

臺灣花蓮地方法院小額民事判決

111年度花消小字第2號

原告 曾瑞祥
被告 慧邦科技股份有限公司

法定代理人 江永祥

訴訟代理人 賴文智律師

上列當事人間請求損害賠償事件，於民國111年5月17日言詞辯論終結，本院判決如下：

主 文

原告之訴及假執行之聲請均駁回。

訴訟費用新臺幣1,000元由原告負擔。

事實及理由

一、原告主張：

(一)原告於民國110年11月2日開始使用由被告提供之線上博奕類遊戲「神來也十三支 (Chinese Poker)」，並陸續透過Google公司於110年11月2日、11月4日、11月5日、11月29日、12月1日、12月2日、12月4日、12月6日、12月7日、12月17日、12月22日、12月29日、111年1月2日、1月7日、1月8日儲值購買遊戲幣共新臺幣（下同）16,540元。原告於111年1月8日醒悟發覺神來也十三支之遊戲機台根本就只是咬錢，遂向第三方公司Google公司申請退款，經Google公司審核後退還120元、990元兩筆款項，但被告於隔日1月9日卻以「私下退款」為由，封鎖原告帳號，原告聯絡被告遊戲客服，僅告知需補上此兩筆款項才能解鎖。嗣上開爭議由花蓮縣消費爭議調解委員會調解，被告均不願正面處理。

(二)被告提供之神來也十三支遊戲為免費遊戲，任何人均可免費註冊，註冊後每日清晨均會補足888遊戲幣，無須額外負擔任何費用，原告於111年1月8日申請退款後，依舊繼續進行遊戲，直到1月10日方被封鎖（凍結）帳號。原告因於110年

01 12月、111年1月之儲值均有到達被告之VIP獎勵標準，111年
02 1月、2月均會有玉璽等級以上的特權，但被封鎖（凍結）帳
03 號後，玉璽特權均完全被損害。

04 (三)原告向第三方平台（GooglePlay）申請退款的理由為「疑似
05 賭博詐騙」，經第三方平台審查後才給與退款，依被告所提
06 遊戲使用明細表「2022/1/8 0:36~2022/1/8 12:43」顯示，
07 幾乎是以直線方式往下降，594筆紀錄中，負值有412筆，正
08 值有182筆，是原告之退款行為並非屬「惡意退款」。原告
09 於111年1月8日退款前有31筆消費紀錄，分別為110年11月5
10 筆、12月12筆、111年1月14筆，而原告尚未以任何形式之書
11 面文件通知被告解除契約關係，於111年2月底前仍享有VIP
12 特權，在既有遊戲福利特權狀況下，根本無需主動解除契
13 約，遊戲合約中亦無「退款即解約」之相關項目。又原告於
14 111年1月8日申請退款，111年1月10日開始無法登入進行遊
15 戲，遊戲畫面中只顯示「請與課服人員聯絡」，經原告透過
16 電子信件聯絡遊戲課服後，始明瞭被告封鎖（凍結）帳號之
17 緣由；被告事前未以任何書面資料通知原告，逕自封鎖（凍
18 結）原告遊戲帳號，違反「網路連線遊戲服務定型化契約應
19 記載及不得記載事項」企業經營者應先行通知消費者有違規
20 之情事達一定次數（不得少於三次）以上，始可終止契約之
21 規定。被告係無正當理由封鎖（凍結）原告遊戲帳號、終止
22 線上遊戲合約，屬侵權行為。

23 (四)被告使用者合約內之退費相關規定，與Google公司退款政策
24 明顯不符，且使用者合約內並無退費須被封鎖帳號之條款，
25 被告在原告申請退款後立即封鎖遊戲玩家帳號，使原告完全
26 無法登入進行遊戲，實屬惡意報復。雙方契約在未解除的情
27 況下，原告已數次通知要求被告解除帳號封鎖（凍結），被
28 告不為所動，依舊凍結（封鎖）原告遊戲帳號；本件原告被
29 封鎖之遊戲帳號共儲值16,540元，爰依民法第184條、消費
30 者保護法第47條之規定請求賠償等語。並聲明：被告應給付
31 原告82,700元，及自起訴狀繕本送達翌日起至清償日止，按

