臺灣嘉義地方法院民事判決

111年度簡上字第55號

上　訴　人　吳天養

000000000000000000

000000000000000000

被上 訴 人　中華電信股份有限公司

000000000000000000

法定代理人　謝繼茂

訴訟代理人　邱偉民

上列當事人間請求損害賠償事件，上訴人對於中華民國111年5月6日本院朴子簡易庭110年度朴簡字第193號第一審判決提起上訴，經本院於民國112年4月26日言詞辯論終結，判決如下：

主　文

上訴駁回。

第二審訴訟費用由上訴人負擔。

事實及理由

壹、程序方面：

㈠、按第二審為訴之變更或追加，非經他造同意，不得為之。但請求之基礎事實同一者，不在此限，民事訴訟法第446條第1項但書、第255條第1項第2款定有明文。次按分公司係總公司分設之獨立機構，就其業務範圍內之事項涉訟時，自有當事人能力。又原告對分公司起訴後於訴訟進行中，將被告更正為總公司應認為訴之變更（最高法院103年度台上字第2492號判決參照）。

㈡、查原被上訴人中華電信股份有限公司臺灣南區電信分公司因總公司之內部組織重組，中華電信股份有限公司臺灣南區電信分公司已廢止，上訴人聲明請求將被上訴人由分公司變更為總公司即中華電信股份有限公司，應認其基礎事實同一，故上訴人所為訴之變更，符合上開規定，應予准許。

㈢、又上訴人於上訴後追加民法第184條第1項為請求權基礎，因

其請求之原因事實仍與原審相同，就原請求之證據資料仍得於後續審理過程中使用，核與原審請求之基礎事實同一，揆諸前揭說明，應認其基礎事實同一，此部分訴之追加即屬合法，應予准許。

貳、實體方面：

一、上訴人除主張援引原審之書狀及陳述外，另以：

㈠、上訴人為被上訴人資深客戶，之前因公司業務之需曾向被上訴人分別承租0000-000000號、0000-000000號、0000-000000號三支行動電話門號使用（下稱系爭租用契約）。自被上訴人系統提昇4G功能後，在上訴人住家室內完全無法收發訊息，經向被上訴人客服反應，被上訴人曾派員至上訴人住家測試後告稱：「該公司在上訴人住家附近並無基地台，正在設法解決當中…。」因被上訴人所提供之門號於上訴人家中室內無法使用，形同虛設，嚴重影響上訴人公司業務運作，據此在被上訴人無法解決上開爭議之下，幾經協調，被上訴人始答應上訴人「不必付違約金及購機」等費用無償跳槽轉予遠傳電信股份有限公司（下稱遠傳電信），保留其中0000-000000號之行動電話號碼繼續使用，待被上訴人基地台設置通訊品質改善。上訴人始於民國108年7月23日先將號碼為0000-000000號及0000-000000號二支行動電話號碼攜碼跳槽轉出於遠傳電信繼續使用，惟事隔一年，仍未見被上訴人改善，上訴人始向被上訴人協議月租費調降為最低費率繼續使用，為被上訴人拒絕，上訴人再提出仿效之前上開二支門號攜碼跳槽遠傳電信方式，無償攜碼跳槽至其它電信公司，惟被上訴人卻堅持要上訴人繼續履行租用契約，無視上訴人於109年7月25日正式向被上訴人聲明「自該日起，依消費者保護法（下稱消保法）第12條規定，上訴人終止合約，停止繼續使用該門號。」而繼續對上訴人計收月租費，並具狀向鈞院聲請支付命令追訴不當利益之月租費及違約金。因被上訴人在無基地台無法提供通訊服務下，卻仍按月向上訴人收取月租費獲取不當得利，嚴重侵害上訴人應有之權益，並影響

上訴人公司業務甚鉅，被上訴人違反公平交易法（下稱公平法）第19條第6項、第21條第1、2項及消保法第12條第1項違反誠信原則定型化契約無效，有不當得利，並涉犯刑法第339條第1項詐欺罪，及依民法第184條第1項等規定，請求被上訴人賠償如附表所示之損害。

