

臺灣屏東地方法院民事判決

110年度潮簡字第739號

原告 蘇克

訴訟代理人 賴鳳嬌

被告 黃新洋

上列當事人間請求損害賠償事件，本院於民國111年6月15日言詞辯論終結，判決如下：

主 文

原告之訴駁回。

訴訟費用由原告負擔。

事實及理由

一、按「訴狀送達後，原告不得將原訴變更或追加他訴。被告於訴之變更或追加無異議，而為本案之言詞辯論者，視為同意變更或追加。」，民事訴訟法第255條第1項前段、第2項定有明文，且上揭規定於民事簡易訴訟程序準用之。查本件原告原為光宙企業有限公司，嗣變更原告為蘇克（本院卷第36頁背面），被告並未表示異議而為本案言詞辯論，參諸上揭法條規定，已視為被告同意變更，則原告所為訴之變更，應予准許。

二、原告主張：原告為「巴伐利亞汽車動力晶片」汽車維修保養廠（下稱系爭保養廠）之經營者。被告於民國108年3月間，駕駛汽車至系爭保養廠維修，兩造對於維修細節發生爭執，被告因而對原告心存怨懟。詎被告於附表一所示時間，於系爭維修廠之Google Map評論區留下如附表一所示內容（下稱系爭留言），且利用多個人頭帳戶，以假名之方式開設假帳號之網軍，陸續於如附表二所示時間，在系爭保養廠之Google Map評論區，為附表二所示內容之負評留言，已侵害系爭維修廠之商譽，亦使原告之社會評價遭貶損，而侵害原告名譽權，致原告罹患憂鬱症而受有精神上痛苦，原告爰依侵權

01 行為之法律關係，請求被告賠償非財產上損害新臺幣（下
02 同）50萬元等語，並聲明：被告應給付原告50萬元，及自起
03 訴狀繕本送達翌日起至清償日止，按年息5%計算之利息。

04 三、被告之答辯：伊固有為系爭留言，惟伊於108年3月28日上午
05 駕駛汽車至系爭保養廠換機油，且伊自備機油，原告並未報
06 價，結果原告多收了底盤拆裝費1,400元，換機油工資600
07 元，合計2,000元，車子牽回家後，車子亮故障燈，伊把故
08 障燈的照片傳給原告，結果原告直接封鎖伊，所以伊才會為
09 系爭留言。伊會說「不是先報價」，是因為伊在108年2月
10 25日曾去系爭保養廠清潔DPF，原告收了伊8,600元工資，
11 也沒有事先報價，伊有事先問要多少錢，但是原告說要檢查
12 之後才知道壞哪裡，完工之後再跟伊收錢，也沒有事先跟伊
13 說價錢。而伊係基於真實消費經驗為系爭留言，並非針對原
14 告個人，亦無故意貶損原告名譽，僅是描述自身送修經驗及
15 質疑收費並不合理之評論，係善意提醒大眾慎選店家，並非
16 蓄意捏造不實內容，自無侵害原告名譽權可言。至於附表二
17 之網路留言部分，並非伊所為留言，亦非伊之網軍。另原告
18 陳稱其因而罹患憂鬱症等語，伊亦否認，原告應負舉證之
19 責。綜上，本件原告請求精神上損害賠償，並無理由，請予
20 駁回等語，並聲明：原告之訴駁回。

21 四、本院之判斷：

22 (一)按「因故意或過失，不法侵害他人之權利者，負損害賠償責
23 任。」、「不法侵害他人之身體、健康、名譽、自由、信
24 用、隱私、貞操，或不法侵害其他人格法益而情節重大者，
25 被害人雖非財產上之損害，亦得請求賠償相當之金額。其名
26 譽被侵害者，並得請求回復名譽之適當處分。」，民法第18
27 4條第1項前段、第195條第1項分別定有明文。又言論自由旨
28 在實現自我、溝通意見、追求真理，及監督各種政治或社會
29 活動；名譽則在維護人性尊嚴與人格自由發展，二者均為憲
30 法所保障之基本權利，二者發生衝突時，對於行為人之刑事
31 責任，現行法制之調和機制係建立在刑法第310條第3項「真

