

臺灣高等法院花蓮分院民事判決

111年度上易字第60號

上訴人 楊亞萍
邱啟芳即溝仔尾手作輕食

共同

訴訟代理人 籃健銘律師

被上訴人 王勤雯
侯奕匡
王政鈞

共同

訴訟代理人 蔡鴻燊律師

上列當事人間請求回復名譽等事件，上訴人對於中華民國111年8月16日臺灣花蓮地方法院109年度訴字第381號第一審判決提起上訴，本院於113年4月18日言詞辯論終結，判決如下：

主 文

原判決關於駁回上訴人楊亞萍、邱啟芳即溝仔尾手作輕食後開第二、三項之訴部分，暨命負擔訴訟費用之裁判均廢棄。

被上訴人王勤雯、侯奕匡、王政鈞應連帶給付上訴人邱啟芳即溝仔尾手作輕食新臺幣貳拾貳萬元。

被上訴人王勤雯、侯奕匡、王政鈞應連帶給付上訴人楊亞萍新臺幣肆萬元。

上訴人楊亞萍、邱啟芳即溝仔尾手作輕食其餘上訴駁回。

第一、二審訴訟費用由被上訴人王勤雯、侯奕匡、王政鈞連帶負擔十分之六，餘由對造負擔。

事實及理由

壹、程序部分：

按獨資商號與其主人既屬一體，若以該獨資主人為當事人，則不生無當事人能力之問題（最高法院43年台上字第601號裁判意旨參照）。經查溝仔尾手作輕食業於民國112年12月20日登記歇業，有經濟部商工登記公示資料查詢服務可稽

（本院卷第391頁），然因該商號與主人既屬一體，商號僅為商人經營商業時表彰自己之營業所用之名稱，商號所有人以商號名義所負擔之義務，尚不因行政管理上為歇業登記而認其無當事人能力。準此，「溝仔尾手作輕食」既為邱啟芳所獨資經營之商號，上訴人以「邱啟芳即溝仔尾手作輕食」提起本件訴訟，自屬合法，先予敘明。

貳、實體部分：

一、上訴人楊亞萍、邱啟芳即溝仔尾手作輕食（下逕稱楊亞萍、邱啟芳，並合稱楊亞萍等2人）於原審起訴主張及本院之上訴意旨略以：

（一）楊亞萍等2人與訴外人賀美玲（下逕稱賀美玲）為多年好友，楊亞萍於108年12月22日以傳送社群軟體LINE訊息方式向賀美玲下訂花生糖及椰棗核桃數十包（賀美玲未開出任何訂價），至楊亞萍於同年月24日收到貨品後，伊請賀美玲「隔日先聯繫、報價」以供其匯款及追加後續訂單，惟賀美玲仍遲未向楊亞萍報價，卻於同年月31日在未與楊亞萍確認之情形下自行寄出後續貨品（尚未成立訂單），並通知楊亞萍較一般原料成本高三倍左右之貨品計價方式（計算式見原審卷一第47頁），楊亞萍立即向賀美玲澄清自己還沒追加後續訂單，並以好友身分提醒賀美玲似有算錯成本或買賣原料的疑慮，賀美玲則主動回應：為了不讓楊亞萍為難，請楊亞萍將收到的後續貨品寄回，足見雙方已確認並無此錯誤訂單，或至少雙方已取消錯誤訂單或已合意退貨。楊亞萍於109年1月2日收到後續貨品當日，即依賀美玲先前指示及兩造合意將貨品寄回給賀美玲，並非棄單，嗣賀美玲於同年月5日下午5時24分才將108年12月24日貨品之報價提供給楊亞萍，楊亞萍即於隔日將該筆款項匯與賀美玲。詎料：

1. 賀美玲○○即被上訴人王勤雯（下逕稱王勤雯）明知上開上訴人與賀美玲間之交易互動，竟於109年1月5日晚間7時6分至11分，分別在「黑名單公布查詢區」（更名為「黑名單副本公布區」）、「花蓮交易平臺」等臉書公開社團張貼含有

01 指摘原告「惡劣的交易行為」、「被要棄單的○○○○」、「
02 「無道德的交易行為」（嗣於同年月6日下午9時47分編輯為
03 「差勁的交易行為」）、「利用完你直接把你踢開」、圖片
04 說明「無故棄單一大箱退回」等與實情不符之貼文，同時將
05 楊亞萍與賀美玲私下之LINE對話紀錄截圖數張公開，造成不
06 知實情之臉書使用者於貼文下方群起撻伐楊亞萍等2人，致
07 楊亞萍等2人商譽權、名譽交易信用等之人格法益遭受重大
08 之損害。

09 2. 賀美玲○○○○○即被上訴人侯奕匡、王政鈞（下逕稱侯奕
10 匡、王政鈞，與王勤雯合稱王勤雯等3人），明知楊亞萍與
11 賀美玲間上述之交易互動，亦知楊亞萍等2人已於109年1月6
12 日起在其「邱啟芳即溝仔尾手作輕食」（下稱上訴人商號）
13 之臉書粉絲專頁貼文澄清事情之始末，卻分別於同年月7
14 日、8日及10日在上訴人商號之臉書粉絲專頁（與「黑名單
15 副本公布區」）、「花蓮交易平臺」合稱系爭網頁）文章下
16 方留言「棄單還理直氣壯是在哈囉」、「店家用自己的低成
17 本說笑話」、「你用的是碎核桃！我媽用的是大粒核桃」等
18 足以損害上訴人商號商譽、名譽及信用之文字。

19 3. 上訴人商號因王勤雯等3人上開侵權行為，生意轉而慘淡，
20 於109年1月至4月（包含訂單最熱銷之過年期間）之營業額
21 僅有新臺幣（下同）155,250元，相較去年同期581,890元之
22 營業額，總計受有營業額損失426,640元（581890—155250
23 元＝426640，營業額之計算見原審卷一第153頁），該等營
24 業額損失應可視為上訴人商號「商譽權」之財產損失。

25 (二)楊亞萍於收受商品後即請賀美玲報價，惟因賀美玲遲遲未予
26 報價，且其陳稱之成本價與其使用之原物料成本不符，故雙
27 方就椰棗核桃之價錢要難達成意思上合致，賀美玲主動要求
28 楊亞萍將商品寄回，並非楊亞萍棄單：

29 1. 楊亞萍於108年12月25日收受商品後，已向賀美玲表示「隔
30 日先聯繫、報價」，俟給付該批貨款，再為追加後續訂單之
31 討論，楊亞萍是時並未追加訂單；賀美玲則於同年月29日回

01 覆椰棗核桃之成本價及銷售價（原審卷一第52頁），仍未具
02 體告知「報價」，楊亞萍復於同年月31日再次要求報價，賀
03 美玲仍僅說明成本價而未具體「報價」，楊亞萍因發覺賀美
04 玲成本計算可能有誤，遂提醒賀美玲再次確認椰棗核桃成本
05 價若干，避免造成雙方誤會，並提供自己製作椰棗核桃之所
06 費成本供賀美玲參考。

- 07 2. 從網路購物平台搜尋「手作椰棗核桃」，其「一般對外販售
08 價」介於1克0.97元至1.1元不等，與賀美玲自稱「成本價」
09 近乎相當，明顯高於市場行情價（原審卷二第17至19頁），
10 故楊亞萍當時懷疑賀美玲之成本價恐有誤算。準此，雙方至
11 108年12月31日止就椰棗核桃成本價若干尚有爭議，賀美玲
12 亦未曾明確「報價」予楊亞萍，足認雙方就價錢並無意思合
13 致。於此之時，賀美玲即主動要求楊亞萍將商品寄回，似有
14 平息糾紛之意，楊亞萍遂依賀美玲所述寄回商品，並非棄單
15 。

16 (三)王勤雯等3人抗辯楊亞萍與賀美玲就商品（即椰棗核桃、花
17 生糖）之販售價格、及如何計算成本早已陸續商定，並非真
18 實：

- 19 1. 賀美玲於108年1月24日主動向楊亞萍表示欲將其手作商品
20 （即椰棗核桃、花生糖）置於上訴人商號代為販售（俗稱寄
21 賣），楊亞萍並於同年月25日告知寄賣應注意事項，亦陳明
22 「我們盡量幫妳銷售，利潤給妳，我不抽」。賀美玲於108
23 年1、2月間將其手作商品寄賣，上訴人商號僅代為銷售，盈
24 虧概由賀美玲自負，雙方並無任何磋商、討論之過程，遑論
25 已就翌年(109)年節商品有所協議。
- 26 2. 依王勤雯等3人所提LINE對話紀錄內容所示（被證1），賀美
27 玲於108年1月間主動要求寄賣其產品椰棗核桃、花生糖，上
28 訴人商號並無從中獲取任何利潤，亦約定由賀美玲自行承擔
29 寄售可能之風險，是王勤雯等3人抗辯賀美玲於108年1月31
30 日已有報價，實為賀美玲與楊亞萍就寄賣商品之討論，與楊
31 亞萍於108年12月22日向賀美玲下訂花生糖及椰棗核桃一事

