

臺灣高雄地方法院民事判決

113年度訴字第778號

原告

即反訴被告 博登室內裝修設計有限公司

兼法定代理人 王啟睿

共同

訴訟代理人 葉婉玉律師

複代理人 李芳伶律師

被告

即反訴原告 柯力婷

訴訟代理人 朱淑娟律師

上列當事人間請求損害賠償等事件，經臺灣橋頭地方法院以112年度審訴字第715號裁定移轉管轄於本院，本院於民國114年12月11日言詞辯論終結，判決如下：

主 文

原告之訴及假執行之聲請均駁回。

訴訟費用由原告負擔。

反訴原告之訴及假執行之聲請均駁回。

反訴訴訟費用由反訴原告負擔。

事實及理由

壹、本訴部分

一、按訴狀送達後，原告不得將原訴變更或追加他訴，但請求之基礎事實同一者、擴張或減縮應受判決事項之聲明者，不在此限，民事訴訟法第255條第1項第2、3款分別定有明文。又所謂請求之基礎事實同一，係指變更或追加之訴與原訴之原因事實，有其社會事實上之共通性及關聯性，而就原請求所主張之事實及證據資料，於變更或追加之訴得加以利用，且無害於他造當事人程序權之保障，俾符訴訟經濟。經

01 查，本件原告起訴時訴之聲明為：(一)被告應給付原告博登室  
02 內裝修設計有限公司（原名為博登熱源名廚有限公司，經高  
03 雄市政府於民國113年12月24日以高市府經商公字第113550  
04 73700號函准予更名為博登室內裝修設計有限公司，見本院  
05 訴字卷(二)第231至233頁，下稱博登公司）新臺幣（下同）  
06 99萬元，及自起訴狀繕本送達翌日起至清償日止，按週年利  
07 率5%計算之利息；(二)被告應給付原告A0331萬元，及自  
08 起訴狀繕本送達翌日起至清償日止，按週年利率5%計算之  
09 利息；(三)被告應負擔費用，於判決確定後7日內，將如附表  
10 三所示澄清啟事及本件判決書之案號、當事人及主文欄，以  
11 標楷體16號字體，刊登於如附表四所示標的；(四)被告應將如  
12 附表一編號2之留言及附表一編號3、4之貼文刪除；(五)願  
13 供擔保請准宣告假執行（見臺灣橋頭地方法院112年度審訴  
14 字第715號卷【下稱橋院卷】第7至9頁）。嗣原告於114  
15 年3月28日民事辯論意旨狀變更訴之聲明，除前二項聲明不  
16 變並撤回假執行之聲明外，將原先(三)、(四)項聲明變更為一項  
17 ；被告應在Takara Standard日本琺瑯廚具Clean up廚具琺  
18 瑯壁板社團，以facebook預設字體樣式及大小，將瀏覽權限  
19 設為公開，連續刊登如附表三所示澄清啟事及本民事判決要  
20 旨30日（見本院訴字卷(二)第213至214頁）。後原告再於11  
21 4年4月7日提出民事陳報狀及同年5月7日言詞辯論期日  
22 將訴之聲明變更為如起訴狀所載（除將博登公司更正為更名  
23 後之名外，其餘不變，見本院訴字卷二第253至254、259  
24 至260頁）。被告雖表示原告於114年3月28日民事辯論意  
25 旨狀業已就刪除留言及貼文部分撤回，於114年4月7日民  
26 事陳報狀應屬訴之追加，故不同意原告所為關於訴之聲明變  
27 更（見本院訴字卷(二)第260頁），惟除博登公司名字屬更正  
28 外，原告所為上開訴之聲明變更、減縮、追加與原訴之原因  
29 事實均有社會事實上之共通性及關聯性，證據資料共同而得  
30 加以利用，揆諸前揭規定及說明，均應予准許。