01 年息5%計算之利息。願供擔保，請准宣告假執行。

02 二、被告則以：

03 (一)本件事實經過如下：

- 04 1. 原告註冊使用被告所經營之神來也線上棋牌類休閒遊戲，其
05 帳號為「n0000000oo」，依被告所留存之紀錄，原告所使用
06 者係被告上架至Google公司之安卓（Android）手機版，並
07 自110年11月2日首次透過Google Play（Android Market）
08 儲值購買被告所經營神來也各棋牌類遊戲之神幣在遊戲中使用，原告主要玩的遊戲為神來也十三支。
09
- 10 2. 原告所稱111年1月8日「醒悟」發覺神來也十三支遊戲機台
11 根本就只是咬錢，遂向Google公司申請退款，經Google公司
12 審核後退還120元、990元兩筆款項等情，經被告查詢交易紀
13 錄，前開Google退款之交易係分別於111年1月8日0時36分、
14 1時25分完成。然原告已於111年1月8日即將該等儲值購買之
15 神幣分別在遊戲中全部使用完畢，原告是在明知其已使用的
16 狀況下向第三方Google公司申請退款，並非購買後即後悔而
17 申請退款。
- 18 3. 如原告所述，其於111年1月8日透過Google儲值後，又於同
19 日「醒悟」向Google申請退款，正常狀況下，既然原告認定
20 被告所經營之道戲不符合其購買之需求，即應停止使用被告
21 所經營之遊戲服務，以食品為例，一般人網路購物後，若要
22 申請解約退款，不會將購得商品拆封食用，然而原告於111
23 年1月8日儲值款項所購得之神幣，於同日中午12點43分即在
24 被告經營之神來也遊戲全部使用完畢，若原告向Google申請
25 退款在前，則不應使用已購得之神幣，若申請退款在後，則
26 原告明知神幣已使用完畢，仍向Google申請退款，恐已涉及
27 詐欺。
- 28 4. 由於原告係透過第三方Google儲值，能否退款均係Google單
29 方決定，與被告無涉，Google在退款之前，亦不會通知被告
30 或給被告提供意見的機會，此為Google及Apple這二大手機
31 作業系統經營App市場之常態。故被告收悉Google有關儲值

01 款項退款之資訊後，會依據合約進一步查證該等款項所對應
02 之交易是否儲值已使用，若未使用則會以正常退款方式處理
03 （即不影響帳號使用），若已使用則會通知該會員仍應依約
04 支付款項。經本件被告查證，發現原告儲值後立即兌換使用
05 完畢，則原告既已享受被告所提供之遊戲娛樂服務，又未依
06 約付費，被告僅得暫時停止（凍結）原告使用神來也遊戲服
07 務之帳號。事實上，由原告所提供之客服往來資料，亦可知
08 悉被告已提供原告補繳該等費用之方式、並且說明只要原告
09 補繳該等已使用之費用，即會恢復其帳號使用。然而，原告
10 無法接受此等正常處置，提起本件訴訟。

11 (二)原告透過第三方Google儲值使用被告所經營之神來也線上棋
12 牌類休閒遊戲，就其付費購買之點數已使用完畢，卻故意利
13 用Google申請退款之時間差申請退款，被告依約暫停其使用
14 者帳號，並無故意或過失侵害他人權利，或故意以背於善良
15 風俗之方法加損害於他人，自無須就其凍結原告之遊戲帳號
16 負侵權責任：

- 17 1. 原告主張被告凍結（暫時停止）其遊戲帳號，係屬民法第18
18 4條第1項侵權行為，惟原告未表示遭侵害之「權利」為何，
19 未敘明被告如何「故意或過失」侵害其權利，亦未證明被告
20 如何「故意」以背於善良風俗之方法加損害於原告，其既無
21 法證明被告有任何侵權行為存在，自難以依侵權行為之規範
22 請求被告應負侵權行為之損害賠償責任。
- 23 2. 依據原告於註冊時所同意之「Gamesofa（慧邦科技股份有限
24 公司）使用者合約」，有關於「合約之終止」約定：「3. 乙
25 方（即原告）有下列情事之一者，甲方得依乙方登錄之通訊
26 資料通知乙方立即終止本合約：…乙方透過其他通路儲值，
27 而後拒付款項或有任何造成甲方或第三人實質財務損失之情
28 事者。」（乙證3），棋牌類遊戲本即在追求休閒時之緊張
29 刺激感，本件原告亦非首次儲值使用，而原告透過Google儲
30 值（即「透過其他通路儲值」），實際上已將儲值所得之神
31 幣於當日內全部使用完畢，卻自行向Google申請退款，其既