無關。王勤雯等3人主張之報價時點與楊亞萍實際下訂時點相差甚久，更可佐證其等3人所言與事實不符。

3. 楊亞萍於108年12月底，有意在上訴人商號販售109年之年節禮盒，因考量生產設備及人力成本，乃於108年12月22日委請賀美玲協助製作椰棗核桃及花生糖，此時賀美玲未開出任何訂價，雙方亦未就販售價格、成本計算有任何商議過程，王勤雯等3人不應將自108年2月至12月間相隔10月有餘之對話作連結而認定雙方在108年1、2月間就椰棗核桃成本已有共識或合意。賀美玲當時估算之成本價及銷售價，與楊亞萍無實質關聯，自不會特別在意，更不會細究成本計算是否妥適、獲取利潤多寡等情，亦與楊亞萍嗣後請託賀美玲製作109年之年節商品無涉，不得混為一談。

4. 楊亞萍分別於108年12月27日、同年12月31日、109年1月2日要求賀美玲就108年12月22日之訂單（下稱系爭訂單）報價並告知收款帳號（原審卷一第51至53頁），而賀美玲直至109年1月2日方將其名下中國信託桃園分行帳號傳送予楊亞萍，並於同年1月5日以訊息回復「12/24出給你的椰棗核桃和花生糖共：『花生糖90個 $1373.7\text{g}/230\times\$130=776$ 、椰棗核桃 $814\text{g}/135\times\$250=1507$ 』 $=\$2283$ 、運費 $240+170=410$ 、 $2283+410=2693$ 」，雙方終確認貨款。楊亞萍不知賀美玲之金融帳戶帳號，否則何須再三要求其提供。又因雙方於108年12月25日已就系爭訂單數量（顆）產生爭執，縱賀美玲曾提及「椰棗核桃本錢 $1\text{g}=1\text{元}$ 」，楊亞萍仍無從確認貨款金額，是以楊亞萍屢次請求賀美玲報價，實屬有因。王勤雯等3人擷取108年1月楊亞萍與賀美玲之對話紀錄，稱雙方早有意思合致，顯係斷章取義。

5. 所謂「報價」應係指出賣人就販售之商品計算原物料成本、工錢、稅捐、郵資或其餘相關之必要費用，明確告知買受人應給付之價金。楊亞萍多次請求賀美玲先行報價，然賀美玲遲遲未予正面回覆，乃以「椰棗核桃本錢 $1\text{g}=1\text{元}$ 」、「我賣的價錢是1包 $\$250$ 含小包裝袋約 135g 」、「花生 230g 含袋

01 \$130」回應椰棗核桃、花生糖之成本價及一般對外販售價（
02 原審卷一第52頁），而非明確告知楊亞萍應給付之價金為若
03 干，難謂已有報價。

- 04 6. 楊亞萍至109年1月5日始確知賀美玲之實際報價，並於翌日
05 將價金匯與賀美玲。本件應辨明「報價」、「成本價」、
06 「一般對外銷售價」之差異，不得僅以賀美玲曾提及「成本
07 價」或「一般對外銷售價」，即認為賀美玲已有實際報價。
08 若依王勤雯等3人主張賀美玲提及之「成本價」即屬「報
09 價」，何以楊亞萍於109年1月5日給付價金（即「報價」）
10 係以「一般對外銷售價」加計運費計算之，而非賀美玲提及
11 之「成本價」，足見雙方從頭至尾未就「報價」有意思上之
12 合致。

- 13 7. 楊亞萍與賀美玲LINE對話紀錄「明天有空打給我，我把錢先
14 寄給你，再做各400顆給我」等語（原審卷一第51頁），係
15 指「你（賀美玲）明天有空先打給我報價，我把第一批的錢
16 先寄給你，待確認請你製作年節禮盒的物料成本及工錢，我
17 跟我先生討論完後，我會再請你做400顆給我」。108年12月
18 底，楊亞萍有意於上訴人商號販售109年之年節禮盒，然而
19 請他人協助製作成本未明（包括原物料及人力成本），故請
20 賀美玲先製作少量椰棗核桃花生糖，先行報價，待評估後再
21 決定是否請賀美玲幫忙製作年節禮盒。此從楊亞萍於108年1
22 2月22日稱「妳先做70-100小包給我」（按：請賀美玲先試
23 做少量之年節商品），同年月25日稱「明天有空打給我，我
24 把錢先寄給妳」（按：請賀美玲有空回電先報價，雙方先將
25 第一批商品價錢結清），同年月31日稱「我覺得妳先報價給
26 我，上次那批你要算我多少錢？不然我老公一直在問，我又
27 很怕為了錢失去妳這好友」、「我的意思是1/3要出15盒先
28 做100顆給我，我估計要賣100盒共400顆，但現在還沒下
29 單，我沒有要一次做400顆給我」（按：再次請賀美玲先報
30 價、結清第一批商品價錢，並說明尚未請賀美玲製作400顆
31 椰棗核桃）即明（原審卷一第50至52頁）。由上揭時間序

01 列，可知雙方應係約定賀美玲製作第一批商品後，按其使用
02 原物料價格略加計工錢，先行向楊亞萍報價（即委請賀美玲
03 製作椰棗核桃及花生糖所需之成本），楊亞萍再依其報價為
04 後續決定，並非指賀美玲應立即製作400顆椰棗核桃及花生
05 糖，楊亞萍當時未發出締約之要約，雙方並無成立契約之意
06 思表示合致。況純手作、無食品添加劑、非工廠量產之椰棗
07 核桃及花生糖，無法長久保存，楊亞萍不可能在109年過年
08 前1個月即事先請賀美玲製作400顆椰棗核桃並寄出，而不顧
09 食品久置可能產生之銷售風險。

10 (四)楊亞萍係根據賀美玲使用原物料計算椰棗核桃之成本價（原
11 審卷一第47頁），非如被上訴人等3人稱有論理謬誤。爰提
12 供詳細計算式（原審卷一第485頁）簡要敘述如下：

13 1. 賀美玲使用之椰棗核桃原物料如LINE截圖（原審卷一第47頁
14 ）, 即1包椰棗600g價格210元、1包核桃600g價格310元，另
15 賀美玲分別於108年2月1日、108年2月2日向楊亞萍表示「（
16 椰棗核桃）1個大概10克左右，所以本錢1個就要10元」（原
17 審卷一第302頁）、「1包椰棗600g約70顆」（原審卷一第30
18 4頁），由此可計算出：椰棗核桃由1顆椰棗加1顆核桃製
19 成，(1)如1包椰棗600g約有70顆，則單顆椰棗重量約8.6克（
20 $600 \div 70 = 8.6$ ，小數點後第二位四捨五入）、單價約3元；(2)
21 椰棗核桃以每粒約10克計算，減去椰棗（8.6克）之重量，
22 得出單顆核桃重量約1.4克（ $10 - 8.6 = 1.4$ ）、單價約0.7元
23 〈 $310 \div (600 \div 1.4) = 0.7$ ，小數點後第二位四捨五入〉，(3)
24 加計內袋包裝0.4元（原審卷一第285頁），則1粒椰棗核桃
25 含袋成本價約4.1元（ $3 + 0.7 + 0.4 = 4.1$ ），與王勤雯等3人
26 所稱成本價約為10元有著明顯落差。

27 2. 楊亞萍於108年12月30日曾向賀美玲表示，其所稱椰棗核桃
28 之成本價過高，恐計算有誤，並說明自行購買原料製作椰棗
29 核桃之計算式，即椰棗、核桃單包分別為520元、200元，可
30 製作椰棗核桃163顆，椰棗無剩餘、核桃約剩餘3分之1包，
31 故單粒椰棗核桃含袋成本價至多為4.8元（ $520 + 200 = 720$ ，