31 二、原告主張：

01 (一)被告與訴外人即其配偶黃亮熾於109年8月間購入門牌號碼  
02 高雄市○○區○○路000號(下稱系爭大樓)9樓之2預  
03 售屋(下稱系爭房屋),並於109年9月3日由黃亮熾與博  
04 登公司簽訂廚具施工簽約書及報價單(下稱甲契約)約定由  
05 博登公司承攬系爭房屋之廚具工程,甲契約簽立時,博登公  
06 司即已先依被告告知之尺寸出具設計圖初稿,系爭房屋完工後  
07 會再會同被告、建商前往測量並於111年7月29日出具新設  
08 計圖,且於111年9月15日提供新報價單。而因系爭房屋為  
09 預售屋,建商告知9樓格局與5樓相同,原告起初係依照被  
10 告提供之5樓圖說為據提供廚具安裝設計圖,系爭房屋交屋  
11 後,成屋與預售屋之圖說有異,造成新設計圖無法對應,且  
12 被告亦未確認淨水機機型暨是否安置淨水機於陽台而未規劃  
13 插座,但原告也已先預留管線,待被告擇定機型並與淨水設  
14 備廠商協調擺放位置後,淨水設備廠商即可自行自原告預留  
15 電線孔位進行安裝,嗣被告拒絕原告依設計圖提出之新報價  
16 ,並稱原告設計規劃不良,一面又要原告進場施工,原告表  
17 示如對於原告主張付款方式無共識,會造成買賣雙方有不信  
18 任感時,被告於111年8月5日隨即表示「你的意思是不信  
19 任我,要跟我解約嗎?可以啊!看約什麼時候我再過去把錢  
20 拿回來,還是你們要匯款給我也可以…」等語,復於111年  
21 8月8日提供銀行帳號表示「就好聚好散,把費用退還給我  
22 吧。也不要收設計費了」等語,爾後原告同意退部分款並傳  
23 送協議書及保密合約書,被告配偶黃亮熾卻又要原告進場施  
24 工,經原告表示契約已經解除、拒絕履約,雙方因此涉訟。

25 (二)被告隱匿其早已主動終止契約並要求原告退款、拒付設計費  
26 卻又單方重啟契約等節,另認博登公司拒不進場施工,又因  
27 聯繫官方LINE帳號而認原告已讀不回或晚回,更因個人偏見  
28 而認為A03不禮貌、好形象是假、不是好人、博登公司用  
29 假帳號堆疊好評,暨契約有霸王條款、保密協議不合理等,  
30 進而於如附表一編號1所示時間,在Facebook中Takara Sta  
31 ndard日本琺瑯廚具Clean up廚具琺瑯壁板公開社團中,他

01 人尋求南部Takara經銷商貼文下，以不特定人或特定人得以  
02 共聞共見之方式，張貼及更新如附表一編號1 所示留言；又  
03 於如附表一編號2 所示時間，博登公司在上開留言底下留言  
04 發表澄清聲明後，被告再張貼如附表一編號2 所示留言；復  
05 於如附表一編號3 至4 所示時間，分別在批踢踢實業坊、Mo  
06 bile01網站張貼如附表一編號3 至4 所示文章內容，且於如  
07 附表一編號5 所示時間向日本Takara原廠投訴如附表一編號  
08 5 所示內容；另於如附表二編號1 至5 所示時間，私訊回覆  
09 網友如附表二編號1 至5 所示內容（下合稱系爭言論，分則  
10 以編號稱之），而系爭言論均屬虛偽不實言論，將博登公司  
11 及A O 3形塑成係消費糾紛眾多且密集之無良經銷商，已貶  
12 損博登公司及A O 3之社會評價，屬不法侵害名譽權，原告  
13 自得請求損害賠償。

14 (三)博登公司除需忍受網友、顧客、同業及底下員工抨擊，更需  
15 不斷發文或致電澄清，對博登公司品牌形象之建立與維護造  
16 成不可逆之損害，甚造成門市客流量及產品詢問度大幅下滑  
17 ，112 年3 、4 月銷售額與111 年3 、4 月銷售額相較下降  
18 1,252,349 元（計算式：1,168,108 元－2,420,457 元＝－  
19 1,252,349 元）、112 年7 、8 月銷售額與111 年 7、8 月  
20 銷售額相較下降1,179,734元（計算式：1,453,409 元－2,6  
21 33,143 元＝－1,179,734 元）、112 年 9 、10 月銷售額與  
22 111 年9 、10 月銷售額相較下降147,584 元（計算式：2,3  
23 38,687 元－2,486,271 元＝－147,584 元），合計售額共下  
24 降2,579,667 元（計算式：1,252,349 元＋1,179,734 元＋  
25 147,584 元＝2,579,667 元），銷售額下降月份與被告散布  
26 不實言論之時點密接且高度重疊，可見博登公司營業額下降  
27 並非偶然事實，與被告不實言論侵害博登公司名譽（商譽）  
28 具相當因果關係，先向被告求償99萬元之營業損失；縱認博  
29 登公司所受損害範圍應扣除成本計之，不得僅以銷售總額為  
30 據，扣除之費用亦應僅限於直接成本及必要費用，亦即以營  
31 業毛利之損害為據。又博登公司因被告不實言論於網路上擴