㈡、上訴人於原審請求被上訴人提供基地台配置圖，並請鈞院擇期履勘，惟原審判決以被上訴人111年4月7日函文所載基地台設置因屬商業秘密無法提供為由而欲蓋彌彰，顯有未盡調查能事之違誤；且被上訴人於108年7月間曾指派工程師至上訴人住家測試，證實於上訴人住○○○○○○○路○號，然被上訴人卻主張上訴人終止契約前尚有正常使用，其辯詞前後矛盾，況本件爭執為被上訴人無法提供網路訊號「於上訴人住家室內供上訴人使用」，而非「在上訴人住家室內以外地區使用」，被上訴人刻意混淆視聽，意圖誤導原審審案方向，原審未依職權發現真實，顯有採證違背證據法則之違誤；另被上訴人於111年2月14日再次派員至上訴人住家測試，卻又有網路訊號，此為被上訴人於其他基地台故意放大功率及使用其他手機測試是否有關，其與108年7月測試結果前後矛盾。再者，被上訴人於111年2月14日並未依上訴人之聲請會同原審法官至上訴人住家履勘，其私自派員前往上訴人住家測試，其證據力顯不足採。

㈢、上訴人從事養殖魚類、仲介買賣等業務，每天作息時間不一定，有時三更半夜需撈捕魚貨給客戶，連繫生意，故被上訴人所提上訴人電話通聯紀錄均為上訴人在住家以外地區所使用，並非在上訴人住家使用。被上訴人依契約應提供網路訊號供上訴人使用，卻違反契約沒有提供網路訊號，致上訴人做生意無法打電話，有影響客源聯絡之損害，惟此部分無法舉證。

㈣、被上訴人於上訴人住家附近並無基地台設置，致上訴人於住家室內無法收發訊號，依國家通訊傳播委員會（下稱NCC）於111年10月20日函覆說明三所載「被上訴人於108年9月12

日向本會申請電臺架設許可，並經於108年9月24日核准在案…業於110年10月28日登錄為微型基地臺」，足證被上訴人於108年9月12日前在上訴人住家附近並無任何行動電話基地台設置，被上訴人才同意上訴人將0000-000000號及0000-000000號二支行動電話號碼於108年7月23日免付違約金及購機等費用無償攜碼跳槽轉出於遠傳電信；又被上訴人東港光化基地台始於109年10月28日向NCC辦理微型基地台登錄後才可發射訊號，核與上訴人於109年7月25日因被上訴人無法提供網路訊號供上訴人住家室內使用，上訴人依消保法第12條規定，主張終止契約之事實相符，兩造係於108年7月20日、23日時即有發生爭執，故被上訴人係與上訴人發生爭執後，才獲取NCC核准登錄為微型基地台而正式使用，之前並無任何基地台可使用。

㈤、再依NCC於111年11月18日函覆說明三所載：「經現場查勘案內基地臺天線方向，確背對上訴人住家方向無誤。行動電話為蜂巢式行動通信系統，影響訊號強弱因素與收訊地點鄰近基地臺有關…。」依經驗法則，蜂巢式行動電話通訊系統基地臺發射天線只有一個，發射天線方向應朝上訴人住家方式，然被上訴人基地台發射方向背向上訴人住家方向，上訴人如何收發訊號，此為被上訴人東港光化基地台雖與上訴人住家僅相距190公尺，然上訴人於住家內卻無法收發訊號之主因。

㈥、並聲明：1、原判決廢棄。2、被上訴人應給付上訴人新臺幣（下同）250,000元，及自民事起訴狀繕本送達翌日起，按年息百分之5計算之利息。3、第一、二審訴訟費用由被上訴人負擔。