720÷163=4.4，4.4+0.4=4.8），然實際成本價應略低於4.8元，蓋楊亞萍並未扣除剩餘3分之1包之核桃價錢，如扣除之，則單粒椰棗核桃含袋約為4.4元（計算式見原審卷一第485頁）。

3. 楊亞萍粗估「每顆椰棗核桃成品之原料成本應為3.56至5.28元之間」，實有依據，反觀賀美玲與王勤雯等3人於LINE對話紀錄、商品價格表空言椰棗核桃之成本價為「1克約1元」（單粒椰棗核桃重量若為10克，則為10元），卻未見其等提供原物料進貨單或包裝袋以實其說，足見賀美玲與王勤雯等3人所稱之成本價應與實情不符。

4. 王勤雯等3人明知賀美玲所稱椰棗核桃成本價為高估，而與實際情形不同，卻於網路平台不實指摘楊亞萍使用低成本原物料，造成社會大眾、不知情之網友產生誤解，更引起新聞媒體關注而為錯誤之報導（原審卷一第497至500頁），致楊亞萍承受莫須有之輿論壓力，飽受批評。

5. 楊亞萍就椰棗核桃成本之計算包含原物料、人力、水電及設備等費用，並非空言。然王勤雯等3人所提「商品價格表」、「商品製成表」、「商品銷售收據」實不足以證明賀美玲製作之椰棗核桃及花生糖實際成本為何：

(1)「商品價格表」（原審卷一第285頁）成本價一欄僅略載「1克約1元」、「1克約0.15元」、「1克約0.415元」，未見檢附進貨單、原物料包裝照片、計算式等資料，列載「成本價」究竟如何計算，非無可議。

(2)賀美玲本身即有製作或販售相關商品，王勤雯等3人提出「商品製成表」（原審卷一第287頁）所需工具中切刀、烤箱、烤盤、封膜機等顯為其生產之設備，不應列為成本計算，縱列入計算，所占比例亦非甚高。

(3)「商品銷售收據」（被證2）乃係商品對外販售價格（即零售價），無從得知賀美玲實際製作成本為何。

(4)賀美玲所使用之椰棗核桃原物料包裝袋照片及收據（原審卷一第527至531頁），與於108年12月31日透過LINE通訊軟體

01 提供之原物料照片相同，其所稱椰棗核桃1g=1元之成本價
02 實為高估。

03 (五)王勤雯等3人明知楊亞萍使用原物料與市場價格相符，且無
04 惡意棄單，仍於臉書公開社團張貼不實文章，不當侵害楊亞
05 萍等2人商譽權、名譽權，已非言論自由保障之範疇，有散
06 播不實言論之主觀故意：

07 1. 楊亞萍就椰棗核桃之成本計算並非空言，乃係實際製作後，
08 依其經驗估算相當價格，是賀美玲於108年12月31日向楊亞
09 萍報價後，楊亞萍即詢問是否計算有誤，亦表示雙方勿為金
10 錢影響40多年之情誼，並詳細列出自行製作之椰棗核桃成本
11 計算式（原審卷一第52頁），反之，王勤雯等3人迄今仍未
12 說明如何計算椰棗核桃之成本，僅空言單顆成本價約10元，
13 並不實指摘楊亞萍使用劣等品質之原物料，當不受言論自由
14 之保護。

15 2. 楊亞萍係因賀美玲主動表示「沒關係你再把貨寄回給我」，
16 始將椰棗核桃、花生糖等商品寄回，並非拒絕收貨抑或逕自
17 退回，雙方已確認並無此錯誤訂單，或至少雙方已有取消錯
18 誤訂單或有退貨合意，王勤雯等3人明知事情始末，仍任意
19 編纂、製作不實圖文照片為虛偽之指控，顯非合理表達意見
20 之範疇。

21 3. 楊亞萍並無惡意棄單，係依雙方合意而將商品寄回，並無所
22 謂現時不法之侵害可言，賀美玲亦未因此而受有生命、身
23 體、自由或財產上急迫之危險，自無民法第149條、第150條
24 正當防衛、緊急避難規定之適用。

25 4. 參以王勤雯於臉書社團之貼文內容「我媽為了趕單製作請我
26 回去幫忙＋包裝」、「跨年日還是我裝箱出貨去物流寄的」
27 （原審卷一第55頁）、賀美玲之證詞（原審卷一第509、512
28 頁），王勤雯等3人均有參與椰棗核桃製作過程，對於椰棗
29 核桃原物料來源、成本及製程應屬可知，且均看過上開LINE
30 對話紀錄、王勤雯擷取前揭LINE對話紀錄張貼至上訴人商號
31 臉書粉絲專頁，就整起事件始末均清楚知悉。而王勤雯等3

人明知：(1)楊亞萍於108年初販售椰棗核桃、花生糖等商品係為賀美玲寄賣，並無獲取任何利潤，(2)楊亞萍早已請賀美玲報價收款後再討論是否追加訂單，(3)賀美玲使用椰棗核桃原物料計算之成本恐有誤算，楊亞萍椰棗核桃之成本價，較符合原物料實際價格，亦提出計算式供賀美玲參考，(4)楊亞萍並無使用低成本原物料，(5)楊亞萍係經賀美玲主動要求而將商品寄回，並非棄單等情，竟於臉書社團張貼不實貼文，指述楊亞萍「無故棄單」、「無道德的交易行為」、「利用完你直接把你踢開」，再於上訴人商號臉書粉絲專頁留言「棄單還理直氣壯是在哈囉」、「店家用自己的低成本說笑話」，已然造成上訴人商號及楊亞萍名譽權、財產權之侵害。而王勤雯自承以「我們一起灌爆他們粉專」、「無故棄單800顆」等文字，張貼於臉書社團黑名單副本公布區（社團成員5.8萬人），邀集不知情之網友一同留下不實訊息，造成楊亞萍等2人名譽、商譽、信用交易之損害，顯然較張貼於上訴人商號臉書粉絲專頁（按讚人數僅千餘人）更甚。

5. 退步言，縱認王勤雯等3人沒有明知之確定故意，惟其等仍可自LINE對話紀錄追溯事情之原委，卻捨此未為，而以諸多情緒性字句、片段摘要前揭對話紀錄內容，並製作高渲染性圖文，讓不知情之網友誤認楊亞萍確有為其等指陳之事，具有降低他人社會評價之不確定故意。

6. 再退步言，縱若王勤雯等3人未有前揭主觀故意之情形，但衡酌證人賀美玲證稱其等3人均有參與製作、出貨等流程，亦曾完整瀏覽LINE對話紀錄，卻僅因楊亞萍將商品寄回，即憑一己之見，未盡查證義務，亦未顧及賀美玲之攔阻（原審卷一第509頁），逕自於不特定多數人可瀏覽之臉書社團張貼與事實不符之貼文，並邀集網友至上訴人商號粉絲專頁留下負面評論，造成不知情消費者對於楊亞萍誤解，群起抵制至上訴人商號消費，使楊亞萍等2人之商譽受有侵害，上訴人商號受有營業額損失，亦使楊亞萍承受莫須有之批評，受有精神上損害，王勤雯等3人行為至少亦符合過失侵權行為

之要件。

7. 王勤雯等3人雖辯稱係對可受公評之事發表言論，惟其等身為賀美玲至親，就楊亞萍行為並非難以查證，若其等願以理性態度細繹LINE對話內容，應可理解雙方僅係溝通不良，尚可尋求他法解決，而非逕自訴諸網路社群平台，對楊亞萍進行公審，甚至邀集不知情網友，於上訴人商號粉絲專頁進行言論霸凌，不僅造成楊亞萍等2人名譽權之減損、財產權之損害，更讓楊亞萍與賀美玲多年之交情毀於一夕。本件縱為可受公評之事，仍無損王勤雯等3人應負擔查證義務，且其非客觀、理性之評論，已逾越善意發表言論之範疇，難謂適當之評論，我國憲法所保障之言論自由，並非無限度助長此等非善意且具攻擊性之言論存在，王勤雯等3人自應就其行為負相當之損害賠償責任。

(六)上訴人商號因王勤雯等3人於社群網站張貼並回覆不實貼文等行為，嚴重侵害上訴人商號之商譽權，致上訴人商號受有營業額銳減之財產上損害、及上訴人商號之商譽於社會評價上顯著降低之非財產上損害，爰依民法第184條第1項前段、第195條第1項，分別請求財產上損害300,000元（上訴人暫先請求426,640元商譽損失中之300,000元財產損失）、及非財產上損害120,000元：