01 散而使眾多潛在客戶產生不信任，致辛苦累積之商譽化為烏  
02 有，被告所為侵害經濟評價上除有財產上損害，亦含有非財  
03 產上之損害（指名譽、商譽、信用貶損所致經濟上無形資產  
04 之價值流失），僅依民法第195條第1項後段命被告將判決  
05 書本訴部分刊登於如附表4所示內容，尚不足以回復博登公  
06 司商譽之減損，故依民法第195條第1項前段，請求博登公  
07 司回復名譽之非財產上損害，該損害金額請依民事訴訟法第  
08 222條第2項規定予以酌定。另A03因被告系爭言論影響  
09 ，造成消費者誤解、同業以此抨擊、日本原廠造訪關切、底  
10 下員工質疑能力、本人持續懷疑自身價值，並造成A03產  
11 生適應障礙，經前往高雄榮民總醫院身心科就診，現需定時  
12 服用藥物穩定情緒幫助入睡，後亦須持續定期追蹤治療，A  
13 03受有相當程度之精神痛苦，屬情節重大，自得依民法第  
14 184條及第195條第1項規定，請求被告賠償A03醫療費  
15 用1萬元及精神慰撫金30萬元，合計共31萬元（計算式：1  
16 萬元+30萬元=31萬元）。

17 (四)此外，博登公司多年所建立之商譽因被告系爭言論而付之一  
18 炬，爰依民法第18條之規定，請求被告應將如附表一編號2  
19 之留言及附表一編號3、4之貼文刪除，並應負擔費用，於  
20 判決確定後7日內，將如附表三所示澄清啟事及本件判決書  
21 之案號、當事人及主文欄，以標楷體16號字體，以如附表四  
22 所示方法刊登於如附表四所示標的。為此，爰依民法第184  
23 條、第195條第1項及第18條等規定提起本訴等語，並聲  
24 明：1.被告應給付博登公司99萬元，及自起訴狀繕本送達翌  
25 日起至清償日止，按週年利率5%計算之利息；2.被告應給  
26 付A0331萬元，及自起訴狀繕本送達翌日起至清償日止，  
27 按週年利率5%計算之利息；3.被告應負擔費用，於判決確  
28 定後7日內，將如附表三所示澄清啟事及本件判決書之案  
29 號、當事人及主文欄，以標楷體16號字體，刊登於如附表四  
30 所示標的；4.被告應將如附表一編號2之留言及附表一編號  
31 3、4之貼文刪除；5.願供擔保請准宣告假執行。

01 三、被告則以：

02 (一)兩造簽約時，博登公司提供圖面日期、修正日期109年9月  
03 3日、廚具面寬合計2640mm之廚具圖（下稱A廚具圖）、「  
04 地排/RO管水電尺寸圖」，因被告在博登公司建議下決定將  
05 RO淨水器設置於陽台，故「地排/RO管水電尺寸圖」有設計  
06 「6分管預留管」作為裝設RO淨水器出水、進水管線之用，  
07 該預留管延伸到陽台，尺寸設計長度為1740公釐，依據另一  
08 張A廚具圖上爐具750 + 300公釐、洗碗機600公釐之總長  
09 度為1650公釐，該預留管出口在洗手台下方（方便維修）。  
10 然而，嗣後因系爭房屋之面寬更改，博登公司現場實際丈量  
11 後，提供出圖日期109年9月3日、修正日期111年7月29  
12 日之廚具圖（合計面寬2719mm，下稱B廚具圖），爐具尺寸  
13 變更為900 + 300公釐，洗碗機604公釐，總長變成1804公  
14 釐，但卻未一併修改「地排/RO管水電尺寸圖」，導致「6分  
15 管預留管」之出口變成在洗碗機下方，如要維修該管線必須  
16 先移出洗碗機，此即為被告所稱「畫錯圖」。又博登公司明  
17 知RO淨水器需放置於陽台，卻未跟建商告知需於陽台設置RO  
18 淨水器之電力插座，此即被告所指「電也錯」之部分。另博  
19 登公司完成之工作僅有提出設計圖（含現場查看），並未實  
20 際施工，且由兩造對話LINE紀錄亦可證博登公司確實有不進  
21 場施工之事實，況雙方就契約解除之協商，因為不同意簽立  
22 協議書而尚未合意解除契約，契約仍屬有效，故被告要求博  
23 登公司進場施工，確屬有據。

24 (二)又由兩造對話LINE紀錄可知，兩造協商解約過程中博登公司  
25 出爾反爾，原本承諾退款，隔天又單方面加上簽立保密義務  
26 之協議書始同意退款，協議書中要求被告對於本次事件所涉  
27 事實保密，不得以任何方式洩漏，違反就需支付賠償金30萬  
28 元，還可連續處罰，已完全箝制消費者之言論自由甚至已經  
29 達到令人恐懼之程度，且博登公司表示要被告立協議書才肯  
30 將簽約金退還，被告覺得遭到脅迫、不能自由決定是否簽署  
31 協議書，故稱遭脅迫簽立合約確屬事實，且對於遭受脅迫之

