修過程之中，並未提出質疑，而裝修成果於通常交易觀念，亦無價值或效用之減損，自難僅憑某甲單純之主觀認知即非可直指為物之瑕疵範疇。

二、消費糾紛之處理，民眾不應逕行向消保官提出申訴，惟企業經營者仍應依法踐行第一線消費紛爭之消弭者責任：

（一）「消費者與企業經營者因商品或服務發生消費爭議時，消費者得向企業經營者、消費者保護團體或消費者服務中心或其分中心申訴。企業經營者對於消費者之申訴，應於申訴之日起十五日內妥適處理之。消費者依第一項申訴，未獲妥適處理時，得向直轄市、縣（市）政府消費者保護官申訴。」、「申訴案件未向企業經營者、消費者保護團體或消服中心申訴者，錄案後將有關資料轉請企業經營者或消服中心、主辦單位處理，並請其將處

理情形及結果逕復申訴人及副知消費者保護官。」、
「申訴人於下列期間未接獲處理情形之通知，其所提出
之申訴案件視為本法第四十三條所稱未獲妥適處理：

（一）企業經營者於接獲申訴之日起，逾十五日者。」
消費者保護法第 43 條、消費爭議申訴案件處理要點第
12 點第 1 小點、第 11 點第 1 小點定有明文規範。

（二）倘消費者於接受企業經營者之服務產生消費爭議時，逕
自向消保官提出申訴者，依法應先行錄案並轉知企業經
營者處理解決；而企業經營者即應妥善應對、處理客訴
問題，並依法應於接獲申訴 15 日內，即時給予解決方案
及適當回應，倘未即時回應，則依前揭要點第 11 點將視
為未獲妥適處理，是故，本件某甲逕向消保官申訴，消
保官應依法轉知 A 公司進行處理，務使其負起作為堅實
第一線消費紛爭之消弭者責任。

處理建議

一、明訂契約內容，避免爭議；運用現今科技展示設計，創造雙贏：

按「承攬人完成工作，應使其具備約定之品質及無減少或滅失
價值或不適於通常或約定使用之瑕疵。」民法第 492 條定有明
文，另按「所謂物之瑕疵係指存在於物之缺點而言。凡依通常
交易觀念，或依當事人之決定，認為物應具備之價值、效用或
品質而不具備者，即為物有瑕疵，且不以物質上應具備者為
限。」最高法院 73 年台上字第 1173 號判例可資參照，則某甲

要求 A 公司負擔物之瑕疵責任，即應以符合前開法文規定的瑕疵存在為前提，而為避免爭執及保障雙方權益，負責裝修之公司即應於接受委託設計裝修時，先行於契約上明定各工程細項、尺寸及質材用料、品牌出處等內容，並附以提出設計圖說供業主確認，甚或以 3D 立體圖例予以補充，俾就完工後之意象具體呈現予業主，始得免因主觀上之認知差異產生爭議為是。

二、企業經營者應負起消費紛爭最前線的消弭者責任：

消費者遇有消費糾紛，第一時間往往會直接尋求企業經營者處理，是故如何解決客訴問題，將是企業經營者於經營時一大難題，惟為避免企業形象受損，且彌來消費者因應網路資訊流通及消費者意識抬頭，遇有消費糾紛時，皆會求助於各地方政府、消費者團體或消保官進行處理，從而，倘若是企業經營者在遇有客訴問題時，優先提出解決之道、處理過程之記錄及相關事證之預先蒐集，將大幅減少公司損失；甚且於消費者跳過企業經營者，逕向消保官提出申訴時，更應於接獲通知後，法定期日內，儘速處理解決，以落實第一線消費紛爭之消弭者責任，俾免被視為未妥適處理之劣境。

三、倘申訴無結果，消費者依規定申請消費爭議調解時，企業經營者應積極參與調解，與消費者當面溝通，嘗試尋求雙贏之解決方案：

倘消費者之申訴未獲妥適處理時，消費者得向直轄市或縣(市)消費爭議調解委員會申請調解(消費爭議調解辦法第 2 條第 1

項)，此時建議企業經營者能出席調解，一方面藉此了解消費者之需求，與消費者當面溝通，尋求雙贏之解決之道外，另一方面亦能避免因不到場，於 10 萬元以內之小額消費爭議，遭調解委員逕行認定調解方案恐生之不利益(消費爭議調解辦法第 20 條第 1 項、第 21 條參照)。

參考法令

- 消費者保護法第 43 條
- 民法第 492 條
- 最高法院 73 年台上字第 1173 號判例
- 福建金門地方法院 98 年訴字第 13 號判決
- 臺灣高等法院 86 年上字第 1637 號判決
- 臺灣臺北地方法院 96 年訴字第 8434 號判決
- 消費爭議申訴案件處理要點第 11 點、第 12 點
- 消費爭議調解辦法第 2 條第 1 項、第 20 條第 1 項、第 21 條