1. 細繹上訴人商號之記帳本、營業額計算式及營收概況折線圖，可知上訴人商號因王勤雯等3人之侵權行為受有損害甚鉅，且具直接因果關係，故以108年、109年1至4月同期營業額差額計算損害賠償金額，應屬合宜：

(1)上訴人商號為小本生意，以販售簡易早午餐為主要營業項目，108年間上半年營收（原審卷一第153頁）及自108年1月至4月每日營收，具有相當規律性（原審卷一第493頁）。

(2)我國新冠肺炎確診人數急遽攀升時點為3月中旬（原審卷一第495頁），而王勤雯等3人侵權時點為109年1月初，是時疫情尚未爆發，上訴人商號營業額於109年1月下旬即大幅下降，至同年2月上旬更是跌落谷底，顯係因其等3人侵權行為

所致。

(3)準此，依109年1月至同年4月及108年同期營業額之差額，計算商譽權受侵害之財產上及非財產上損失。

2. 關於邱啟芳即溝仔尾手作輕食為小規模營業人，以及上訴人商號簡易帳本真正性之說明：

(1)依加值型及非加值型營業稅法（下稱營業稅法）第11條第1項、第12條、第13條、加值型及非加值型營業稅法施行細則第9條、財政部75年7月12日台財稅第7526254號函釋，凡規模狹小，交易零星，平均每月銷售額未達20萬元之營業，即營業稅法所稱之「小規模營業人」。是依上訴人商號之記帳本及營業額計算式（原審卷一第153頁），上訴人商號單月營收顯然未達應使用統一發票之標準，且上訴人商號係依營業稅法第13條第3項規定按國稅局查定銷售額按季發單課徵營業稅之營業人（原審卷二第105頁），故上訴人商號為營業稅法之「小規模營業人」。

(2)為配合稽徵機關之管理措施，小規模營業人之營利事業通常會設置簡易帳本供稽徵機關查核，又依稅捐稽徵機關管理營利事業會計帳簿憑證辦法第5條，小規模營業人得設置簡易日記簿，是上訴人商號自營運時起，即製作簡易記帳本記錄各項收支，應足以證明該等簡易記帳本之形式及實質真正性，亦可用於證明王勤雯等3人於臉書上張貼不實貼文，侵害上訴人商號之名譽權，造成上訴人商號營業額下降之財產上損失。

3. 我國新冠肺炎疫情高峰約為109年3月間，惟上訴人商號營收早在109年1月中旬即大幅銳減，時序上明顯無關，縱認有部分關聯，上訴人商號營收下降程度已超越當時民間消費相關指標之數值甚多，顯非尋常：

(1)上訴人商號於王勤雯等3人張貼不實貼文前，每月約維持10多萬元之營收，經營情形相當穩定（原審卷一第153頁），惟自其等3人於109年1月6日開始在臉書張貼足以貶損上訴人商號及楊亞萍名譽之不實貼文時起，上訴人商號營收即大幅

01 銳減，不僅原預訂之春節伴手禮遭消費者大量退貨，109年1
02 月至4月平均營收，相較108年同期營收，僅剩4分之1（尚未
03 扣除營業成本，如扣除營業成本，僅剩1成5左右），明顯受
04 其等3人不實網路言論影響。

05 (2)依國家高速網路與計算中心（NCHC）COVID-19全球疫情地圖
06 花蓮縣鄉鎮疫情表單（原審卷二第107頁），顯示花蓮縣境
07 內自110年5月22日始生第一例確診個案，於此之前，花蓮縣
08 境內並無任何確診紀錄，可見當時花蓮縣疫情並非嚴峻。我
09 國疫情第一波確診高峰約為109年3月中旬（原審卷一第496
10 頁），惟上訴人商號營收在109年1月間已大幅下降（原審卷
11 一第153頁），足見與疫情並無直接相關。又109年1月間行
12 政院有關部會尚未發布相關禁令，至多宣導出入公共場所應
13 配戴口罩、保持社交距離，以及入出境受到相當限制，並未
14 如110年5月間公告疫情警戒標準及防疫措施裁罰規定，上訴
15 人商號營收下降，並非受到疫情影響。

16 (3)縱認新冠肺炎席捲全球造成人民恐慌，對我國經濟有部分程
17 度之影響，惟參以行政院主計總處民間消費相關指標（原審
18 卷二第109至111頁），我國109年1至4月餐飲業營業額年增
19 率分別為17.7%、-17.4%、-20.7%、-22.8%，足見109年1月
20 間餐飲業營業額並未受疫情影響，反而因適逢春節期間，而
21 有大幅成長之趨勢。縱然2月至4月有逐漸下滑之趨勢，但至
22 少維持8成左右之營業額。

23 (4)是依本件而論，上訴人商號自109年1月起營收即下滑近5成
24 之多（以108年度1月至4月平均月營收145,472元為基準，均
25 未扣除營運成本），同年2月、4月之營收甚至僅餘108年度1
26 月至4月平均月營收1至2成左右，相較主計總處公布數據，
27 全國餐飲業營業額受疫情影響約略下降8成，顯然不合常
28 理，上訴人商號營收不正常銳減，非因新冠肺炎疫情影响所
29 致，乃王勤雯等3人在臉書社群網站之不實言論造成廣大不
30 知情網友群起抵制，貶損上訴人商號於社會上評價甚鉅，以
31 致不知情消費者誤認該等言論為真實，進而拒絕至上訴人商

號消費，方產生上訴人商號109年1月至4月間營收僅剩108年同期營收4分之1左右之悲慘情形，其等3人對此難辭其咎，故楊亞萍等2人請求王勤雯等3人賠償上訴人商號財產上之損害，並以營收損失作為計算依據。

4.上訴人商號歇業原因係受本案言論影響，商譽、生意下滑，邱啟芳亦因患有腰部疾患及罹癌，身體不堪負荷，楊亞萍則需照顧邱啟芳，故無法繼續經營。又依據實務見解，獨資經營之商號，既非法人，又非非法人團體，自無當事人能力，但獨資商號與其經營者係屬一體，是關於該獨資商號之訴訟，自應以其經營者為當事人，並加載商號名稱，商號負責人即為當事人；又該一人單獨出資經營之事業，為出資之自然人單獨所有，從而獨資事業之債權債務關係為該自然人享有，該商號歇業與否並不影響當事人主體之同一性，即無當事人不適格之情事。是本件上訴人為「邱啟芳即溝仔尾手作輕食」，「溝仔尾手作輕食」為商號，負責人為「邱啟芳」，縱使溝仔尾手作輕食現況為歇業，惟邱啟芳仍在，故邱啟芳仍為本件上訴人，自有當事人能力。

(七)楊亞萍同為上訴人商號主要經營者之一，因王勤雯等3人侵權行為無端遭受不知情網友批評，更直接面臨不明原委之顧客冷嘲熱諷、蓄意抵制，身心承受劇烈痛苦，爰依民法第195條第1項請求慰撫金100,000元。

(八)原審已於110年8月5日當庭勘驗王勤雯等3人所提光碟之影像內容，有勘驗筆錄可稽。王勤雯等3人提出被上證4光碟，檔案名稱均與原審勘驗相同名稱之影像內容一致，故其等3人聲請勘驗被上證4之光碟部分，顯無必要再行勘驗。

(九)綜上所述，楊亞萍等2人因王勤雯等3人上開背於善良風俗之故意共同侵權行為，受有商譽權之財產損害及名譽權、信用權之非財產上損害，爰依民法第18條、第184條第1項、第185條第1項、第195條第1項之規定，請求王勤雯等3人以相當之方法除去其侵害、回復楊亞萍等2人之名譽，並連帶賠償楊亞萍等2人之商譽營收損失、精神慰撫金等財產上、非財

01 產上之損害。倘若王勤雯等3人上開行為不成立背於善良風
02 俗之故意侵權行為，因其等3人均未先向楊亞萍盡其查證事
03 實之義務即公開貼文或留言，上開行為亦至少構成對楊亞萍
04 等2人之過失共同侵權行為等語。

05 (十)並為上訴聲明如下：

06 1. 原判決廢棄。

07 2. 王勤雯等3人應連帶給付上訴人邱啟芳即溝仔尾手作輕食420
08 ,000元。

09 3. 王勤雯等3人應連帶給付上訴人楊亞萍100,000元。

10 4. 王勤雯等3人應在臉書社團「黑名單副本公布區」、「花蓮
11 交易平台」、臉書粉絲專頁「溝仔尾手作輕食早午餐」共同
12 刊登本件第二審判決主文及理由書。