01 感受，亦符合對於可受公評之事為適當之評論。另兩造所簽  
02 立之廚具施工簽約書為博登公司提出之定型化契約，非與被  
03 告逐條商議而來，被告簽約時即需支付10萬元，取消訂單10  
04 萬元會被沒收，且簽約後一周內就要補足總金額50%，日本  
05 通知出貨要再付30%，但博登公司應在何時生產、安裝均未  
06 約定履約期限，而可以任意調動客戶安裝時間，卻不用負遲  
07 延責任，契約內容確實對被告顯屬公平而為霸王合約。

08 (三)博登公司於Google地圖上之名稱為「Takara standard日本  
09 琺瑯廚具-博登名廚」，評論有386 篇，分數高達4.9 分，  
10 且從其評論來看，幾乎都是5 分高評價，4 分以下少之又少  
11 ，然Google評論可造假，一星負評亦可花錢刪除，且諸多一  
12 星負評後來皆遭到刪除，故被告懷疑博登公司評論中有很多  
13 假帳號係屬評論之範疇，亦符合對於可受公評之事為適當評  
14 論，為憲法所保障之言論自由。又博登公司為法人，縱名譽  
15 權受有損害，亦無精神上痛苦可言，不得依民法第195 條第  
16 1 項請求精神慰撫金。另博登公司提出營業人銷售額與稅額  
17 申報書，欲證明其因其受有營業損失，然影響公司營業額多  
18 寡之因素眾多，博登公司並未證明其營業額之下滑與被告系  
19 爭言論間有何因果關係。而A 0 3 為博登公司法定代理人，  
20 整個過程幾乎都是被告與A 0 3 接洽，被告認為博登公司有  
21 畫錯圖、只畫水電圖就跑了、不進場施工、脅迫簽立協議書  
22 、用假帳號堆疊好評之行為，為A 0 3 或其指揮員工所為，  
23 故被告認為「好形象是假的、不是好人、對客戶不禮貌、就  
24 是遇到壞人」係屬對於可受公評之事為適當評論，為憲法所  
25 保障之言論自由，況博登公司112 年4 月24日之澄清文稱「  
26 柯姓消費者堅持要使用信用卡方式付款，並表示這樣影響損  
27 害到自己刷卡權利，而自己才能享受信用卡給的紅利回饋，  
28 若本公司不從就要終止合約云云，本公司雖委婉勸說消費者  
29 ，但柯姓消費者仍斷然以此為由向本公司終止契約，並要求  
30 全額退費」內容並不實在，被告於111 年8 月5 日與博登公  
31 司對話中覺得博登公司對被告不信任而表示「妳的意思是不

01 信任我要跟我解約嗎？可以啊」，故非博登公司於澄清文中  
02 表示「若本公司不從就要終止合約」、「但柯姓消費者仍斷  
03 然以此為由向本公司終止契約」云云，且博登公司以通訊軟  
04 體LINE回覆表示酌收設計費25,000元，並減免一部份設計費  
05 ，博登公司退款175,500元，非博登公司澄清文所寫「要求  
06 全額退費」情事，被告稱「連澄清文都是謊言」確屬事實。  
07 另A03主張因系爭言論造成其睡眠不佳、情緒波動去身心  
08 科看診之時間為112年6月至8月間，時序上亦無從認定與  
09 系爭言論具關連性，且A03請求醫療費1萬元未提任何證  
10 明。

11 (四)至原告訴之聲明要求被告刊登澄清啟事之內容，依司法院大  
12 法官釋字第656號解釋理由書意旨，已侵害被告不表意自由  
13 ，亦不符憲法第23條比例原則，其主張顯無理由；原告訴之  
14 聲明第4項要求被告刪除如附表一編號2所示留言、編號3  
15 、4所示貼文部分，如附表一編號2所示留言在被告收到博  
16 登公司判決應給付款項後早已刪除，如附表一編號3、4所  
17 示貼文則已將廠商名稱遮蔽，依民法第18條第1項前段規定  
18 ，該等貼文已無博登公司或A03名字，即無侵害其人格權  
19 之情事，原告請求刪除於法無據等語置辯。並聲明：1.原告  
20 之訴及假執行之聲請均駁回；2.如受不利判決，願供擔保請  
21 准宣告免為假執行。

#### 22 四、兩造不爭執事項：

23 (一)如附表一、二所示（即原證1至11）確實為被告之留言、私  
24 訊及信函，時間如各附表編號所示（即如被告113年8月20  
25 日民事答辯(二)狀所載，原告於113年9月10日言詞辯論表示  
26 不爭執）。

