福建金門地方法院民事判決

115年度訴字第14號

原　　告　穆乙葳即洛特斯寵物美學工作室

000000000000000000

被　　告　莊庭語

000000000000000000

000000000000000000

上列當事人間請求損害賠償等事件，前經臺灣士林地方法院以114年度訴字第2166號裁定移送前來，本院於民國115年4月9日言詞辯論終結，判決如下：

主　　文

被告應給付原告新臺幣5萬元，及自民國115年3月21日起至清償日止，按週年利率5%計算之利息。

被告應將Google Map中「LOTUS Pet Spa 寵物美學」商家評論欄內如附件一至三所示評論移除。

被告應將社群軟體Threads上以yeslucky9帳號於西元2025年10月1日張貼如附件四所示文章刪除。

原告其餘之訴駁回。

訴訟費用由被告負擔70%，餘由原告負擔。

本判決第1項得假執行；但被告如以新臺幣5萬元為原告預供擔保，得免為假執行。

事實及理由

壹、程序方面：

被告未於言詞辯論期日到場，核無民事訴訟法第386條各款所列情形，爰依原告之聲請，由其一造辯論而為判決。

貳、實體方面：

一、原告主張：伊從事寵物美容，店名為洛特斯寵物美學工作室，並在Google Map中為「LOTUS Pet Spa 寵物美學」商家，專門提供寵物洗澡、剪指甲、剪髮等服務，被告為伊客戶。被告前於民國114年3月首次攜帶其貓至店內美容，當時簽立「寵物美容定型化契約書」（下稱系爭契約），當下於

寵物病史欄並未勾選傳染性疾病或於欄內「其他」項下加註告知其貓染有會經由血液或傷口傳染之「愛滋」。嗣被告於114年9月27日再次預約寵物美容，帶貓到店時方告知店內員工其貓染有愛滋，經員工詢問有無記載於先前提供之系爭契約或提早告知。但被告含糊其詞，經伊翻閱系爭契約及兩造間之對話紀錄，確定被告未曾告知後，伊以電話聯繫詢問，告知因應貓咪狀況需加強後續工具及環境之消毒，美容師亦需於服務後更換衣物，方可服務下位客戶，因而需加收新臺幣（下同）500元。獲被告應允後，伊即依流程服務並為後續清潔與消毒。被告來接貓咪時，兩造並未發生爭執或衝突，伊更未阻攔被告。詎被告後來竟在Google Map中「LOTUS Pet Spa 寵物美學」商家評論欄內留有如附件一至三所示評論，另於社群軟體Threads上以「yeslucky9」帳號於114年（即西元2025年）10月1日張貼如附件四所示文章，因內容與實情不符，並貶抑而減損伊名譽及商譽。爰依侵權行為之法律關係，請求被告賠償其非財產上損害，並移除上開評論及刪除前揭文章。並聲明：㈠被告應給付10萬元，及自起訴狀繕本送達翌日起至清償日止，按週年利率5%計算之利息。㈡被告應將Google Map中「LOTUS Pet Spa 寵物美學」商家評論欄內如附件一至三所示評論移除。㈢被告應將社群軟體Threads上以yeslucky9帳號於西元2025年10月1日張貼如附件四所示文章刪除。