13 5. 第一、二審之訴訟費用由王勤雯等3人負擔。

14 二、王勤雯等3人之答辯理由除援用於原審所陳述者外，並補充
15 略以：

16 (一)楊亞萍與賀美玲為○○市○○國小同學，係熟識多年之好
17 友，上訴人商號開店初期，賀美玲基於友誼，於105年暑假
18 期間及106年中秋節期間無償提供各種勞務（開店前準備、
19 顧煎台、收銀、清潔等必要協助），而自108年1月間，楊亞
20 萍與賀美玲開始合作有關花生糖、椰棗核桃、雪Q餅等商品
21 於上訴人商號之寄售，由賀美玲按照楊亞萍指示將商品製作
22 完成後，運送至楊亞萍指定交貨地點進行販售。有關商品之
23 販售價格以及如何計算成本，楊亞萍與賀美玲早於108年1月
24 至2月間即已陸續商定，且楊亞萍皆未曾對於商品價格有任
25 何爭議，甚至讚美賀美玲所製作之商品最好吃，要賀美玲傳
26 授配方給她，有時賀美玲甚至會直接免費送給楊亞萍（被證
27 1），有關商品調漲也皆有經過事前提醒溝通。

28 (二)棄單之經過：

29 1. 108年12月25日訂單：楊亞萍表示「明天有空打給我，我把
30 錢先寄給妳，再各做400顆給我」，賀美玲問「什麼時候要
31 給你」，楊亞萍表示「電話聊，想請問你一些事」，雙方隨

01 後並以電話聯繫。亦即於108年12月25日當天，楊亞萍即已
02 代表上訴人商號明確表示下訂商品即花生糖400顆、椰棗核
03 桃400顆，雙方並於電話中約定交貨日期為109年1月初（被
04 證1）。

05 2. 至遲於108年12月29日前，雙方皆已就商品之成本、批發價
06 及零售價完成報價（原審卷一第285頁），而108年12月29日
07 賀美玲之對話僅係重申報價，有關商品之成本、批發價及零
08 售價之約定始末（被證1），說明如下：

09 (1)108年1月31日：楊亞萍教導賀美玲如何計算單包價格。

10 (2)108年2月1日：賀美玲明確表示1個椰棗核桃之本錢為10元，
11 同日雙方即就零售價達成合意，此亦為最終108年12月24日
12 賀美玲向楊亞萍收取之價格，因賀美玲既遭棄單，即無再以
13 批發價計價給予優惠之理。

14 (3)108年2月2日：賀美玲明確表示椰棗核桃1包12顆之零售價為
15 250元，楊亞萍旋即表示「好」。若回答「好」並非表示同
16 意，試問為何意，顯見楊亞萍於斯時即知單顆椰棗核桃之售
17 價約為20.83元，此時之售價甚至還高於最後一筆訂單之單
18 顆售價19.32元。

19 (4)108年12月6日：賀美玲告知成本調高，雙方亦於接續之電話
20 中明確合意調整價格。

21 3. 詎料，108年12月31日當天，楊亞萍突然無故棄單：

22 (1)楊亞萍當天突然無緣由表示「我覺得妳先報價給我，上次那
23 批妳要算我多少錢？不然我老公一直在問，我又很怕為了錢
24 失去妳這好友」、「而且我的意思是1/3要出15盒，先做100
25 顆給我，我估計要賣100盒共400顆但現在還沒下單，我沒有
26 要一次做400顆給我」。

27 (2)因楊亞萍突然毫無緣由不僅要賀美玲再次報價，且似欲就先
28 前已於108年12月25日下訂之商品片面不認帳，逕行毀約，
29 基於長期信賴及友好關係，賀美玲以為楊亞萍或許因為迫於
30 配偶邱啟芳之壓力而留下上述不知所云之語句，方於當日匆
31 忙寄出，卻不知楊亞萍惡意棄單之心已決，致使王勤雯等3

01 人陪同賀美玲趕單製作之商品，因遭無故惡意棄單，頓時不
02 知該如何是好。

03 4. 實則，楊亞萍之所以棄單，係因與訴外人「阿湯」自行以低
04 成本製程完成商品，刻意以賀美玲報價太高刁難，進而棄
05 單。108年12月31日楊亞萍表示「這昨天阿湯幫我做的，我
06 烤好他幫我切的，他還幫我算好1顆加袋不到5塊錢」。

07 5. 楊亞萍係根據賀美玲使用原物料計算椰棗核桃之成本價（原
08 審卷一第47頁），論理謬誤，錯誤百出：

09 (1)楊亞萍表示「每顆椰棗核桃成品之原料成本應為3.56元（1
10 0.16×0.35）至5.28元（10.16×0.52）之間」、「賀美玲每
11 顆椰棗核桃之報價為9.14元，為一般之原料成本2至3倍左
12 右」，其成本計算故意將椰棗與核桃分開，且試圖魚目混
13 珠，顯然有誤。

14 (2)椰棗核桃之成品必然是「椰棗」加上「核桃」，單顆椰棗核
15 桃之成本並非按照楊亞萍說明所示（原審卷一第47頁），單
16 顆椰棗核桃原料成本已如王勤雯等3人提出之「商品價格
17 表」所示（原審卷一第285頁），相關成本計算方式應包含
18 椰棗、核桃之原物料、水、電、烤箱、手工製程、時間、勞
19 力等完整加總（原審卷一第287頁），而非僅有椰棗及核桃
20 之原物料價格，且因原物料有時會隨物價波動調整，無論是
21 1顆9元或1顆10元，皆不會與此處成本報價相差甚遠，有關
22 商品零售價格並可見賀美玲於桃園賣出之收據（被證二）。
23 楊亞萍僅爭執「椰棗核桃」報價過高，未爭執「花生糖」之
24 報價，卻將整批商品都棄單，即係惡意棄單。

25 (3)楊亞萍試圖魚目混珠，以有違常理之計算方式任意指摘賀美
26 玲報高價而惡意棄單，賀美玲及王勤雯等3人不堪受此屈
27 辱，進而將事情公開，以求社會公評。

28 (三)王勤雯等3人於臉書上之公開發言，皆係基於維護母親及家
29 人權益所為事實陳述，有關評價皆屬因自衛、自辯或保護合
30 法之利益者所為，遭惡意棄單之事，屬可受公評之事，伊等
31 3人進而為適當之評論：

01 1. 楊亞萍惡意誹謗賀美玲報高價：

02 (1)有關楊亞萍惡意棄單之始末既如上述，王勤雯等3人作為趕
03 工製作之參與者及賀美玲○○○○○○，自然有權利就相關
04 事實為適度評論，並有權利將相關商品如何不同（楊亞萍自
05 行製作之商品係使用碎核桃及較次等之椰棗、賀美玲使用者
06 為完整單顆核桃及較高等級之椰棗）、原物料之計算方式公
07 開，此亦有利於潛在之消費者得以區別相關商品之不同之
08 處。

09 (2)詎料，上訴人商號不思檢討自己惡意棄單之事實，居然在臉
10 書上惡意誹謗賀美玲報價不實（被證3），事件糾紛才因此
11 爆發開來。

12 2. 商譽之損害係因經營者惡意棄單之結果，且楊亞萍訛稱其如
13 何受有精神損害，皆為妄語：

14 (1)相關事實經王勤雯等3人於網上披露後，不僅網友及輿論支
15 持遭棄單之賀美玲及伊等3人，且媒體亦有相關公允報導
16 （被證4），顯見公理自在人心，上訴人商號之商譽損害，
17 實係其經營者自己行為所致。

18 (2)楊亞萍惡意棄單後，還有心情及閒情雅致到處遊玩，並於臉
19 書頁面留下遊玩足跡（被證5），甚且於109年8月10日臉書
20 表示「謝謝堂哥楊○○來花蓮看我這妹妹，被我拉下來幫
21 忙，店裡很忙很累，再次謝謝，有你真好，旅途愉快」，可
22 見店內營業狀態如常，並未受有任何影響，楊亞萍提出之原
23 證7製作人為何人不明，所提出之數據亦無證明文件可資對
24 照（例如報稅資料），無從作為商譽受損之佐證。

25 3. 況今年遭逢疫情，受影響之從業人員不知凡幾，為眾所週知
26 之事，楊亞萍將所有喪失營利機會之損失強加於賀美玲、王
27 勤雯等3人（賀美玲實因其惡意棄單致受害者，為此受有身
28 心上之嚴重傷害，見被證3），顯見其不知悔改，毫無自省
29 能力。