已享受遊戲服務，又拒絕給付遊戲費用，即非屬正當。面對原告之違約行為，被告本即得依約終止服務，因此，被告先行暫時停止遊戲帳號（凍結），並給原告補繳之機會，並無任何侵權行為存在。原告既然不同意補繳，被告自然不可能恢復其使用權限，倘依原告之訴求處理，被告應如何處理原告後續倘一而再、再而三地透過Google儲值、再申請退款之情形。

(三)原告既認定被告所經營之神來也線上棋牌類休閒遊戲與其需求不符而向Google申請退款，即屬於以事實行為主動終止與被告間之合約，被告即無法律上之義務繼續提供服務，亦無違約或侵權之損害賠償可言：

1. 原告作為消費者，本即無法律上之責任非得向特定的廠商進行消費，被告作為線上遊戲服務的經營者，亦無法律上之責任非得接受特定消費者消費之義務。原告既然認為被告所經營之神來也線上棋牌類休閒遊戲與其需求不符，被告實難理解原告為何堅持要求被告繼續提供線上遊戲服務，甚至主張被告暫停其遊戲帳號為「侵權行為」。
2. 當原告以被告所經營之遊戲不符合其需求而主動向Google申請退款，並且拒絕補繳其已使用完畢之點數相關費用時，即已構成明示拒絕給付，而屬以事實行為終止線上遊戲合約之情形，被告亦無在此等情形下繼續提供遊戲服務之義務。

(四)原告已就其儲值款項充分享受線上休閒遊戲之服務，並未受有任何損害，亦無依消費者保護法第51條規定請求懲罰性賠償金之基礎：

1. 被告並無民法第184條第1項之侵權行為，即無侵權行為損害賠償可言，更遑論有消費者保護法第51條懲罰性賠償金之適用。至於原告主張損害賠償金額為過去曾經之全部儲值款項16,540元，依據「Gamesofa（慧邦科技股份有限公司）使用者合」有關於「退費相關規定」之約定：「乙方於甲方服務之付費，且購買後之商品在未經使用或變動下，即可以進行退費手續。（即為第一次購買型態未改變的情況下）。甲方

於乙方以書面通知退費要求，且確認乙方確實是以付費者本人身份提出退費要求後，可於扣除甲方贈送予乙方的點數與贈品，再扣除必要成本比例37%後，於退費手續申請程序開始起算30天內，以現金、信用卡、匯票、或掛號寄發支票等方式退還乙方未使用之儲值或遊戲費用。」，原告既已就其所儲值之金額全部兌換為「神幣」使用完畢，即無法依約主張退款，亦難謂被告有任何侵權行為存在，其主張其過去曾經之全部儲值款項16,540元為其損害，亦無所附麗。

2. 本件被告係正當之線上遊戲經營者，完全遵守國家法令，依據「網路連線遊戲服務定型化契約應記載及不得記載事項」，有關儲值款項退還係規定：「契約終止時，企業經營者於扣除必要成本後，應於30日內以現金、信用卡、匯票或掛號寄發支票方式退還消費者未使用之付費購買之點數或遊戲費用，或依雙方同意之方式處理前述點數或費用。」，原告既已使用其所付費購買之點數，即無法申請退款，其全部之儲值費用乃是使用遊戲服務之對價，與其主張之侵權行為無涉，不得主張以該等儲值金額為其損害等語資為抗辯。並聲明：原告之訴及假執行聲請均駁回。

三、兩造不爭執之事項（卷138至139頁）：

- (一)原告註冊使用被告所經營之神來也線上棋牌類休閒遊戲，其帳號為rn0000000oo，自110年11月2日起透過GooglePlay儲值購買被告所經營神來也各類棋牌類遊戲之神幣在遊戲中使用。