01 實不罰」及第311條「合理評論」之規定，及司法院大法官
02 會議釋字第509號解釋所創設合理查證義務的憲法基準之
03 上，至於行為人之民事責任，民法並未規定如何調和名譽保
04 護及言論自由，仍應適用侵權行為一般原則及司法院大法官
05 會議釋字第509號解釋創設之合理查證義務外，上述刑法阻
06 卻違法規定，亦應得類推適用。又保護名譽，應有相當之限
07 制，否則箝束言論，足為社會之害，故以善意發表言論，就
08 可受公評之事，而適當之評論者，不問事之真偽，概不予處
09 罰。上述個人名譽與言論自由發生衝突之情形，於民事上亦
10 然。是有關上述不罰之規定，於民事事件即非不得採為審酌
11 之標準。亦即，行為人之言論雖損及他人名譽，惟其言論屬
12 陳述事實時，如能證明其為真實，或行為人雖不能證明言論
13 內容為真實，但依其所提證據資料，足認為行為人有相當理
14 由確信其為真實者；或言論屬意見表達，如係善意發表，對
15 於可受公評之事，而為適當之評論者，不問事之真偽，均難
16 謂係不法侵害他人之權利，尚難令負侵權行為損害賠償責任
17 （最高法院97年度台上字第970號民事判決意旨參照）。

18 (二)本件原告主張被告為系爭留言，且利用多個人頭帳戶，以假
19 名開設假帳號之網軍，陸續為附表二所示之負評留言，已侵
20 害系爭維修廠商譽及原告名譽權等語，惟被告為上開辯解，
21 經查：

22 (1)附表二留言部分：

23 原告固主張被告有利用多個人頭帳戶，以假名開設假帳號之
24 網軍，陸續為附表二所示之負評留言等語，惟被告否認並辯
25 稱：附表二之網路留言，並非被告所為，亦非被告之網軍等
26 語，則原告自應就附表二之網路留言，係被告所為或係其指
27 使人頭帳戶之網軍所為之對己有利事實，依據民事訴訟法第
28 277條前段規定，負舉證之責。而原告固有提出網頁截圖為
29 證（除編號16原告未提出網頁截圖外，其餘如附表二所載本
30 院卷頁數），惟上揭網頁截圖僅能證明有評論者留言之事
31 實，在無其他事證佐證下，尚無從依據上開網頁截圖即遽予

01 認定係被告所為留言或係其指使人頭帳號之網軍所為，則原
02 告依據附表二之留言，認為被告侵害系爭保養廠商譽及其名
03 譽權，而請求被告負精神上損害賠償責任，自屬無據。