30 (四)再者，關於營業額列計認定部分，上訴人商號於108年11月1
31 日為營業登記，嗣後方得認為屬於正常狀態下依法營業，何

來108年1月至5月之營業額？從而，店家沒有營業登記，亦無營業額報稅資料，似難作為營業額損失之認定基礎。而依據賀美玲記憶所及，當時至上訴人商號幫忙，平日營業額尚未及1,000元，很多時候甚至不到500元，假日生意最好時才有5至6千元左右，楊亞萍等2人所認定的數額顯然漫天喊價，毫無根據。至有關於旅客運輸驟減的事實，相關報導指出花蓮縣北埔及新城車站因開放中國旅客以來，單月進站人數從2005年的5千多人到2014年底暴增至14萬人，成長幅度約24倍，然自疫情爆發以來，不論海、陸、空運旅客人數均大量驟減，是楊亞萍等2人主張客人變少，誠屬疫情影響，不盡然僅有本案言論單一原因。

(五)又本件上訴人實質上僅「溝仔尾手作輕食（統一編號：0000 0000）」1人，邱啟芳原為上訴人商號之出名負責人，楊亞萍僅因同為溝仔尾主要經營者之一，故同為請求。惟上訴人商號已於112年12月20日辦理歇業，既無繼續經營之實，則已無代表人或管理人，依據民事訴訟法第40條規定，應認已無當事人能力，是否仍能續為訴訟而有訴訟上保護之必要，尚非無疑。

(六)楊亞萍等2人於本院提出「上證一：上訴人製作之椰棗核桃及訴外人賀美玲製作之椰棗核桃翻拍照片」，顯係其等自行於上訴審始製作提出之證物，聲請當庭勘驗王勤雯等3人於原審提出之光碟，該光碟內有記者媒體完整之影像拍攝，方能完整比對雙方製作商品之差異等語資為抗辯。

(七)並為答辯聲明：

1. 上訴駁回。

2. 第一、二審訴訟費用由楊亞萍等2人負擔。

參、協商兩造確認不爭執事項及爭執事項，並略做文字調整如下（本院卷第257至259頁）：

一、不爭執事項：

(一)溝仔尾手作輕食為獨資商號，於105年6月開店，嗣於108年1月1日向花蓮縣政府申請並獲核准登記在案，負責人為邱啟

01 芳，楊亞萍為邱啟芳之配偶，夫妻共同經營溝仔尾手作輕
02 食。

03 (二)楊亞萍與賀美玲為國小同學且為多年好友。

04 (三)上訴人商號於108年12月25日經由楊亞萍向賀美玲表示：「
05 再做花生糖及椰棗核桃各400顆給我」。108年12月31日楊亞
06 萍傳送以下訊息予賀美玲：「我的意思是1/3號要出15盒先
07 做100顆給我，我估計要賣100盒恭（註：應為「共」）400
08 顆，但現在還沒下單，我沒有要一次做400顆給我」；賀美
09 玲回覆「我懂你的」；賀美玲說「沒關係，你再把貨寄回給
10 我」。

11 (四)109年1月2日上訴人商號透過楊亞萍表示收到賀美玲之系爭
12 商品，請賀美玲提供地址寄回系爭商品。

13 (五)王勤雯於109年1月5日晚間7時6分至11分，分別在「黑名單
14 公布、查詢區」（「黑名單副本公布區」）、「花蓮交易平
15 臺」第二臉書公開社團張貼「惡劣的交易行為」、「被耍棄
16 單的是○○○」、「無道德的交易行為」（此句嗣於同年月
17 6日下午9時47分編輯為「差勁的交易行為」）、「利用完你
18 直接把你踢開」、圖片說明「無故棄單一大箱退回」等貼文
19 ，並同時將楊亞萍與賀美玲私下之LINE對話紀錄截圖數張公
20 開。

21 (六)王勤雯另於109年1月7日晚間11時許左右，在上訴人澄清事
22 情始末貼文下方處大量重覆回覆「我們一起灌爆他們粉專…
23 無故棄單800顆」等文字，後來有不知情的網友在圖文下方
24 留言「去灌爆他們的骨哥評價」、「很過份」、「這種人也
25 太可惡了吧！好生氣喔怎麼可以欺負人」、「好惡劣」，王
26 勤雯、侯奕匡亦分別在評論區留下「棄單不付錢…因為自己
27 找到成本低的嫌貴就棄單」、「惡意棄單…非常不可取！不
28 會再光顧的惡劣店家！」。

29 (七)侯奕匡、王政鈞等2人分別於109年1月7日、109年1月8日及1
30 09年1月10日於上訴人商號之臉書粉絲專頁「溝仔尾手作輕
31 食早午餐」文章下方留言「棄單還理直氣壯是在哈囉」、「

店家用自己的低成本說笑話」、「你用的是碎核桃，我媽用的是大粒核桃」等文字。

(八)王勤雯、侯奕匡、王政鈞分別為賀美玲○○○○○○○○。

二、爭執事項：

(一)邱啟芳即溝仔尾手作輕食請求王勤雯等3人連帶給付42萬元，有無理由？

(二)楊亞萍請求王勤雯等3人連帶給付10萬元，有無理由？

(三)楊亞萍等2人請求王勤雯等3人應在臉書社團「黑名單副本公布區」、「花蓮交易平台」、臉書粉絲專頁「溝仔尾手作輕食早午餐」共同刊登本件判決主文及理由書，有無理由？

肆、本院之判斷：

楊亞萍等2人主張王勤雯等3人發表不實言論，致上訴人商號名譽受損，造成上訴人商號受有營業損失30萬元、非財產上損害12萬元，楊亞萍身心承受劇烈痛苦，受有非財產上損害10萬元，爰請求王勤雯等3人回復名譽，並負損害賠償責任等情，惟為王勤雯等3人所否認，並以前揭情詞置辯，經查：

一、王勤雯等3人於系爭網頁所為本案言論是否侵害楊亞萍等2人商譽及信用？

(一)本案言論之張貼時間為109年1月5日至同年月10日間：

查本案言論分別於109年1月5日、7日、8日及10日刊登在系爭網頁，為王勤雯等3人所不爭執（本院卷第258頁），堪信為真實。

(二)本案言論所載內容得特定手作產品棄單問題之指涉對象為楊亞萍等2人：

楊亞萍等2人就其主張之事實，提出通訊軟體LINE傳送照片及對話紀錄截圖、網路平台臉書「黑名單副本公布區」、「花蓮交易平台」、上訴人商號粉絲專業貼文及留言截圖、營業額計算式、醫療費用收據、診斷證明書、成本價估算表、營收表、新聞資料、產品原料照片、免用發票收據、購物網站商品價格資料截圖、稅務法令、營業稅納稅證明、疫情表

單、民間消費相關指標、楊亞萍商品照片等為證（原審卷一第47至177、485、493至500、527至531頁、原審卷二第17至19、93至111、235、247至251、257至273頁），並有證人賀美玲於原審到庭證稱：「（問：你後來知道被告有上去網路上留言的事情？）我一開始是有阻止被告，我說不用，但我第二天上班時，有接到原告邱啟芳的電話，我才知道被告有去網路上留言，我事前不知道留言內容，事後有請我女兒下架留言的內容，但是平台沒有要讓我們下架。」等語明確（原審卷一第509頁），可認本案言論所欲指涉之對象確為楊亞萍等2人無訛。

(三)王勤雯等3人業已侵害楊亞萍等2人商譽權：

1. 按因故意或過失，不法侵害他人之權利者，負損害賠償責任；不法侵害他人之身體、健康、名譽、自由、信用、隱私、貞操，或不法侵害其他人格法益而情節重大者，被害人雖非財產上之損害，亦得請求賠償相當之金額；其名譽被侵害者，並得請求回復名譽之適當處分，民法第184條第1項前段、第195條第1項定有明文。復按大法官釋字第509號解釋闡釋人民言論自由之基本權利應受最大限度之維護，但為兼顧對個人名譽及公共利益之保護，法律得對言論自由依其傳播方式為合理之限制。刑法第310條第1項及第2項之誹謗罪係保護個人法益而設，同條第3項前段規定係對言論內容與事實相符者予以保障。行為人雖不能證明言論內容為真實，但依其所提證據資料，認為行為人有相當理由確信其為真實者，即不能以誹謗罪之刑責相繩。旨在衡平憲法所保障之言論自由與名譽等基本人權而為規範性之解釋，屬因基本權衝突所為具有憲法意涵之法律原則，為維護法律秩序之整體性，就違法性價值判斷上趨於一致，在民事責任之認定上，亦應考量上開解釋所揭槩之概念及刑法第310條第3項、第311條除外規定，作為侵害名譽權行為阻卻不法事由之判斷準據。又言論可分為「事實陳述」及「意見表達」，前者有真實與否之問題，具可證明性，行為人倘就事實陳述之言論，經合理