二、被告未於言詞辯論期日到場，亦未提出準備書狀作何聲明或陳述。

三、法院之判斷：

㈠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項分別定有明文。另本件雖無最高法院112

年度台上大字第544號裁定之適用，但該裁定所宣示「法人之名譽或信用，因侵權行為或債務不履行遭侵害，致受有對達成其設立目的有重大影響而無法以金錢量化之損害，非不得依民法第195條第1項前段規定，請求賠償相當之金額，不得僅因法人無精神上痛苦，即一概否准其請求」，及於理由中闡述「我國自18年制定民法第18條第2項規定至今，近百年未曾修正，88年修正民法第195條第1項規定至今，亦逾25年，於此期間，社會生活及交易型態、大眾媒體之面貌、訊息傳遞方式與速度，均與立法當時大不相同；另隨著法人經營型態國際化、多樣化，其組織規模日益增大，因名譽或信用遭侵害所受損害程度，無論規模或時間延續，均遠甚以往，甚至影響其設立目的之圓滿達成，對於法人名譽或信用之法律保障，更形重要…法人為依民法或其他法律規定所創設、並具有一定權利義務之組織體，在其設立目的之圓滿達成需求下，法律亦應賦與其完善之人格權保護。自然人之名譽或信用遭受侵害時，所受非財產上損害為因人性尊嚴受侵害所伴隨產生之精神上痛苦，即精神上之不圓滿，故應由行為人就被害人所受非財產上損害，負金錢賠償責任；而法人之名譽或信用遭受侵害時，因其實際上不具感性認知能力，與自然人有其本質上之差異，所受非財產上損害之內涵亦有不同，自應依其屬性，以受有對達成其設立目的有重大影響而無法以金錢量化之損害為限，准其依民法第195條第1項規定請求賠償相當之金額，以兼顧人格權保障與防杜浮濫之立法意旨，並利遏止類此之侵害繼續發生」等意旨。實已揭示無論就自然人（含獨資商號）之名譽、信用或法人之商譽與信譽，均應受完善之人格權保障，如遭侵害，應衡酌各自本質上之差異以量定其非財產上損害賠償之金額，合先敘明。

㈡查原告為獨資商號（士院卷第18頁），並為Google Map中之「LOTUS Pet Spa 寵物美學」商家（本院卷第39頁）。可知原告之姓名與「洛特斯寵物美學工作室」、「LOTUS Pet Spa 寵物美學」具人格同一性，對後二者商譽之侵害，與對原

告名譽之侵害無異。又獨資商號雖非法人，但其名譽與信用之人格權，仍應受完整保障。

㈢審閱被告簽立之系爭契約（本院卷第29頁），其在「寵物病史」欄內並未勾選任何預設選項（如傳染性疾病），亦未勾選此欄中之「其他」項，並於下方自行填載其貓染有愛滋，而此欄內已有充分空間可供被告填載寵物病史，以供美容師確認及注意，首可認定。

㈣再檢視被告於114年3月19日首次向原告預約寵物美容之際，被告所傳送之「寵物基本資料」訊息中，並未提及其貓染有愛滋；另被告於同年9月27日第2次送寵物美容之際，經原告傳訊告知「哈囉媽媽，這裡是老闆娘。剛剛我們美容師有提到，藍色包包的寶貝有貓愛滋，目前我們的對話紀錄裡沒有顯示事先有說明，上次接待的美容師也沒有聽說過寶貝有這個狀況。因為貓愛滋的寶貝需要全套用品與環境的額外消毒，費用會在原價上加500元…再麻煩媽媽確認一下，謝謝您」，有兩造對話訊息（士院卷第20、21、24頁，截圖首尾相連，並未中斷）附卷為憑。以原告從事寵物美容業，被告係將寵物送交原告服務之契約關係，寵物病史欄當屬飼主應盡之說明義務，如未勾選或註記，飼主係對業者傳達其寵物健康無虞，美容過程及事後清潔無需特別留意或加強之意。但省思被告送請服務之貓咪染有愛滋乙節，因愛滋可能藉由血液或唾液傳播，寵物身上亦可能有細小傷口不易察覺，倘服務過程中或後續清潔、消毒未特別留意，業者接續服務之寵物有受感染風險甚明。是以，服務健康貓與愛滋貓，其過程應盡之注意義務與其後之清潔密度當有區別，而較細緻之服務與較高規格之清潔，需耗費較多心力與時間，因而衍生較高收費，應屬消費者所能理解。

㈤經核，如附件一至三所示評論及如附件四所示文章，其發文帳號雖有不同，然就所指摘情節略以：第2次來時有告知「我的貓咪其中1隻是愛滋貓」，「美容師中途打電話說要加500元」，因「清潔會耽誤後面客人的時間」等主要脈絡