27 (二)被告與其配偶黃亮熾於109年8月間購入系爭房屋，並於10  
28 9年9月3日由黃亮熾與博登公司簽訂甲契約，約定由博登  
29 公司承攬系爭房屋之廚具工程，總價371,000元，並以刷卡  
30 方式給付博登公司簽約金100,000元，另交付振興三倍券10  
31 ,000元，被告、黃亮熾嗣於109年9月14日再以轉帳方式給

01 付博登公司85,500元，合計給付博登公司195,500元。

02 (三)甲契約簽立時，被告、黃亮熾有交付系爭房屋廚房面寬平面  
03 圖給博登公司，博登公司亦有出具A廚具圖交付被告、黃亮  
04 熾，同時提供「地排/R0管水電尺寸圖」予被告、黃亮熾。

05 (四)博登公司嗣後有再至系爭房屋實際丈量尺寸、確認廚房面寬  
06 達270 cm以上，黃亮熾再於110年9月15日與博登公司簽立  
07 新報價單（下稱乙契約），約定總價420,000元；復於111  
08 年7月29日，博登公司、被告、黃亮熾協商總價為372,000  
09 元，並由被告與博登公司簽立新報價單（下稱丙契約）。

10 (五)博登公司於111年7月29日提供B廚具圖。

11 (六)被告於111年8月4日在LINE群組詢問博登公司付款方式問  
12 題，博登公司人員於同月5日答覆提及「付款方式若沒共識  
13 ，會造成買賣雙方有不信任感…」等語後，被告表示「你的  
14 意思是不信任我，要跟我解約嗎？可以啊！看約什麼時候我  
15 再過去，把錢拿回來」、「還是你們要匯款給我也可以（後  
16 為帳號資訊，略）」，博登公司人員解釋並稱「若造成柯小  
17 姐的困擾…公司很抱歉…但公司也會尊重客戶最後的決定」  
18 等語，被告表示已不信任，並稱「請退款給我吧！」等語，  
19 復於同年8月8日再次提供銀行帳號資訊，表示「就好聚好  
20 散，把費用退還給我吧！也不要收設計費了」等語。

21 (七)原證16所列對話為博登公司、被告、黃亮熾之LINE群組對話  
22 紀錄。

23 (八)博登公司於111年8月9日傳送被證10之客戶協議書予被告  
24 、黃亮熾。

## 25 五、本院得心證之理由：

26 (一)按因故意或過失，不法侵害他人之權利者，負損害賠償責任  
27 ；不法侵害他人之身體、健康、名譽、自由、信用、隱私、  
28 貞操，或不法侵害其他人格法益而情節重大者，被害人雖非  
29 財產上之損害，亦得請求賠償相當之金額；其名譽被侵害者  
30 ，並得請求回復名譽之適當處分，民法第184條第1項前段  
31 及第195條第1項分別定有明文，是侵權行為損害賠償責任

01 須行為人因故意或過失不法侵害他人權利，亦即行為人須  
02 具備歸責性、違法性，並不法行為與損害間有相當因果關係  
03 始能成立。而言論自由旨在實現自我、溝通意見、追求真理  
04 及監督各種政治或社會活動，名譽係個人在社會上享有一  
05 般人對其品德、聲望或信譽等所加之評價，屬於個人在社會  
06 上所受之價值判斷，對名譽權之保障在於維護人性尊嚴與人  
07 格自由發展，二者均為憲法所保障之基本權利，於二者發生  
08 衝突時，仍應審酌言論之議題、內容、動機、目的，可否經  
09 由侵害名譽權以外之其他適當方法達成目的，若無其他適當  
10 方法，必須於言論自由之保障與名譽權之保障間為選擇時，  
11 仍應衡量該言論所能獲得之利益與名譽權所受損害，是否失  
12 其平衡等具體情況以為決定。

13 (二)次按言論可分為事實陳述與意見表達，其中關於事實陳述部  
14 分，涉及是否真實而具可證明性，當事人如能證明為真實，  
15 或主要事實相符，不必責其陳述與真實分毫不差，或雖不能  
16 證明言論內容為真實，但依查證所得資料或依行為人所舉客  
17 觀事證，足認於發表該言論當時有相當理由確信其為真實  
18 者，縱事後證明所言與事實不符，亦不能令負侵權行為損害  
19 賠償責任；關於意見表達部分，乃行為人表示自己之見解或  
20 立場，屬主觀價值判斷之範疇，無真實與否可言，在民主多  
21 元社會，對於可受公評之事善意發表適當之評論者，即使施  
22 以尖酸刻薄之評論，不具違法性，非屬侵害他人之名譽權，  
23 亦不負侵權行為之損害賠償責任。至於可受公評之事，依事  
24 件之性質與影響，應受公眾為適當之評論，是否屬可受公評  
25 之事，應就具體事件，以客觀之態度、社會公眾之認知及地  
26 方習俗等認定之，一般而言，凡涉及國家社會或多數人利益  
27 者，皆屬之；而在民主多元社會，各種價值判斷均應容許而  
28 受言論自由之保障，僅能藉由言論之自由市場機制，使真理  
29 愈辯愈明而達到去蕪存菁之效果。