- (二)原告分別於110年11月2日、4日、5日、29日、12月1日、2日、4日、6日、7日、17日、22日、29日，111年1月2日、7日、8日、9日儲值遊戲幣共16,540元；並於111年1月8日0時36分、1時25分經由Google完成二筆交易分別為120元及990元。

- (三)原告在前開所購買的神幣皆使用完畢。

四、本院之判斷：

- (一)本件兩造爭執之處，應在於（卷139頁）：原告請求是否有

理由？

(二)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。違反保護他人之法律，致生損害於他人者，負賠償責任。但能證明其行為無過失者，不在此限。依本法所提之訴訟，因企業經營者之故意所致之損害，消費者得請求損害額5倍以下之懲罰性賠償金；但因重大過失所致之損害，得請求3倍以下之懲罰性賠償金，因過失所致之損害，得請求損害額1倍以下之懲罰性賠償金。民法第184條、消費者保護法（下稱消保法）第51條定有明文。我國關於損害賠償之規範，就其責任成立要件，分別規定於民法及其他法律，至責任內容，則於民法第213條至第218條設一般規定，並就侵權行為於同法第192條至第195條設特別規定。故關於損害賠償責任之內容，除法律有特別規定外，均得依民法一般規定及侵權行為特別規定定之。於消費者因與企業經營者間就商品或服務所生之爭議，依消保法第7條第3項等規定請求賠償之範圍，應依民法之規定，得受填補之損害，包括財產上損害及非財產上損害。又依系爭規定之文義，消費者須於「依本法所提之訴訟」，始得請求懲罰性賠償。所謂「依本法所提之訴訟」，於消費者與企業經營者間就商品或服務所生之爭議，依消保法之規定（如第7條第3項等），提起損害賠償之訴訟者，即屬之。準此，該懲罰性賠償，係以依消保法規定所生之填補性損害賠償請求權存在為要件，則其計算基礎之「損害額」，應指填補性損害賠償之數額。另關於非財產上之損害賠償是否具懲罰之性質，雖論者見解不一，然民法之損害賠償制度，係以填補損害為目的，所為財產上或非財產上之損害賠償，均係損害填補性質之賠償，非屬制裁或懲罰，故而有無損害，即無賠償原則之適用（最高法院108年度台上大字第2680號裁定意旨參照）。侵權行為之成立，須行為人因故意過失不法侵害他人權利，亦即行為人須具備歸責性、違法性，並不法行為與損害間有因果關係，始能成立，且主

張侵權行為損害賠償請求權之人，對於侵權行為之成立要件應負舉證責任（最高法院100年度台上字第328號判決意旨參照）。若行為並無不法（例如行使權利之行為，無論為私權或公權，均可阻卻違法），即無賠償之可言。

(三)本件原告主張其註冊使用被告所經營之神來也線上棋牌類休閒遊戲，帳號為rn0000000oo，自110年11月2日起透過Google Play儲值購買神幣在遊戲中使用，但其於111年1月8日醒悟被告遊戲機台只是咬錢，故以「疑似賭博詐騙」為理由，向Google Play申請退費；因其儲值已達獎勵標準，有玉璽等級以上之特權，且被告提供之遊戲為免費，使用者合約中亦無「退款即解約」之約定，被告卻未先以書面通知，於111年1月10日即逕自封鎖原告線上遊戲帳號，使原告無法登入進行遊戲，其應享有之上開獎勵特權亦受損害，被告單方終止契約之行為，侵害其遊戲服務使用權等之事實，提出消費爭議申訴紀錄、電子郵件客服聯絡內容、消費紀錄、調解不成立證明書、遊戲VIP特權截圖為證（卷15至43、47至49、145至147頁）。被告否認原告主張，並以上開情詞置辯。經查：

1. 被告係以提供線上遊戲娛樂服務平台為營業之企業經營者，而原告透過Google Play儲值，向被告購買「神來也十三支」線上遊戲使用，係以消費為目的，而為交易、使用商品或接受服務之消費者。本件原告指稱被告封鎖其線上遊戲帳號，使其無法登入使用，侵害其遊戲服務使用權，而對被告起訴請求損害賠償，係消費者與企業經營者間因線上遊戲商品或服務所生爭議，其提起損害賠償之訴訟，應有消保法及民法一般規定之適用，合先敘明。