查證，且依查證所得資料，有相當理由確信其為真實者，縱事後證明所言與事實不符，亦不能令負侵權行為之損害賠償責任；倘依行為人所舉客觀事證，足認於發表該言論當時，有相當理由確信其為真實者，亦同；而意見表達之言論，乃行為人表示自己之見解或立場，屬主觀價值判斷之範疇，無真實與否可言，行為人對於可受公評之事，如未使用偏激不堪之言詞而為意見表達，可認係善意發表適當評論者，不具違法性，非屬侵害他人之名譽權，亦不負侵權行為之損害賠償責任（最高法院109年度台上字第427號判決意旨參照）。又獨資之商號，雖依行政法令而得以商號名稱對外營業，惟該商號為出資經營者之替代，其權利義務之主體仍屬出資經營者，換言之，獨資商號並非法人組織，商號本身並無權利能力，無從享受權利負擔義務，其對外權利義務歸屬主體應為於商號負責人本身。

2. 依上開事證可知，楊亞萍等2人經營早午餐店，與賀美玲間有訂製販售花生糖、椰棗核桃等食品之業務合作關係，於108年12月間，因楊亞萍與賀美玲在系爭商品之訂購與報價上認知發生誤差，賀美玲於製作系爭商品完畢、寄送予楊亞萍等2人後，遭其等2人退貨，王勤雯等3人心生不滿，而在公開網路平台張貼對上開事實之陳述與評論，並使多數人均能共見。而貼文留言中之評論「棄單還理直氣壯是在哈囉」、「店家用自己的低成本說笑話」、「你用的是碎核桃，我媽用的是大粒核桃」等語，確能使一般人對楊亞萍等2人之誠信及販售商品之品質產生質疑，進而造成楊亞萍等2人名譽之損害。

3. 王勤雯等3人辯以所為言論係可受公評之事，記者採訪內容足以證明楊亞萍等2人棄單之事實，伊等所說皆為事實，況109年爆發新冠肺炎疫情，並非僅有上訴人商號營業下滑，全台店家皆有營業損失，楊亞萍等2人無法證明其商號營業額下滑與伊等3人所為有因果關係等語。然：

(1)兩造對楊亞萍之退貨行為發生糾紛之原因，應係在於系爭商

01 品之製作成本價格是否合理。楊亞萍等2人主張王勤雯等3人
02 報價過高；王勤雯等3人則稱賀美玲製作系爭商品所使用者
03 係經過挑選、較大顆而完整之核桃，成本較高，相較於楊亞
04 萍等2人事後販售由他人製作之同類商品，所使用者係碎核
05 桃，成本較低，並就其查證之過程說明如下：「王勤雯等3
06 人的查證過程是跟賀美玲在製作過程中所見聞，後來也好奇
07 為何被退單，然後王勤雯等3人去重新檢視製作流程，相關
08 的製程表如答辯狀檢附之附表二（原審卷一第285頁）所
09 載，椰棗核桃製作流程如進料、工序、放涼，這些都要時
10 間，要切開椰棗，要剝開去籽，放入核桃，放入封膜，這其
11 中還要有水電。為何會發現成本是1克1元，這些都是因為我
12 們去檢視流程，包裝費用，一個包裝袋子，從單顆小包裝一
13 個是0.4元，大袋子是一個4元，這些包裝不用算嗎？單顆的
14 成本價4元，單包的價格是139元，運費部分是實報實銷，此
15 為兩造都同意，以上都是成本價，所以賀美玲會與楊亞萍約
16 定批發價，這是成本價加工前加運費，但是基於雙方的友
17 誼，批發價加上成本價加上工錢及運費，而沒有計算合理的
18 市場行情，零售價的部分，在桃園一包250元135克，於10
19 8、109年都是這個價格，所以在108年12月24日出貨時，因
20 為最後雙方已經在沒有合作的狀況下，不會按照批發價計
21 算，而是按照零售價計算，當時總共出貨814克，計算式如
22 上開附表所載。王勤雯等3人是向賀美玲查證，賀美玲是向
23 雙方對話查證。」（原審卷二第213頁），而賀美玲係王勤
24 雯之○，亦為與楊亞萍發生糾紛之直接關係人，則王勤雯等
25 3人僅向其○賀美玲查證，而非一一向兩造進貨之各原物料
26 供應商進行查證，非無偏頗之嫌，自難認王勤雯等3人已有
27 合理查證，或有相當理由可信其所發表內容為真實公允。

28 (2)復佐以王勤雯於原審當庭勘驗錄影光碟後補充說明：影片就
29 是記者採訪的內容，不是伊等自己節錄出來等語（原審卷二
30 第52頁），則本案業經新聞媒體披露後，兩造間糾紛更為不
31 特定多數人所知悉，客觀上使閱聽人閱覽後，易貶抑楊亞萍

01 等2人之商譽及其商譽產生不信任之結果，且經過新聞媒體
02 大肆報導，確能使一般人對楊亞萍等2人之誠信及販售商品
03 之品質產生進一步質疑，而造成楊亞萍等2人名譽之實質損
04 害，自非屬適當之評論。

05 4. 稽上，王勤雯等3人發表本案言論時，難認其在客觀上已盡
06 合理查證義務，致其主觀上得以確信其所傳述之事為真實，
07 是以楊亞萍等2人主張王勤雯等3人故意以本案言論，侵害楊
08 亞萍等2人之商譽及信用，應堪採信。

09 (二)楊亞萍等2人請求王勤雯等3人就本案言論，應連帶賠償邱啟
10 芳即上訴人商號42萬元（營業損失30萬元及非財產上損害12
11 萬元）、楊亞萍精神慰撫金10萬元，以及於系爭網頁共同刊
12 登本件第二審判決主文及理由書，有無理由？

13 1. 營業損失及非財產上損害部分：

14 (1)按民法第216條第1項所謂所受損害，即現存財產因損害事實
15 之發生而被減少，屬於積極的損害。所謂所失利益，即新財
16 產之取得，因損害事實之發生而受妨害，屬於消極的損害。
17 倘依外部客觀情事觀之，足認其可預期取得之利益，因責任
18 原因事實之發生，致不能取得者，即可認為係所失之利益。
19 此項所失利益如具有繼續性之狀態，應就債權人在該繼續期
20 間所可預期取得之利益，綜合加以評估調查，不能單以一時
21 一地所失之利益作為認定之標準。若不能證明債權人在該繼
22 續期間可取得利益之數額或證明顯有重大困難者，自非不得
23 依民事訴訟法第222條第2項規定，由法院審酌一切情況，依
24 所得心證定其數額（最高法院102年度台上字第837號判決要
25 旨參照）。

26 (2)楊亞萍等2人主張因本案留言，上訴人商號營業額於109年1
27 月至4月間之總營收為155,250元，較之108年同期月份總營
28 收581,890元，共減少426,640元，業據楊亞萍等2人提出108
29 年及109年1月至4月之手寫帳冊、營業稅繳納證明為憑（原
30 審卷一第155至170頁、原審卷二第105頁），其等2人另提出
31 網友因為瀏覽本案留言，而至上訴人商號之臉書粉絲專頁發