30 (三)針對原告主張被告指摘博登公司畫錯圖、只畫水電圖就跑了  
31 、不進場施工、不實施工、施工品質不佳等不實言論部分：

01 1.原告主張被告指摘博登公司不實施工、施工品質不佳之部分  
02 觀之系爭言論並無類此之內容，足徵原告此部分主張顯與  
03 客觀事實不符，自難採認。又原告雖主張上開話語雖未出現在  
04 貼文上，但有可能會讓一般人誤認博登公司為一不實施工  
05 、施工品質不良之廠商云云（見本院訴字卷一第233 頁），  
06 然被告既未指摘博登公司施工不實或施工品質不佳，自不能  
07 以自行解讀之意思，增加原未指摘之內容，進而主張被告有  
08 何侵權行為。

09 2.其次，關於畫錯圖部分：

10 (1)被告與其配偶黃亮熾於109 年8 月間購入之系爭房屋係預售  
11 屋，而在甲契約簽立時，博登公司係出具A 廚具圖（見本院  
12 訴字卷一第171 頁）交付被告、黃亮熾，同時提供「地排/RO  
13 管水電尺寸圖」（見本院訴字卷一第173 頁）予被告、黃  
14 亮熾，嗣因系爭房屋面寬變更，博登公司有再至系爭房屋實  
15 際丈量尺寸並於111 年7 月29日提供B 廚具圖（見本院訴字  
16 卷一第175 頁，本院訴字卷二第367 頁），此為兩造所不爭  
17 執，惟觀之A 廚具圖、「地排/RO 管水電尺寸圖」及B 廚具  
18 圖之內容，可知A 廚具圖上之爐具加計洗碗機之總長度為16  
19 50公釐，「地排/RO 管水電尺寸圖」因此而設計「6 公分預  
20 留管」作為淨水器管線之用，且此預留管長度為1740公釐，  
21 B 廚具圖上之爐具加計洗碗機之總長度則變更為1804公釐，  
22 但博登公司卻未一併提出修改之「地排/RO 管水電尺寸圖」  
23 ，亦未提出「6 公分預留管」之修改意見，此為博登公司所  
24 自承（見本院訴字卷一，本院訴字卷二第214 至215 頁）；  
25 再參酌博登公司稱：因兩造簽約之際，系爭房屋尚未完工，  
26 建商告知5 樓、9 樓格局相同，伊於109 年9 月3 日係出具  
27 以5 樓尺寸相同之「地排/RO 管水電尺寸圖」予被告，系爭  
28 房屋9 樓水電完工後，伊於110 年8 月9 日勘驗系爭房屋之  
29 水電施作是否與「地排/RO 管水電尺寸圖」吻合，並在丈量  
30 後發現9 樓廚房較5 樓多6 至7 公分，伊向工務主任反映排  
31 水管、瓦斯管應遷移至維修區，工務主任為避免未來復生施

01 工落差，要求伊於現場繪製正確位置，較圖面更為精準與直  
02 覺，伊始依工務主任指示逕於地面、牆面標註排水管、瓦斯  
03 管之位置等語（見本院訴字卷一第375 至376 頁），足徵原  
04 先之「地排/RO 管水電尺寸圖」確實與系爭房屋實際情況不  
05 符，亦可能影響整體水電配置，則被告抗辯畫錯圖係指「地  
06 排/RO 管水電尺寸圖」與實際情形不符，致預留管之維修須  
07 先移出洗碗機等語，並非毫無所據。