2. 原告主張被告未事先以書面通知即封鎖其帳號，違反「網路連線遊戲服務定型化契約應記載及不得記載事項」方面：

(1)原告透過Google儲值購買之神幣（即登入被告服務平台進行遊戲娛樂之使用權利）已全數使用於被告提供之線上遊戲，卻又於111年1月18日向Google申請退費120元、990元乙節，為兩造所不爭執。被告辯稱：原告上述行為，與其註冊使用

線上遊戲時所同意之「Gamesofa（慧邦科技股份有限公司）使用者合約」（下稱系爭合約）關於「合約之終止」：「3. 乙方（即原告）有下列情事之一者，甲方（即被告）得依乙方登錄之通訊資料通知乙方立即終止本合約：……乙方透過其他通路儲值，而後拒付款項或有任何造成甲方或第三人實質財務損失之情事者」（卷131頁）之要件相符，因此被告原得依上開約定終止合約，是亦自得先暫時封鎖原告帳號，待原告說明向其他通路Google申請退費之緣由、並補繳費用後，再恢復其帳號使用等語。

(2)經核系爭合約「合約之終止」條款內容與行政院公告「網路連線遊戲服務定型化契約應記載及不得記載事項」「壹、應記載事項」「十八、契約之終止及退費」內容大致相符，惟系爭合約關於「• 乙方透過其他通路儲值，而後拒付款項或有任何造成甲方或第三人實質財務損失之情事者」得由企業經營者方終止合約之事由，則係「網路連線遊戲服務定型化契約應記載及不得記載事項」所無。系爭合約之所以有此項特別約定，顯係為因應：若消費者透過其他通路儲值，可能發生一方面已將其購買點數或權限使用於企業經營者之遊戲商品服務，一方面卻又向其他通路申請儲值退費之特殊情狀與漏洞，造成企業經營者之財務損失。本院認系爭合約特別列明此項定型化契約條款之內容，可避免企業經營者財務之風險，保障正當之營業，符合契約之目的，對於消費者儲值交易與使用權利而言，亦無違反平等互惠原則，上開定型化契約條款應為有效，兩造均應受其拘束。

(3)原告透過Google儲值購買之神幣，既已全數使用於被告提供之線上遊戲，卻又向Google申請退費之情事，已與上開系爭合約有關於「合約之終止」之特別條款所定要件相符，並有違約甚至違法之情事尚待釐清。且查，原告購買之「神來也十三支」遊戲，其娛樂本質即在於具有射倖性，依被告提出之儲值使用明細所示（卷75至127頁），原告於111年1月8日進行遊戲之結果，乃輸贏互見，並無其所稱「只是咬錢」之

情形，是原告以此向Google申請退費，尚難認為正當，被告辯稱有得終止合約之情事存在，應屬有據。再者，原告所購買之神幣既已使用完畢，本無繼續使用被告提供遊戲服務之權利，本件被告採用暫時封鎖原告帳號待其補費之措施，亦與終止合約效果相類，仍可認係正當行使系爭合約之權利。

(4)關於終止合約之方式，原告主張：「企業經營者應先行通知消費者有違規之情事達一定次數（不得少於三次）以上，始可終止契約之規定」。惟觀諸系爭合約條款及「網路連線遊戲服務定型化契約應記載及不得記載事項」內容，可知原告上開主張，應係對契約條款文義之誤解，蓋所謂「消費者因同一事由違反遊戲管理規則達一定次數（不得少於三次）以上」，乃約定企業經營者得終止合約之事實要件，並非對於終止權行使方式之限制。而所謂「甲方得依乙方登錄之通訊資料通知乙方立即終止本合約」，其文義亦非限制被告應採先以書面通知原告之方式終止合約，則被告在原告登入線上遊戲帳號時，以畫面顯示「請與客服人員聯絡」之方式，使原告得知不能繼續使用遊戲，並無違反行政院公告「網路連線遊戲服務定型化契約應記載及不得記載事項」及系爭合約之處，應生通知之效力。

(5)小結：原告透過Google儲值購買之神幣已全數使用完畢，卻又向Google申請退費，被告依約本得立即終止與原告所締結之遊戲服務契約，而被告採用暫時封鎖原告線上遊戲帳號，待原告補繳費用後再恢復其帳號之措施，亦可認係正當行使契約上權利，從而，被告行為並無不法之處。

