

財團法人金融消費評議中心評議書

【113 年評字第 1923 號】

申 請 人 ○○○	住詳卷
相 對 人 ○○○證券股份有限公司	設詳卷
法定代理人 ○○○	住同上

上列當事人間之爭議事件，經本中心第五屆評議委員會民國 113 年 7 月 26 日第 13 次會議決定如下：

主文

相對人應給付申請人新臺幣○○○元整。

申請人其餘請求，本中心尚難為有利於申請人之認定。

事實及理由

一、程序事項：

按金融消費者就金融消費爭議事件應先向金融服務業提出申訴，金融服務業應於收受申訴之日起三十日內為適當之處理，並將處理結果回覆提出申訴之金融消費者；金融消費者不接受處理結果者或金融服務業逾上述期限不為處理者，金融消費者得於收受處理結果或期限屆滿之日起六十日內，向爭議處理機構申請評議，金融消費者保護法第 13 條第 2 項定有明文。申請人前向相對人提出申訴，申請人不服申訴結果，向本中心提出評議申請，本中心於民國（下同）113 年 5 月 13 日收文，核與前揭規定相符。

二、申請人之主張：

（一）請求標的：

請求相對人賠償新臺幣（下同）115,850 元。

（二）陳述：

申請人主張其於 113 年 2 月 15 日使用相對人 APP 智慧單（下稱系爭 APP）進行下單，設定「A○○(○○○)」及「B○○(○○○)」智慧單中的移動停利停損功能，惟因系爭 APP 系統錯誤，導致兩檔個股之股價未達設定條件開盤直接賣出，相對人因疏失或違法行為導致申請人之損失，即應賠償申請人財物損失及後續機會成本，然相對人僅願補償申請人 1.3 折之交易手續費優惠，是申請人不服，爰提起本件評議申請。

（詳申請人評議申請書與補正文件）

三、相對人之主張：

(一)請求事項：申請人之請求為無理由。

(二)陳述：

1、申請人於 108 年 10 月 31 日至相對人○○○分公司以線上方式申請開立證券帳戶(帳號:○○○253)，同年 11 月 12 日簽署「雲端監控風險預告書暨使用同意書」(下稱智慧下單同意書)。

2、就申請人所敘「111 年 8 月 12 日及 112 年 1 月 31 日發生的兩次違約侵權行為，要求相對人改善修正，均未獲得合理回應或對外發布公告告知」：

(1)按「當事人主張有利於己之事實，就其事實有舉證之責任，民事訴訟法第 277 條定有明文」，合先述明。

(2)經查相對人客服中心系統於 111 年 8 月至 113 年 3 月間之留言紀錄，未有申請人留言或來電反應智慧下單功能異常紀錄，僅有詢問開戶相關問題。

(3)次查申請人簽署之智慧下單同意書第 2 條載明：本服務…。立書人於使用本服務前，應對貴公司不定時發佈之最新訊息及其他應注意事項應詳加注意及遵守…(下略)。準此，相對人將下單系統相關之文件，隨時更新公布於相對人官網供投資人參考閱覽，此為金融機構之作業慣例，尚難有申請人所言為掩蓋犯罪事實而不經公告云云，亦自無申請人所言二次違約侵權行為。

3、就申請人所敘「113 年 2 月 15 日使用系爭 APP 下單，因系統錯誤導致一開盤直接賣出，導致投資人損失」：

(1)相對人之智慧下單功能係委託外部廠商 C○○資訊(下稱委外廠商)建置，經查申請人所設定之「○○○A○○」「○○○B○○」二檔股票，確實於 113 年 2 月 15 日開盤即直接賣出，惟該二檔個股之股價並未達其設定之條件。

(2)申請人向○○○分公司甲○○經理(下稱甲○○員)反應此異常情形，甲○○員隨即告知總公司業管單位要求委外廠商查詢異常原因。嗣經委外廠商查明回覆確有系統參數設定問題，導致未達申請人所設定價格即送出委託之情形。

(3)相對人獲悉異常原因後，即由甲○○員致電申請人溝通，表示願意自 113 年 2 月起提供電子下單 2.5 折(無期限)之優惠補償申請人，其亦表示同意。

4、就申請人所敘「賠償金額應包括財務損失及機會成本」：

(1)按損害賠償之債，以有損害之發生及有責任原因之事實，並二者之間，

有相當因果關係為成立要件。(最高法院 48 年台上字第 481 號民事判決意旨足資參照)。再按民法第 216 條規定，損害賠償除法律另有規定或契約另有訂定外，應以填補債權人所受損害(積極損害)及所失利益(消極損害)為限。

- (2)末按投資股票本屬高風險、高獲利之行為，個股股價往往受公司經營績效、個股體質、股票類型、景氣好壞、市場預期、大盤走勢、國內外政經環境及其他諸多因素影響漲跌。申請人既已同意相對人提供之交易手續費優惠做為補償，卻再要求額外賠償財務損失及機會成本，顯不合理。

(詳相對人陳述意見函)