01 表負面評論之網頁截圖為佐（原審卷一第113至145頁），衡
02 情堪認楊亞萍等2人主張上訴人商號之營業額受到系爭留言
03 影響而下滑，應屬有據。

04 (3)然前揭楊亞萍等2人提出之營業稅繳納證明，乃其等依稅法
05 規定提供稅捐稽徵機關之完稅證明，固能作為上訴人商號營
06 運情形之參考，但尚無從直接證明楊亞萍等2人因本案留
07 言，所受營業損失之具體數額，且營業損失應係指其正常交
08 易可獲得之營業淨利，既非營業毛利，亦不可僅以手寫帳冊
09 所載之營業銷售額為計算所失利益之基準。況餐飲業之營收
10 狀況攸關食材數多寡、客戶端需求、市場供需、旅遊季節
11 性、消費環境、成本控制與營運能力等而定，不能僅以上開
12 手寫帳冊、營業稅繳納證明數據之異動，作為審酌楊亞萍等
13 2人因本案留言負面評價導致其經營之上訴人商號所受營業
14 利益損失之唯一依據。是以，本院審酌楊亞萍等2人經營之
15 上訴人商號於105年6月間開業，遲至108年11月1日始設立商
16 業登記在案，此有經濟部商工登記公示資料查詢服務可參
17 （本院卷第391頁），而上訴人商號並非使用統一發票之營
18 業人，無從提供營業人銷售額與稅額申報書及餐飲業之營業
19 淨利率以供計算，並僅有營業稅繳納證明在卷，倘上開手寫
20 帳冊為真，上訴人商號於108年1月、2月、3月及4月記錄之
21 銷售額依序為152,040元、149,200元、135,590元及145,060
22 元，總計581,890元；109年1月、2月、3月及4月記錄之銷售
23 額則依序為81,310元、17,240元、28,020元及28,680元，總
24 計155,250元，合計上開期間（109年1月至4月）之銷售額固
25 有減少426,640元（ $581890-155250=426640$ ），惟營業損失
26 應係指營業淨利，已如前所述，不應以前開減少之營業銷售
27 額全額計算，衡以上訴人商號於109年2月、5月即本案留言
28 之後，營業稅額從1,600元遞減為813元等情（原審卷二第10
29 5頁），益見上訴人商號之營業銷售額確受本案留言影響，
30 且上訴人商號除本案留言外，尚有其他顧客評論反應「不是
31 自家手作是批發別家商品還當自家手作，不誠實的店家。訂

01 貨還棄單造成其他商家損失被人爆料，完全沒有證據證明店
02 家自身清白，看來實在惡劣」、「蛤 叫人家代工還不給錢
03 奇葩 食物令人失望」、「不可取，也不老實，一樣是生意
04 人為何要欺負老人家」、「傻眼爆炸，拿別人家商品還棄
05 單」、「這種騙人的店家 不行」、「不承認惡意棄單非常
06 不推薦」等（原審卷一第113、117、123頁），該等留言亦
07 有可能影響瀏覽留言之不特定消費者前往消費之意願。綜合
08 上開各情，本院認上訴人商號請求自109年1月間起至同年4
09 月止，因本案留言之負評造成之營業利益損失，應以15萬元
10 較為合理，是其於請求王勤雯等3人連帶賠償15萬元之範圍
11 內，為有理由，逾此部分不應准許。

12 (4)楊亞萍等2人主張：王勤雯等3人於系爭網頁發表損害邱啟芳
13 即上訴人商號營業、商譽及信用之不實言論，自應依民法第
14 184條、第185條規定負共同侵權行為損害賠償責任等語，為
15 王勤雯等3人所否認。本件王勤雯等3人不法侵害楊亞萍等2
16 人之商譽、信用，已如上述，溝仔尾手作輕食係由邱啟芳獨
17 資設立並擔任負責人之商號，揆諸前揭說明，邱啟芳既受有
18 非財產上之損害，自得請求賠償相當之金額。本院參酌上訴
19 人商號為一早午餐店，於105年6月開業，嗣於108年11月1日
20 向花蓮縣政府申請並獲核准登記在案（不爭執事項(一)），迄
21 112年12月20日辦理歇業登記止，已穩定經營7年6月，於消
22 費市場應有累積一定知名度，王勤雯等3人於系爭網頁為本
23 案言論，兩造糾紛復經新聞媒體報導，必對楊亞萍等2人辛
24 苦累積之商譽、信用造成損害，而本案發生時固適逢世界各
25 國爆發新冠肺炎疫情，來台旅遊人數銳減，惟斯時臺灣僅有
26 少數染疫個案，臺灣民眾仍維持正常生活步調，遲至110年5
27 月間疫情方急遽升溫，則上訴人商號營運情況是否受疫情影
28 響，尚難一概而論，爰衡酌邱啟芳商譽、信用受損害之程
29 度，並參酌兩造之身分、地位、經濟能力，認邱啟芳即溝仔
30 尾手作輕食請求賠償金額12萬元，尚嫌過高，應予核減為7
31 萬元，方屬公允。逾此部分請求，於法尚有未合，應予駁

01 回。

02 (5)綜上，上訴人商號得請求王勤雯等3人連帶賠償之金額應以2
03 2萬元（15萬+7萬）為適當。

04 2. 楊亞萍精神慰撫金部分：

05 (1)按慰撫金之賠償，須以人格權遭遇侵害，使精神上受有痛苦
06 為必要，其核給之標準固與財產上損害之計算不同，然非不
07 可斟酌雙方身分資力與加害程度，及其他各種情形核定相當
08 之數額。又按以人格權遭遇侵害，受有精神上之痛苦，而請
09 求慰藉金之賠償，其核給之標準，須斟酌雙方之身分、資力
10 與加害程度及其他各種情形核定相當之數額。且所謂「相當
11 」，應以實際加害情形與其名譽影響是否重大及被害人之身
12 分、地位與加害人之經濟情況等關係定之（最高法院51年度
13 台上字第223號判決、86年度台上字第3537號判決意旨參照
14 ）。

15 (2)上訴人因被上訴人前述故意侵權行為，致名譽權受有侵害，
16 被上訴人應就此連帶負損害賠償責任，已如上述，本院審酌
17 網路無遠弗屆，資訊一經散佈難以收回，系爭留言經張貼在
18 網路上致被上訴人商譽、專業及社會評價因此遭受負面貶
19 抑，其主張受有精神痛苦，應堪信實，並斟酌楊亞萍為邱啟
20 芳之配偶，夫妻2人共同致力於經營上訴人商號；侯奕匡、
21 王政鈞自陳皆為○○○○職員，月薪約4至5萬元，王勤雯則
22 為家管，無固定薪資收入等情，業據兩造陳明在卷（本院卷
23 第412至413頁），暨衡量王勤雯等3人行為之實際加害情
24 形、楊亞萍所受精神上痛苦之程度、名譽、信用所受影響等
25 一切情狀，認楊亞萍請求精神慰撫金10萬元尚嫌過高，應予
26 酌減為4萬元，始為相當，逾此數額之請求，則無理由。

27 3. 刊登本件判決主文及理由書部分：

28 (1)按民法第195條第1項後段規定，名譽被侵害者，得請求回復
29 名譽之適當處分。所謂回復名譽之適當處分，應係指該處分
30 在客觀上足以回復被害人名譽，且屬必要者而言，故請求行
31 為人回復名譽，自以適當合理為必要。次按法院應以適當方

式公開裁判書，此觀法院組織法第83條第1項本文規定即明。

(2)王勤雯等3人所為本案言論固有上開侵害楊亞萍等2人名譽之情事，足讓見聞者產生上訴人商號惡意棄單之不良印象。而本案兩造間之糾紛雖於109年1月8日經TVBS新聞台、TVBS NEWS轉述報導（原審卷一第335至339頁），惟依楊亞萍等2人之損害情形，本院認本件判決書依法既應予公開，且楊亞萍2人自可上網利用上開網路平台公布本件判決主文及關鍵理由（惟應留意個資法規定）以正視聽，尚非難事，更無費用增生之問題，已足以回復楊亞萍、邱啟芳之名譽及上訴人商號之商譽，尚無另命王勤雯等3人刊登本件判決主文及理由書於系爭網頁之必要。從而，楊亞萍等2人此部分請求，不應准許。

伍、綜上所述，楊亞萍等2人依侵權行為之規定，於請求王勤雯等3人連帶給付邱啟芳22萬元、楊亞萍4萬元，自屬正當，應予准許；逾此範圍之請求，則屬無據。原審就上開應准許部分為楊亞萍等2人敗訴之判決，尚有未洽，上訴意旨指摘原判決此部分不當，求予廢棄改判，即有理由，爰由本院廢棄改判如主文第2、3項所示。至上開不應准許部分，原審所為楊亞萍等2人敗訴之判決，經核於法並無不合，上訴意旨就該部分聲明廢棄改判，為無理由，應駁回此部分上訴。

陸、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。

據上論結，本件上訴為一部有理由、一部無理由，依民事訴訟法第450條、第449條第1項、第79條、第78條、第85條第2項，判決如主文。

中 華 民 國 113 年 6 月 27 日
民事庭審判長法官 張健河（主筆）
法官 林碧玲
法官 顏維助

01 以上正本係照原本作成。

02 本件不得上訴。

03 中 華 民 國 113 年 6 月 27 日

04 書記官 陳雅君