之表達方式及語意一致，堪認係同一人即被告所為。

㈥細繹上開發文內容，被告描述「第1次感覺還行，所以最近又來…來的時候『還是有再次告知』我的貓咪其中1隻是愛滋貓…後來大約1小時後，美容師致電，說要加500元，因為是愛滋貓，她說愛滋貓用完的東西要消毒，我沒有意見」、「美容師把我留下來，跟我說你們當初資料卡沒有寫愛滋貓，但是『他欄位裡面沒有這個』，所以我說我口頭有告知，就像這次一樣！『我洗之前一定會口頭告知！』後來他跟我說，愛滋貓用的東西要清，會耽誤後面客人的時間！那我就想問，『我沒有事先告訴你嗎？』…萬一今天客人根本沒有告知，就不用消毒了嗎？…一剛開始告知是愛滋貓時，可以直接拒絕，不要想賺錢又囉哩叭唆一堆，我不推薦大家來，對自己的本業沒有專業度的店家，不需要光顧」、「我質疑的點是，難道你們每一組客人清洗完，這件事情都沒有做？…今天如果換做其他客人沒告知的，你們是否還會消毒器具？」、「已經帶去洗第2次了，第2次的感受很差，『一開始就有告知是愛滋貓』，但卻在中途打電話給我們說要多加500元」、「我一剛開始給你貓的時候，我沒有說他是愛滋貓嗎？然後店家唧唧歪歪死不承認！真的覺得沒有愛心、沒有專業知識，真的不要開美容店」、「我第1次有說喔！而且我第2次也有說！沒說的點在哪裡？」（本院卷第117至127頁）。

㈦以前揭內容，對照本院前已審認「被告並未於系爭契約之寵物病史欄內勾選任何預設選項（如傳染性疾病）或於此欄開放式之『其他』項下註記其貓染有愛滋，亦未於預約訊息中言明貓有愛滋，並未誠實履行飼主之告知義務，已增添寵物美容過程及後續清潔、避免感染之風險」乙情。被告既未於預約訊息或於系爭契約之寵物病史欄中申明其貓有愛滋，暫不論其動機究屬難言之隱、避免異樣眼光或遭額外收費，然其情節確已違反飼主之告知義務，並造成原告服務之額外風險（含其他寵物遭感染之風險）。

㈧再就被告上開發文，基於第三人之觀點為解讀，被告係在表達「我第1次上門/每次/事先都有告知我的貓有愛滋」、「原告提供的資料卡（即系爭契約）沒有欄位可供填寫貓有愛滋」、「每組客人服務完，原告只需做相同程度的消毒就好，不用對有傳染風險的加強消毒」，並用以延伸「原告想賺錢又囉哩叭唆」、「原告嘰嘰歪歪死不承認，沒愛心又不專業」等負面意象，當已造成其他消費者於閱覽後，可能因擔憂或存有顧慮而卻步，或改選其他商家而貶損原告之經營聲譽，自屬對原告名譽權之故意不法侵害。併考其他消費者與原告間之私訊與取消預約訊息（本院卷第59、61、65、67頁），原告之固定客戶因閱讀前揭評論，已取消其每月預約，並有消費者因寵物傳染病及清潔消毒疑慮，不敢送寵物上門。益證被告前揭言論除已侵害原告名譽權外，更已造成損害。是依民法第195條第1項規定，原告得請求被告賠償其非財產上損害及回復名譽之適當處分。

㈨鑑於移除如附件一至三所示評論，並刪除如附件四所示文章，可使被告基於「不實」之事實描述，所做出不利原告之主觀評論不再為他人所閱覽及原告之名譽權不再持續遭受侵害。堪信原告此部分請求屬回復名譽之適當處分，應予准許。

㈩按名譽被侵害者雖許被害人請求以金錢賠償，但其損失原非如財產損失之有價額可以計算，究竟如何始認為相當，自得由法院斟酌情形定其數額；所謂相當，自應以實際加害情形與其名譽影響是否重大，及被害者之身分地位與加害人經濟狀況等關係定之（最高法院19年上字第1613號、47年台上字第1221號判決要旨參照）。查兩造之財產狀況如本院所調取之稅務資訊連結作業查詢結果（本院卷第83至105頁）所示；原告之學經歷、現職及家庭狀況則如原告所陳明（本院卷第184頁），被告並未到庭陳述；暨考量原告為經營自身品牌及名聲，努力於被告評論下方留言澄清，仍有消費者因而取消預約或不敢登門，益見被告言論已侵害原告名譽並已

造成損害，對努力經營寵物美容業之原告，因而蒙受「愛賺錢又囉哩叭唆」、「嘰嘰歪歪死不承認，沒愛心又不專業」等負面意象，難以藉由實際服務爭取客戶認同或擴大客源，可能導致之生計壓力，與所付出之努力與工作受質疑，所衍生之精神壓力與身心痛苦。本院綜核各節，認原告得請求之非財產上損害賠償以5萬元為適當。