04 (2)系爭留言部分：

05 本件原告主張被告有為系爭留言等語，並提出網頁截圖1份
06 在卷可參，被告亦表示不予爭執，應堪信屬實。惟被告就其
07 為系爭留言之緣由，已為上揭辯解，並據被告提出車輛維修
08 單、對話截圖等資料為證（本院卷44、45、47、49、50
09 頁），而原告對此陳稱：被告確實有在當天早上去修車，我
10 們做了3個多小時的工作，被告有在現場看我們修1個多小
11 時，我們覺得多做3個多小時工作多收1仟元多元，並無不
12 合理。另被告當天並非是要換機油，而是要換油底殼墊片，
13 被告當天還把油底殼墊片的材料帶來，被告當場有看到我們
14 將方向機還有底盤的大樑降下來，看到這裡，被告才離開工
15 廠，所以被告一開始到修車廠並非是為了保養換機油。伊沒
16 有封鎖被告，被告都完全沒有把故障燈的照片傳給伊。另10
17 8年2月25日被告所稱清潔DPF，一開始我們就有報價，是
18 因為被告當天油底殼的部分不知道工時要多久，所以就沒有一
19 開始就報價，至於8,600元應該包含工資、零件跟清潔等
20 語（本院卷第96頁及背面），惟原告就其上揭陳述內容，並
21 未提出相關事證以佐其說。而本院審酌兩造上開各自之陳述
22 及被告提出之事證，認為被告確有曾至系爭保養廠保養維修
23 車輛，足見被告係基於其自身消費經驗而留言，並非憑空無
24 故捏造，又依兩造之陳述，足見兩造就維修報價等相關細節
25 各執一詞，然原告係汽車保養廠之經營者，則就原告提供汽
26 車保養維修之服務品質、價格是否公道合理、事後保固等事
27 項，本應係可供消費大眾公評之事項，而觀之系爭留言內
28 容，被告並未刻意對原告個人為侮辱、謾罵，而係就未事先
29 報價，事後再提高價格等情事有所質疑，而要小心留意店
30 家，是被告應係善意就可受公評之事，而為相當之意見表
31 達，則參諸上揭最高法院民事判決意旨，被告所為系爭留言

01 之言論應受保障，尚難認有何侵害系爭保養廠之商譽或原告
02 名譽權可言，原告上揭主張，不足為採。

03 (3)另原告陳稱其因被告之系爭留言因而罹患憂鬱症等語，惟被
04 告亦予否認，經查，依原告提出之孔鳳診所、和成診所、快
05 樂心靈診所診斷證明書等書證，僅能證明原告有罹患憂鬱症
06 之事實，並不足以證明係被告之系爭留言所肇致。另依卷附
07 本院查詢之原告之和成診所、孔鳳診所病歷資料，亦僅能證
08 明原告有經診斷罹患糖尿病、氣喘、憂鬱症等病症之事實，
09 亦不足以據此認定係被告所為系爭留言所引發，是原告陳稱
10 其有因被告之系爭留言而罹患憂鬱症等情，亦難採信。況依
11 被告提出之和解書及對話截圖各1份之內容可知（本院卷第6
12 3、64頁），兩造於108年6月17日簽立和解書內容略以：
13 「兩人糾紛互無瓜葛，停止一切攻擊及行政檢舉、網路攻
14 擊。」，可認兩造已就渠等糾紛達成和解，且原告於108年1
15 0月21日對話內容亦稱：因為你的關係，所以有我前兩星期
16 回去加拿大行程，說到頭來其實很感謝你讓這些事情發生，
17 我才能回去想通了很多人生目標和意義。希望你之後能過的
18 快樂一點．．．我網頁上的留言其實不影響我們，所以刪不
19 刪也不重要了，謝謝你讓我的人生上了一課，希望你以後事
20 情能順心等語，足見原告就兩造糾紛已有所諒解，是原告陳
21 稱其有被告系爭留言而罹患憂鬱症等語，實難採信。

22 五、綜上所述，依兩造各自陳述及所提上揭事證，並無法證明被
23 告有故意虛構事實或惡意發表不實言論，而侵害系爭保養廠
24 商譽或原告名譽權，且原告亦未舉證證明其有因被告之系爭
25 留言而罹患憂鬱症之情事，從而，原告依據侵權行為之法律
26 關係，聲明請求被告賠償其非財產上損害50萬元，及自起訴
27 狀繕本送達翌日起至清償日止，按年息5%計算之利息，並
28 無理由，應予駁回。

29 六、至於兩造其餘陳述及提出之事證，經核於判決結果並不生影
30 響，本院爰不一一論述指駁，一併說明。

31 七、據上論結，本件原告之訴為無理由，依民事訴訟法第436條

01 第2項、第78條，判決如主文。
 02 中 華 民 國 111 年 7 月 15 日
 03 潮州簡易庭法官 呂憲雄
 04 正本係照原本作成。
 05 如對判決上訴，須於判決送達後二十日內向本院提出上訴狀，其
 06 未表明上訴理由者，應於提出上訴後二十日內向本院補提理由書
 07 狀（均須按他造當事人之人數附繕本）。
 08 如委任律師提起上訴者，應一併繳納上訴審裁判費。
 09 中 華 民 國 111 年 7 月 15 日
 10 書記官 林鴻仁