二、被上訴人除主張援引原審之書狀及陳述外，另以：

㈠、上訴人如主張依消保法第7條規定請求被上訴人損害賠償，實無理由：

1、按消保法第7條之立法理由謂第1項所稱「安全或衛生上之危險」，係指商品或服務欠缺安全性，而所謂「欠缺安全

性」，指商品於流通進入市場時或服務於提供時，不符合當時科技或專業水準可合理期待之安全性而言。上訴人申辦被上訴人電信服務契約時，兩造所簽訂之第三代行動通信/行動寬頻（租用/異動）申請書（下稱系爭申請書）內同意條款均有載明：「本人/本公司了解並同意『行動通信網路實際連線速率因使用地點之地形、地上物遮蔽情形、使用之終端設備、使用人數、距離基地台遠近、客戶移動速度或其他環境等因素影響而有所差異；若使用地點無法支援4G網路，則可能3G網路，連線速率將會降低，此外在同一地點、同一時間、同時上網人數太多，而造成網路壅塞時，有可能產生暫時無法連線上網情形。如於室內使用，因受建物遮蔽效應及室內裝潢影響，收訊品質及連線速率，可能會不如室外，甚至收不到信號。為符合公平使用原則，於用戶使用超過雙方約定之上網量時，中華電信公司得採取調降行動上網速率設定值或暫停使用措施。」並經上訴人於系爭申請書下方客戶簽章處簽名，足見被上訴人已告知行動上網之差異性，此部分自不屬上訴人可合理期待被上訴人所提供之行動通信可達到之科技，更與欠缺安全性無涉。

2、上訴人主張其住所手機收訊不良，不能苟同被上訴人之服務，其非不得終止本件申請而改用其他業者所提供之服務，然上訴人卻陸續向被上訴人申辦門號，故上訴人主張被上訴人因無基地台致其住所收訊不良，難認可採，且上訴人既未舉證證明其使用被上訴人提供之行動通信因欠缺安全性致其權益受有侵害，自無依消保法第7條請求損害賠償之餘地。

㈡、上訴人依消保法第12條規定主張兩造簽訂之契約有違誠信原則無效，並無理由：

1、上訴人與被上訴人係簽訂行動網路通訊契約，並非固定定點市話通訊契約，而行動網路通訊強調之特色即在於攜帶性與便利性，其上網連線乃係透過基地台之無線網路傳輸方式，故上網連線速度自受限於使用時外在之客觀環境（例如周遭建物之多寡、是否位於偏遠山區或上網時是否為使用尖峰時

期等）之影響。又縱處於同一訊號區域內，不同之行動無線上網使用者，不同的服務提供者，其收訊情況亦與各使用者所在之使用環境、樓層、面向及附近建物情形等而有差異。

2、系爭申請書內有關行動上網服務特性及免費7日上網試用服務註記本人/本公司參加中華電信行動電話促銷活動，以優惠價格購買專案手機，已詳閱並同意下列條款第6條「本人/本公司了解並同意『行動通信網路實際連線速率會因使用地點之地形、地上物遮蔽情形、使用之終端設備、使用人數、距離基地台遠近、客戶移動速度或其他環境等因素影響而有所差異；若使用地點無法支援4G網路，則可能會轉為3G網路，連線速率將會降低，此外在同一地點、同一時間、同時上網人數太多，而造成網路壅塞時，有可能產生暫時無法連線上網情形。如於室內使用，因受建物遮蔽效應及室內裝潢影響，收訊品質及連線速率，可能會不如室外，甚至收不到信號。』」足認上訴人知悉電訊設備涵蓋之有限性，並非在任何地點均可通訊無阻。

3、被上訴人確實在上訴人住所距離190公尺、1,140公尺分別設有基地台，被上訴人於111年2月14日派員前往上訴人住處測試無線網路通訊，測試結果為除上訴人無對外窗之臥室在有關房門之前提下無法通訊，其餘地點均可正常通訊，足證被上訴人在該地點確實設有基地台，係因上訴人自身自家因素導致收訊不良，與被上訴人無涉。