08 (2)原告雖主張未一併提出「6 公分預留管」之修改意見，係因  
09 其所設計之櫃體於最後方均留有管道間，如有維修需求可直接  
10 針對預留管內之線路抽換，不需移出洗碗機，此為其出於  
11 專業得出之結論，且於110 年8 月9 日現場會勘時被告亦在  
12 場同意不需另外繪製新圖說云云，惟不論博登公司是否出於  
13 專業而做出不需修改預留管之結論，此部分亦應先向被告說  
14 明並取得被告同意始得為之；而原告就此雖另主張比對舊契  
15 約和新報價單可看出被告有在新報價單上簽名，且新價單之  
16 插座亦為一套，可知沒有新增新插頭之問題，被告亦同意陽  
17 台採彈性設計、不需繪製新「地排/RO 管水電尺寸圖」云云  
18 ，然觀之新報價單（見本院訴字卷二第369 至371 頁），單  
19 純從插座之未增加根本無法從中比對出插座數量是否不變或  
20 有所增減，更無法證明原告所主張之待證事項，因此不論係  
21 預留管不需修改或「地排/RO 管水電尺寸圖」不需重新繪製  
22 乙節，原告均未能提出被告已為同意之證據以實其說，此部  
23 分即無從為原告有利之認定，則對被告而言，「地排/RO 管  
24 水電尺寸圖」、預留管之配置確實與實際情形或當初約定之  
25 狀況不合。

26 (3)又關於陽台設置RO淨水器之電力插座部分，被告抗辯博登公  
27 司明知RO淨水器要放置在陽台，卻未跟建商告知要在陽台設  
28 置RO淨水器之電力插座，且博登公司亦自承未設置RO淨水器  
29 電力插座，甚至稱電線拉一條露出之線到陽台即可，此即為  
30 被告所稱「電也錯」的部分等語。而原告主張原於陽台即設  
31 有110V電力之插座，僅係RO淨水器之設備樣式多樣，各式機

01 台適用之電力有別，被告始終未履行定作人之協力義務即向  
02 原告告知欲選用之RO淨水器機型與擺放之位置，卻又要求設  
03 計時不得露出電線，原告僅得於室內設計插頭之同時，預留  
04 連接至室外之水管、電線孔位，待未來被告擇定機型並與淨  
05 水器設備廠商協調擺放位置後，淨水器設備廠商即可自行自  
06 原告預留之電線孔位進行安裝云云。然而，博登公司在變更  
07 為以預留連接至室外之水管、電線孔位之方式前，因該方式  
08 業已與博登公司和被告討論之內容細節不同，已屬契約之變  
09 更，理應得被告同意後為之，縱使被告當時遲未告知淨水器  
10 機型與擺放位置，博登公司亦應先催告並告知可能導致之施  
11 作困境，惟此部分未見博登公司有何證據得以證明其業已得  
12 被告同意之事實，復參酌A03於臺灣橋頭地方法院112年  
13 度橋簡字第158號損害賠償事件（下稱前案）112年6月13  
14 日言詞辯論時稱：（法官問：理論上你知道被告有要把RO放  
15 在外面，只是沒有確定位置？）是。」、「（被告問：為何  
16 知道我要把RO機放在陽台，為何不問我要110V或220V的  
17 電？）因為那時候被告根本都沒有確定」、「（法官問：那  
18 時候有詳細的討論嗎？還是只有講1句放在陽台？）（被告  
19 ：只有說放在陽台，因為我不知道有這麼多選擇，我不是每  
20 天在摸廚房的人，原告應該要告訴我）我們那時是沒有溝通  
21 紀錄，被告一句話沒有告訴我，當初不告訴我要用什麼，我  
22 只能確定管子，至於110V、220V，當初工務人員說被告的瓦  
23 斯管底下220V電源可能會負荷不了，那時候建議留空管給我  
24 ，因為他說總電壓會不夠，一開始建設公司沒有打算留220V  
25 的電，第1個版本瓦斯爐被告自行購買，起碼我知道被告要  
26 用瓦斯爐，第2個版本改成IH爐，現場看完後才告訴我，因  
27 為第1版時所有工程已經做完，那時候我跟被告講淨水設備  
28 裝了之後，從瓦斯管或原來設計的管去拉220V或110V的電到  
29 你想要的位置，現在癥結點是說不要看到線出來，如果照被  
30 告的意思我們有設計，是不是被告要明確告訴我位置，我就  
31 留在那邊，而不是留一個管線給你日後備用」（見前案卷第

01 371、374 至375 頁，此業經本院依職權調取前案卷核閱無  
02 訛），可徵博登公司並未詳與被告溝通討論即逕為變更，被  
03 告據此抗辯其有相當理由確信其所為系爭言論指摘博登公司  
04 畫錯圖、水電錯等語為真實，洵屬有據。

05 3.關於指摘博登公司只畫水電圖就跑了、不進場施工之部分：

06 (1)由前案判決（見本院訴字卷一第31至39頁）可知，被告於前  
07 案主張博登公司與其之承攬契約業已解除（先位主張）抑或  
08 依民法第511 條規定終止與博登公司間之契約（備位主張）  
09 為由，起訴請求博登公司返還其已給付之款項，經前案判決  
10 認定被告與博登公司間之契約關係因被告表示終止而解消，  
11 博登公司僅針對系爭房屋廚具設計提出A、B 廚具圖並曾至  
12 系爭房屋現場實際查看，據此認定博登公司有完成一定工作  
13 而得請求部分報酬，此有前案判決可查。由此可知，博登公  
14 司確實僅有提出廚具圖、「地排/RO 管水電尺寸圖」等圖說  
15 予被告，並未實際進場施作無疑，被告之指摘並未悖於客觀  
16 事實。