11 附表一：

12

編號	發文網頁	日期	評論者	言論內容	對應卷頁
1	Google Map 巴伐利亞汽車動力晶片評論區	108年3月28日 16時57分	Yang	不事先報價，事後再獅子大開口，請大家要小心這間店。	雄簡卷第15頁

13 附表二：

14

編號	發文網頁	日期	評論者	言論內容	對應卷頁
1	Google Map 巴伐利亞汽車動力晶片評論區	108年5月7日 下午6時	周小敏	我真是傻了，不想說你們根本沒什麼技術，費用又亂收實在很無言耶~	本院卷第27頁
2	Google Map 巴伐利亞汽車動力晶片評論區	108年5月8日 下午10時	何嫫敏	好像沒有營業登記?	本院卷第16頁
3	Google Map 巴伐利亞汽車動力晶片評論區	108年5月8日 下午7時	陳逸芯	售後服務就不能做好一點嗎...?只是溝通一下態度有必要那麼差嗎...?	本院卷第28頁
4	Google Map 巴伐利亞汽車動力晶片評論區	108年5月9日 下午5時33分	朱紹凱	本來想去用車，但離市區又很遠，算了...	本院卷第29-1頁
5	Google Map 巴伐利亞汽車動力晶片評論區	108年5月11日 下午4時25分	陳小小	技術OK但費用較高	本院卷第29頁
6	Google Map	108年5月13	JOHN MIKE	南部真正會改晶片的店家不算多，但聽車友說這間	本院卷第25頁

(續上頁)

01

	巴伐利亞汽車動力晶片評論區	日下午7時58分		服務態度不是很OK，有問題老闆還會罵客人	
7	Google Map 巴伐利亞汽車動力晶片評論區	108年5月14日 日下午6時13分	ZERO	之前去那修車，老闆噲了一句：「你以後不用來了」，很傻眼!!!	本院卷第26頁
8	Google Map 巴伐利亞汽車動力晶片評論區	108年5月15日 日下午5時22分	ANN LEO	花錢來修車搞得像花錢來被羞辱的	本院卷第24頁
9	Google Map 巴伐利亞汽車動力晶片評論區	108年5月16日 日下午4時1分	廖薇琪	改晶片比外面貴好多	本院卷第23頁
10	Google Map 巴伐利亞汽車動力晶片評論區	108年5月17日 日上午1時55分	陳雪	沒辦法診斷出車子的問題，失望..	本院卷第21頁
11	Google Map 巴伐利亞汽車動力晶片評論區	108年5月17日 日上午1時31分	陳欣怡	天啊...竟然有這種會辱罵客人的店家，應該加以抵制!!	本院卷第22頁
12	Google Map 巴伐利亞汽車動力晶片評論區	108年5月18日 日下午6時52分	張SIR	老闆您六點後不接電話，我保養完回去顧路找不到人!	本院卷第18頁
13	Google Map 巴伐利亞汽車動力晶片評論區	108年5月18日 日下午6時40分	廖意芳	修車技術有待加強，謝謝~~~	本院卷第20頁
14	Google Map 巴伐利亞汽車動力晶片評論區	108年5月28日 日下午11時22分	嚴紫穎	處理車子態度時好時壞，如果做生意還要看老闆心情的話實在該檢討一下!	本院卷第17頁
15	Google Map 巴伐利亞汽車動力晶片評論區	108年5月28日 日下午11時16分	周立昇	六點過後電話也是要接啊，車子回去有問題找不到人是要逃避事情嗎...?	本院卷第19頁
16		108年5月18日	迷蝶相	車子處理完沒係(細)巡過竟把工具留在引擎	原告未提出網頁截圖