□末以，被告對於原告主張之事實，已於相當時期受合法通知，而於言詞辯論期日不到場，亦未提出準備書狀爭執，依民事訴訟法第280條第3項準用同條第1項規定，視同對原告主張之事實為自認。且被告侵害原告名譽權，業經審認如上。細思寵物美容業之本質為服務業，對社會形形色色之消費者，係藉由細緻服務與對寵物之照料，取得實際消費體驗者之認同。消費者於消費後，固對其感受有評論自由，但終究不應錯誤描述其基礎事實，造成網路不特定閱覽者之誤解。

□按給付無確定期限者，債務人於債權人得請求給付時，經其催告而未為給付，自受催告時起，負遲延責任。其經債權人起訴而送達訴狀者，與催告有同一之效力；遲延之債務，以支付金錢為標的者，債權人得請求依法定利率計算之遲延利息；應付利息之債務，其利率未經約定，亦無法律可據者，週年利率為5%，民法第229條第2項、第233條第1項前段及第203條分別定有明文。本件被告既經原告起訴請求賠償上開損害而未為給付，依前揭規定，原告自得請求被告加付遲延利息。從而，原告請求被告給付5萬元，及自起訴狀繕本送達翌日即115年3月21日（本院卷第141頁）起至清償日止，按週年利率5%計算之利息，為有理由，應予准許。

□從而，原告依侵權行為之法律關係，主張1.被告應給付5萬元，及自115年3月21日起至清償日止，按週年利率5%計算之利息。2.被告應將Google Map中「LOTUS Pet Spa 寵物美學」商家評論欄內如附件一至三所示評論移除。3.被告應將社群軟體Threads上以yeslucky9帳號於西元2025年10月1日

張貼如附件四所示文章刪除，為有理由，應予准許。逾此部分，則無理由，應予駁回。

四、本判決第1項原告勝訴部分所命給付之金額未逾50萬元，依民事訴訟法第389條第1項第5款規定，應依職權宣告假執行。又為求兩造衡平，併依民事訴訟法第392條第2項諭知被告如預供擔保，得免為假執行。