4、於定型化契約中，因考量締約地位、資訊之不對等，為免企業經營者濫用其締約優勢地位，以違反誠信原則，對消費者顯失公平之約款圖謀己利，法律方特別擴大司法機關介入規制之程度，於定型化約款有違反誠信原則，對消費者顯失公平之情況時，亦使其歸於無效，故除有消保法第12條無效情事者外，仍應回歸私法自治、契約自由之原則，對契約之效力予以尊重，此由消保法第12條、同法施行細則第14條均以約款對消費者「顯」失公平、消費者負擔「顯」不相當、「顯」有不利於消費者等為約款無效之要件亦明。被上訴人

就兩造契約預先擬定『如於室內使用，因受建物遮蔽效應及室內裝潢影響，收訊品質及連線速率，可能會不如室外，甚至收不到信號。』之條款，係基於行動無線上網本身之特性，並非故意不利上訴人，被上訴人亦有提供免費7日測試，且上訴人在本件締約前，可自由選擇與其他電信業者締約，或選擇與被上訴人締結其他方案之契約，上訴人於理性判斷後，選擇向被上訴人申辦網路行動通訊契約，且分別於105年8月18日、106年2月11日、107年9月13日陸續向被上訴人申辦0000-000000號、0000-000000號、0000-000000號三支通訊門號，可知上訴人係在正常使用下方向被上訴人申辦網路行動通訊契約，堪認兩造間網路行動通訊契約之約定，並無違反誠信原則、平等互惠原則及對上訴人顯失公平之情形。

㈢、又上訴人主張依公平法第19條第6項、第21條第1、2項規定請求被上訴人損害賠償，惟並無公平法第19條第6項之規定，且被上訴人亦無任何為虛偽不實或引人錯誤之表示或表徵之行為，故上訴人此部分主張不成立。

㈣、上訴人於兩造契約存續時，確實有使用行動電話通話及行動寬頻上網之服務，且使用時間從早到晚，甚至凌晨1、2點及清晨4點均有使用紀錄，並非如上訴人主張無法使用相關行動通話及行動寬頻服務。本件經NCC函覆表示上訴人住家之區域確實有被上訴人之基地台，且該基地台與上訴人住家距離，為該基地台可合理收訊範圍，可知被上訴人確實有提供合理之網路訊號予上訴人，並無違反相關契約規定。再者，依NCC於111年10月20日回函之說明三可知，被上訴人係依法先設置基地台，嗣後法律修正方依新法登錄為微型基地台，此不影響被上訴人於108年9月12日依法設置基地台在先之事實。

㈤、另依電信法第23條規定，係基於公共服務性質之事業所有之經營特質與科技限制，倘電信業者就更嚴重之電信機線設備障礙、阻斷等情形已依法不負賠償責任，則舉重明輕，對於

未達前述設備障礙或阻斷等程度之行動通信品質不如預期，被上訴人身為電信業主更無賠償之理。此外，上訴人未能提出具體事證證明被上訴人所提供之電信設備有何通訊不良之瑕疵而達其受有何種損害，是上訴人空言抗辯因收訊不佳而請求損害一節，顯無可採。

㈥、並答辯聲明：1、上訴駁回。2、第一、二審訴訟費用由上訴人負擔。

三、得心證之理由：

上訴人依消保法第12條規定主張兩造簽訂之系爭租用契約有違誠信原則而無效，被上訴人未設置基地台而沒有網路訊號，卻依無效之系爭租用契約向上訴人收取月租費及使用費，請求返還78,000元之不當得利及被上訴人無法提供網路訊號供上訴人於住家室內對外與客戶聯絡，嚴重影響上訴人生意營業操作，依公平法第19條第6項、第21條第1、2項及民法第184條第1項規定，被上訴人應賠償上訴人營業損失172,000元等語；惟均為被上訴人所否認，並為前開辯述，茲就本件爭點分述如下：