四、兩造不爭執之事實：

申請人於 108 年 10 月 31 日向相對人開立證券帳戶，並於同年 11 月 12 日簽署智慧下單同意書。

五、本件爭點：

申請人請求相對人賠償 115,850 元，有無理由？

六、判斷理由：

- (一)按「稱行紀者，謂以自己之名義，為他人之計算，為動產之買賣或其他商業上之交易，而受報酬之營業。」；「行紀，除本節有規定者外，適用關於委任之規定。」；「稱委任者，謂當事人約定，一方委託他方處理事務，他方允為處理之契約。」；「受任人處理委任事務，應依委任人之指示，並與處理自己事務為同一之注意。其受有報酬者，應以善良管理人之注意為之」；「受任人因處理委任事務有過失，或因逾越權限之行為所生之損害，對於委任人應負賠償之責。」民法第 576 條、第 577 條、第 528 條、第 535 條、第 544 條分別定有明文；如受任人因處理委任事務有過失所生之損害，對於委任人應負賠償之責。此外，損害賠償之債，以有損害之發生及有責任原因之事實，二者之間有相當因果關係為成立要件。故申請人主張損害賠償之債，如不合於此成立要件，即難謂有損害賠償請求權存在。又就現行我國有價證券交易進行之架構而言，證券經紀商與委託下單之投資人間就下單買賣係成立民法上之行紀關係，即投資人並非與其他投資人直接進行買賣，而係先向證券經紀商下單後，再由證券經紀商以自己之名義與他證券經紀商就買賣部位進行交割結算，證券經紀商再與個別投資人間完成最終之交割結算。

- (二)次按「契約成立生效後，債務人除負有給付義務(包括主給付義務與從給付義務)外，尚有附隨義務。所謂附隨義務，乃為履行給付義務或保

護債權人人身或財產上利益，於契約發展過程基於誠信原則而生之義務，包括協力及告知義務以輔助實現債權人之給付利益。倘債務人未盡此項義務，應負民法第 227 條第 1 項不完全給付債務不履行之責任。」，最高法院 106 年度台上字第 1736 號民事判決意旨參照。準此，在契約關係，債務人之義務固包含主給付義務、從給付義務及附隨義務等，所謂之「附隨義務」，係為輔助實現債權人給付利益，以完成契約之目的，附隨義務係依附於契約主給付之義務，依契約目的及內容應可得知該契約應有該等附隨義務，並與主給付義務之實現相關連、且具輔助功能，始足當之，故何種事項為契約之附隨義務，應由契約之內容、目的及主給付義務加以判斷。附隨義務既係債務人之給付義務之一，相對而言，債權人即有請求其履行之權利，否則即有債務不履行之適用。本件申請人與相對人簽訂契約，由申請人委託相對人進行有價證券之買賣交易，是以，接受申請人委託執行之有價證券買賣指示，並將申請人之委託單內容轉達至交易市場執行完成，為相對人之主給付義務；而相對人提供穩定且可信賴之交易環境，使申請人得立於一般投資人之環境下，進行委託有價證券交易，亦是輔助、滿足其受託下單之主給付義務所應為，故建置與維護具正常及完善交易功能之電子交易平台，即為相對人依契約之從給付義務或附隨義務。

- (三)申請人主張系爭 APP 系統錯誤，導致兩檔個股之股價未達設定條件開盤直接賣出，申請人之損失相對人應予賠償等語；經查，就申請人前述主張，相對人於 113 年 6 月 6 日○○○字第○○○262 號函中載明：「申請人所設定之…二檔股票，確實於 113 年 2 月 15 日開盤即直接賣出，惟該二檔個股之股價並未達其設定之條件。…嗣經委外廠商查明回覆確有系統參數設定問題，導致未達申請人所設定價格即送出委託之情形…」，是相對人對於系爭 APP 異常導致申請人之二檔個股未達設定條件即賣出乙情並不否認，故本中心尚難認系爭 APP 已具備正常及完善電子交易功能，相對人疏於建置完善而可信賴之交易平台而未盡善良管理人之注意義務；然任何與金錢有關之交易或營利活動，均有一定之風險，惟金融商品於進行交易活動時之成交與否與損益多寡，繫於市場資金、經濟週期、政策因素、政治因素、公司之盈虧、預期心理等諸多因素息息相關，其是否成交既係隨上開諸多因素而難以預測，無人能擔保是否絕對成交及成交後之獲利或虧損，故尚難認申請人所受損失與相對人疏於盡到建置完善而可信賴之交易平台之善良管理人注意義務間具有因果關係，是申請人請求相對人賠償 115,850 元，本中心難認有據。

(四)末查，相對人既有上開疏於盡到建置完善而可信賴之交易平台之善良管理人注意義務情事，而有違反其依約所應負擔之從給付義務或附隨義務之情事，則本中心衡酌本件申請人所受損害之可能程度、相對人違反義務之情節，及其他兩造間之具體情狀，依金融消費者保護法第 20 條第 1 項揭示之公平合理原則，認相對人應補償申請人○○○元，以為公允。

七、綜上所述，相對人應給付申請人○○○元；逾此部分，本中心尚難為有利申請人之認定。兩造其餘陳述及攻擊防禦方法，經審酌核與判斷結果不生影響，爰不一一論述，併予敘明。

八、據上論結，本件評議申請為部分有理由、部分無理由，爰依金融消費者保護法第 27 條第 2 項規定決定如主文。

中 華 民 國 1 1 3 年 7 月 2 6 日

財團法人金融消費評議中心

以上正本與原本無異。

兩造應於本評議書送達之次日起十個工作日內，以書面通知本中心，表明接受或拒絕評議決定之意思，未為表示者視為拒絕。

依金融消費者保護法第 29 條第 2 項，金融服務業於事前以書面同意或於其商品、服務契約或其他文件中表明願意適用本法之爭議處理程序者，對於評議委員會所作其應向金融消費者給付每一筆金額或財產價值在一定額度以下之評議決定，應予接受；評議決定超過一定額度，而金融消費者表明願意縮減該金額或財產價值至一定額度者，亦同。

申請人如不接受本評議決定，得另循民事法律救濟途徑解決。