五、本件為判決之基礎已臻明確，其餘攻防方法及所提出證據，經本院審酌後，核與判決結論不生影響，爰不逐一論述。

六、訴訟費用負擔之依據：民事訴訟法第79條。

中　　華　　民　　國　　115　　年　　4　　月　　23　　日

民事第二庭　法　官　王鴻均

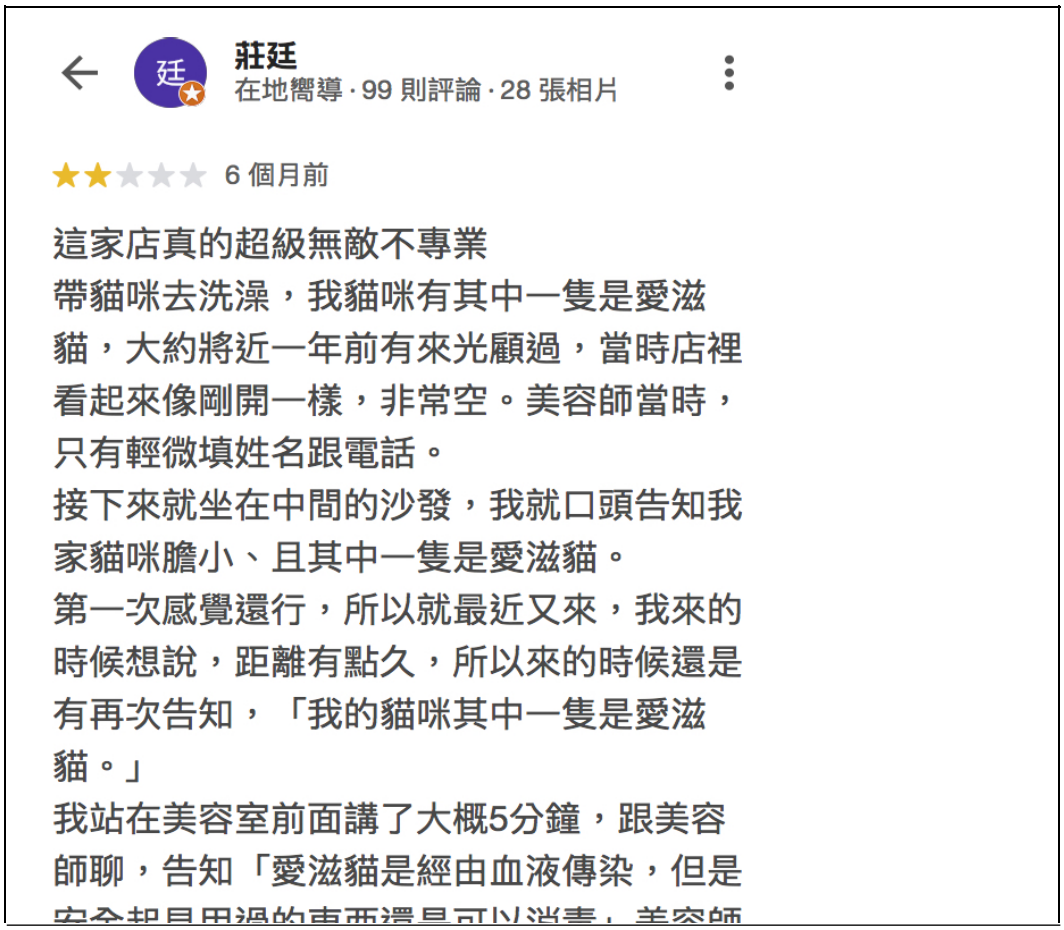
以上正本係照原本作成。

如對本判決上訴，須於判決送達後20日內向本院提出上訴狀。如委任律師提起上訴者，應一併繳納上訴審裁判費。

中　　華　　民　　國　　115　　年　　4　　月　　23　　日

書記官　張以辰

附件一：



01

都說沒有問題。
後來大約一小時後，美容師致電，說要+500元，因為是愛滋貓，他說愛滋貓用完的東西要消毒我沒有意見。
但是他說，「愛滋貓的毛，也會傳染疾病，因為愛滋貓的毛本身就帶有血液」。
這句讓我覺得這個店家非常不專業！
但我們並沒有回什麼，只說那就加錢沒有關係。
後來美容師又再打來一次說，「確定要洗生病的那隻嗎？」
請問各位爸爸媽媽，什麼叫做「生病的那隻」？
後來，我去接貓咪，我也沒說什麼，左右手扛著兩隻貓咪要走，美容師把我留下來，跟我說你們當初資料卡沒有寫「愛滋貓」，但是他欄位裡面沒有這個，所以我說我口頭有告知，就像這次一樣！我洗之前一定會口頭告知！
後來他跟我說，愛滋貓用的東西要清，會耽誤後面客人的時間！
那我就想問，我沒有事先告訴你嗎？
那請問你們一隻貓咪洗澡850元，我帶2隻來，然後你要我➕500元，我們也沒意見。
那事後一直強調，「貓咪是愛滋貓，所以耽誤到了我們後面客人的時間」是什麼意思？
我沒有跟他們吵，扛著兩隻貓咪，寵物師也沒有要幫忙的意思，就自己開完2扇門出去。
1. 我覺得整個過程，我都好像被歧視，因為「我的貓咪是愛滋貓」
2. 我覺得這裡的美容師專業不足，愛滋貓並不是什麼特別罕見的疾病，他的傳染途徑也不是這麼難理解。
但是你們的言語跟專業量能不足，讓人非常不開心。
3.不管今天是不是愛滋貓，本來洗完一隻寵