㈠、上訴人依消保法第12條規定主張系爭租用契約有違誠信原則而無效云云。按所謂定型化契約之條款因違反誠信原則，顯失公平，而無效者，係以契約當事人之一方於訂約當時處於無從選擇締約對象或無拒絕締約餘地之情況，而簽訂顯然不利於己之約定為其條件（最高法院90年度台上第2011號判決意旨參照）。次按定型化契約中之條款違反誠信原則，對消費者顯失公平者，無效。定型化契約中之條款有下列情形之一者，推定其顯失公平：一、違反平等互惠原則者。二、條款與其所排除不予適用之任意規定之立法意旨顯相矛盾者。三、契約之主要權利或義務，因受條款之限制，致契約之目的難以達成者。消保法第12條定有明文。又所謂「定型化契約」，係指依照當事人之一方為與不特定多數相對人訂立同類契約之用而預先擬定之交易條款所訂定之契約。基於契約自由原則，此等契約條款，原則上均屬有效，當事人雙方理

應受其拘束。是司法對定型化契約之規制，應僅在企業經營者濫用其締約優勢地位，以違反誠信原則，對消費者顯失公平之約款圖謀己利之範圍內，始加以介入，若無此等依法應認為無效之情形，法院對當事人意思合致之契約內容即應予尊重，此由消保法第12條、同法施行細則第14條均以約款對消費者「顯」失公平、消費者負擔「顯」不相當、「顯」有不利於消費者等為約款無效之要件，可見一斑，是以僅須契約約款尚未達明顯不公平、不相當之狀況，法律上均應承認其效力，縱該契約係以定型化約款之形式為之，亦與一般私法行為相同，原則上仍均屬有效，僅於有法定情形始例外無效，評價上尚無二致。

㈡、查系爭申請書第6條載明：「本人/本公司瞭解並同意『行動通信網路實際連線速率會因使用地點之地形、地上物遮蔽情形、使用之終端設備、使用人數、距離基地台遠近、客戶移動速度或其他環境等因素影響而有所差異；若使用地點無法支援4G網路，則可能會轉為3G網路，連線速率將會降低，此外在同一地點、同一時間、同時上網人數太多，而造成網路壅塞時，有可能產生暫時無法連線上網情形。如於室內使用，因受建物遮蔽效應及室內裝潢影響，收訊品質及連線速率，可能會不如室外，甚至收不到信號。為符合公平使用原則，於用戶使用超過雙方約定之上網量時，中華電信公司得採取調降行動上網速率設定值或暫停使用措施。」此有系爭申請書附卷可稽（見原審卷第65頁）。系爭申請書固由被上訴人預先擬定，然衡以兩造所簽訂者乃行動網路通訊契約，而行動網路通訊強調之特色即在於可移動性與便利性，其上網連線係透過基地台之無線網路傳輸，故上網連線速度自受使用時外在之客觀環境所影響，且縱處於同一訊號區域內，其收訊情況將與各使用者所在之使用環境、樓層、面向及附近建物情形等而有差異，此當屬合理之情。況市場上尚有其他與被上訴人經營相似業務之公司，上訴人本得自由選擇決定是否要與被上訴人進行交易，而上訴人既仍願與被上訴人

進行交易，而締結系爭租用契約，自難認有何無從選擇締結對象或無拒絕締約之情況存在，實難認被上訴人有何違反誠信原則或平等互惠而失公平之情，上訴人主張系爭租用契約有違消保法第12條規定而無效云云，自非有據。被上訴人依系爭租用契約，向上訴人收取月租費及使用費，自有法律上之原因，是上訴人主張被上訴人應返還78,000元之不當得利云云，自屬無由，應予駁回。

㈢、又上訴人主張依公平法第19條第6項、第21條第1、2項及民法第184條第1項規定，被上訴人應賠償上訴人營業損失172,000元云云。查公平法並無第19條第6項之規定，上訴人該部分之主張容有誤會。而被上訴人於系爭申請書上已明確告知其所提供之行動網路通訊服務之侷限性，自難認其有任何誇大、虛偽不實或引人錯誤之表示或表徵之行為，故上訴人主張被上訴人違反公平法第21條第1、2項之規定云云，亦無理由。