3. 原告主張被告封鎖其帳號，侵害其遊戲服務使用權方面：

(1)查系爭合約「基本遊戲管理與虛擬寶物相關規章」「5. 虛擬寶物與道具」約定：「遊戲中使用的虛擬寶物、虛擬金幣、遊戲人物及遊戲道具等，均屬於甲方（即被告）之財產。乙方（即原告）對遊戲中的虛擬寶物、虛擬金幣、遊戲人物及遊戲道具，僅只於登入甲方之服務平台進行遊戲娛樂之使用權利。於甲方服務或遊戲中之積分、經驗值或虛擬金幣，均

不代表任何現金價值，乙方更不得要求將虛擬寶物、虛擬金幣與道具轉變為現金或其他形式的財產作為賭博、非法用途及任何其他違反甲方提供純粹線上虛擬遊戲平台宗旨之用」（卷132頁）。

(2)原告購買「神幣」，僅為購買「登入被告服務平台進行遊戲娛樂之使用權利」，已如前述，而神幣之使用，固然具備相當之財產上或經濟上之價值，但本件原告已將所購買之神幣使用完畢，被告雖拒絕原告繼續使用遊戲服務，對原告亦無何損害可言，而原告主張已達玉璽等級以上VIP特權云云，縱屬真正，惟參上述系爭合約「虛擬寶物與道具」約定內容可知，原告取得所謂VIP特權，僅係取得「進行遊戲時，對遊戲中的虛擬寶物、虛擬金幣、遊戲人物及遊戲道具等，在使用上有相對較多數項目可供選擇之權限」而已，但「虛擬寶物與道具」之所有權仍歸屬於被告，今原告既已無使用遊戲服務之權利，所謂VIP特權即無所附麗，不可認係得單獨存在與主張之「遊戲服務使用權」。至於原告主張被告提供之神來也十三支為免費遊戲，原告可繼續使用云云，未舉證實說，並無可採。

(3)小結：被告封鎖原告線上遊戲帳號乙節，固為真正，但原告所購買之神幣，均已消費完畢，本不能繼續使用被告之遊戲商品及服務（含VIP特權），被告封鎖帳號之行為，對原告並無何損害可言。

(四)綜上所述，原告註冊使用被告所經營之神來也線上棋牌類休閒遊戲，並透過GooglePlay儲值購買神幣在遊戲中使用，然原告在前開所購買的神幣皆使用完畢之情形下，卻仍於111年1月8日向Google申請退費120元、990元，則被告於111年1月10日暫時封鎖原告線上遊戲帳號，待補費再恢復帳號使用之措施，係行使契約上之正當權利，不具不法性；又原告已將其購買之神幣使用完畢，被告封鎖帳號、拒絕其繼續使用遊戲商品及服務，對原告亦無損害可言。被告之行為，不符侵權行為之成立要件，本件原告依侵權行為損害賠償之法律

關係、消保法第51條之規定請求損害賠償，即無所據。

五、從而，原告依侵權行為損害賠償之法律關係、消保法第51條之規定，請求如訴之聲明所示，為無理由，應予駁回。原告之訴既經駁回，其假執行之聲請即失所附麗，應併予駁回。

六、本件事證已臻明確，兩造其餘攻擊防禦方法及所提證據，經核與判決結果不生影響，爰不逐一論述，附此敘明。

七、訴訟費用負擔之依據：民事訴訟法第78條，並依職權核定第一審訴訟費用(裁判費)為1,000元。

中 華 民 國 111 年 6 月 2 日
花蓮簡易庭 法 官 林敬展

以上正本係照原本作成。

如不服本判決，應於送達後20日內，向本院提出上訴狀，並繳納上訴審裁判費（上訴狀須表明上訴理由並須按他造當事人之人數附繕本），如委任律師提起上訴者，應一併繳納上訴審裁判費。對於小額程序之第一審判決之上訴，非以其違背法令之理由，不得為之。且上訴狀內應記載表明（一）原判決所違背之法令及其具體內容。（二）依訴訟資料可認為原判決有違背法令之具體事實者。

中 華 民 國 111 年 6 月 7 日
書記官 張芝瑜