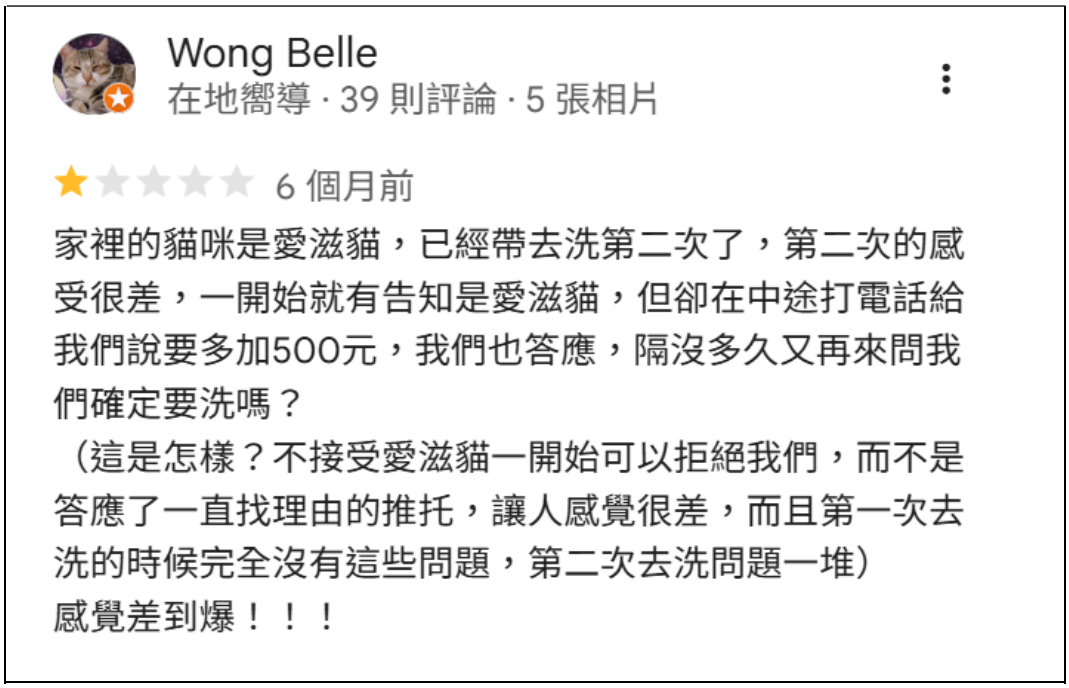
物後，就應該要進行清潔工具的消毒。難道你們可以保證每一隻來洗的寵物，都是完全健康，沒有跳蚤？沒有皮膚問題？那今天是我誠實直接告知我的毛孩狀況，那萬一今天客人根本沒有告知，就不用消毒了嗎？

最後既然沒有很想接這個生意，一剛開始告知是愛滋貓時，可以直接拒絕。不要想賺錢又囉哩八嗦一堆。
我不推薦大家來，對自己的本業沒有專業度的店家。不需要光顧！

附件二：



附件三：


Wong Belle
在地嚮導 · 39 則評論 · 5 張相片
6 個月前
家裡的貓咪是愛滋貓，已經帶去洗第二次了，第二次的感受很差，一開始就有告知是愛滋貓，但卻在中途打電話給我們說要多加500元，我們也答應，隔沒多久又再來問我們確定要洗嗎？
（這是怎樣？不接受愛滋貓一開始可以拒絕我們，而不是答應了一直找理由的推托，讓人感覺很差，而且第一次去洗的時候完全沒有這些問題，第二次去洗問題一堆）
感覺差到爆！！！

附件四：

01



yeslucky9 › 愛滋貓 25/10/1 Threads

帶貓咪去北投中央南路的寵物美容店洗澡，我貓咪有其中一隻是愛滋貓。

把貓咪帶去的時候，我就直接說一隻貓是愛滋、一隻不是。店家沒有特別說什麼就接了。

結果之後打了兩通電話，跟我說「愛滋貓掉落的毛髮也有血液所以要消毒，要多收500清潔費」

我們說好，結果又再打來說「生病的那隻貓咪有確定要洗嗎？」

我們說，剛剛不是就說，加錢要洗了嗎？

後來去接貓咪的時候，美容師把我攔住，一直跟我說我們的貓是愛滋貓，洗我們的貓，耽誤到其他客人的時間！

我想知道，如果一剛開始就沒有想接，其實可以直接拒絕欸！

而且他們一直叫我的貓，是「生病的貓」，然後又一直告訴我，「耽誤後面客人的時間」

什麼意思？ 我一剛開始給你貓的時候，我沒有說他是愛滋貓嗎？ 然後店家唧唧歪歪死不承認！

真的覺得沒有愛心、沒有專業知識，真的不要開美容店好嗎

16 39 1 25