㈣、至於上訴人依民法第184條第1項規定，主張被上訴人應賠償上訴人營業損失172,000元云云。按因故意或過失，不法侵害他人之權利者，負損害賠償責任。故意以背於善良風俗之方法，加損害於他人者亦同。民法第184條第1項定有明文。又按債務不履行與侵權行為在民事責任體系上，各有其不同之適用範圍、保護客體、規範功能及任務分配。債務不履行（契約責任）保護之客體，主要為債權人之給付利益（履行利益）（民法第199條參照），侵權行為保護之客體，則主要為被害人之固有利益（又稱持有利益或完整利益）（民法第184條第1項前段參照），因此民法第184條第1項前段所保護之法益，原則上限於權利（固有利益），而不及於權利以外之利益特別是學說上所稱之純粹經濟上損失或純粹財產上損害，以維護民事責任體系上應有之分際，並達成立法上合理分配及限制損害賠償責任，適當填補被害人所受損害之目的，最高法院 98年度台上字第1961號著有判決可資參照。是上訴人主張被上訴人無法提供網路訊號供上訴人於住家室

內對外與客戶聯絡，難認對上訴人有何人身或所有權等絕對權之侵害，姑不論是否確有導致營業利益損失，該等損失即為純粹經濟上損失，乃不得依民法第184條第1項前段請求損害賠償。此外，迄至本院言詞辯論終結前，上訴人均未舉證證明被上訴人有何背於善良風俗之方法侵害其權益，或被上訴人有何詐欺之情事，故其依民法第184條第1項後段請求被上訴人賠償其營業損失172,000元云云，亦屬無由，應予駁回。又上訴人於原審及本院均未以消保法第7條為請求之依據，被上訴人關於消保法第7條之抗辯，容有誤會，附此敘明。

四、綜上所述，上訴人依消保法第12條、公平法第19條第6項、第21條第1、2項及民法第184條第1項規定，請求被上訴人應給付上訴人250,000元，及自起訴狀繕本送達翌日起至清償日止，按年息百分之5計算之利息，為無理由，不應准許。原審所為上訴人此部分敗訴之判決，認無不合。上訴論旨指摘原判決此部分不當，求予廢棄改判，為無理由，應駁回其上訴。

五、本件事證已臻明確，兩造其餘之攻擊或防禦方法及所用之證據，經本院斟酌後，認為均不足以影響本判決之結果，爰不逐一論列，附此敘明。

六、訴訟費用負擔之依據:民事訴訟法第78條。

中　　華　　民　　國　　112　　年　　5　　月　　10　　日

民事第二庭審判長法　官　林中如

法　官　陳卿和

法　官　陳婉玉

以上正本係照原本作成。

本判決不得上訴。

中　　華　　民　　國　　112　　年　　5　　月　　10　　日

書記官　方瀅晴

附表：

編號	請求項目	請求金額（新臺幣）	說明及計算式
1	不當得利	78,000元	被上訴人未設置基地台而沒有網路訊號，卻依違反消保法第12條規定而無效之兩造契約向上訴人收取月租費及使用費，故被上訴人應退還上訴人已收之月租費（未請求退還使用費）。而上訴人之前向被上訴人租用0000-000000號、0000-000000號、0000-000000號三支行動電話號碼，每個門號月租費平均至少500元以上，以500元計算，0000-000000號為5年即60個月，0000-000000號及0000-000000號因於108年7月23日攜碼跳槽至遠傳電信，分別為48個月，則被上訴人應退還78,000元（計算式：500元x60個月＋500元x48個月＋500元x48個月＝78,000元）。
2	業務損失	172,000元	上訴人從事魚貨批發買賣業，被上訴人沒有基地台設置，無法提供網路訊號供上訴人於住家室內對外與客戶聯絡，嚴重影響上訴人生意營業操作，被上訴人應賠償上訴人營業損失172,000元。
合　　計		250,000元	