17 (2)原告固主張被告將自己早已主動終止契約、要求原告退款、  
18 拒付設計費部分隱匿，惡意向不知情網友顛倒是非，將博登  
19 公司形塑為不良廠商云云。而被告於111 年8 月4 日在LINE  
20 群組詢問博登公司付款方式問題，博登公司人員於同月5 日  
21 答覆提及「付款方式若沒共識，會造成買賣雙方有不信任感  
22 …」等語後，被告表示「你的意思是不信任我，要跟我解約  
23 嗎？可以啊！看約什麼時候我再過去，把錢拿回來」、「還  
24 是你們要匯款給我也可以（後為帳號資訊，略）」，博登公  
25 司人員解釋並稱「若造成柯小姐的困擾…公司很抱歉…但公  
26 司也會尊重客戶最後的決定」等語，被告表示已不信任，並  
27 稱「請退款給我吧！」等語，復於同年8 月8 日再次提供銀  
28 行帳號資訊，表示「就好聚好散，把費用退還給我吧！也不  
29 要收設計費了」等語，此為兩造所不爭執；再由博登公司與  
30 被告在前案之主張、抗辯內容可知，博登公司與被告就彼此  
31 間之承攬契約關係究係於何時因解除或終止而解消乙節有所

01 爭執，縱使前案判決最終認定係被告終止契約，亦不能認為  
02 被告在此之前基於前開彼此間之對話紀錄所為關於契約關係  
03 之評價，即屬惡意詆毀博登公司之名譽，況博登公司在前案  
04 判決前並未歸還被告業已給付之款項，是對被告而言，系爭  
05 房屋即係其業已給付款項卻未有任何施工，且在雙方對於契  
06 約關係及款項協商尚有爭執之情形下，博登公司即已不願進  
07 場施工，被告基於此事實經過而為系爭言論指摘博登公司只  
08 畫水電圖就跑了、不進場施工等語，在有合理依據之情況  
09 下，實難令其負侵權行為之損害賠償責任。

10 (四)針對原告主張博登公司並未強迫被告簽署任何保密協議、和  
11 解書，被告卻稱遭脅迫簽立霸王合約之部分：

- 12 1. 觀之原證16博登公司、被告、黃亮熾之LINE群組對話紀錄（  
13 見本院訴字卷一第127 至139 頁），博登公司人員於111 年  
14 8 月8 日10時41分許表示「…王先生有向公司爭取設計費減  
15 免一部分的設計費，公司進口廚具標準設計費25,000，王先  
16 生有幫你爭取減免5,000 的設計費，以下是你們的付款紀  
17 錄…109 年已收訂金總金額195,500…公司實際退款金額17  
18 5,500」，被告於同日10時46分許回傳「175,500今天就轉給  
19 我」，博登公司人員於翌日（9 日）19時38分許又表示「…  
20 王先生已幫客戶爭取收部分設計費，公司同意只收部分設計  
21 費15,000，附件中是客戶協議書，再請柯小姐協助簽回，公  
22 司於隔日請會計人員協助匯款部分簽約金180,500」，黃亮  
23 熾於同日21時34分許稱「你們給的這份文件，應該是要收到  
24 款項後才能簽的唷」，博登公司人員於翌日（10日）10時9  
25 分許回覆「…這份協議書基本上需到公司門市來簽名蓋章  
26 …因柯小姐有說明需早點收到簽約金，故王先生才協商公司  
27 提供電子檔給客戶端簽名回傳即可，故黃先生覺得電子檔簽  
28 名回傳不適當，以上公司提供二個建議1.黃先生可以撥空親  
29 自來門市簽名，公司會當面返還簽約金2.電子檔簽名回傳，  
30 若是上午收到回傳的協議書，公司會計人員於當日下午匯款  
31 返還簽約金給客戶，若是下午收到回傳的協議書，公司會計

01 人員於隔日上午匯款返還簽約金給客戶，以上二個方式供黃  
02 先生參考」，黃亮熾於同日10時39分許再表示「提供的協議  
03 書，保密協議的懲罰條文也有問題，協議書還是需要雙方討  
04 論，兩方都認同後才能簽署」等語，由此足見博登公司所提  
05 供返還簽約金之方式，均以被告簽署博登公司之協議書為前  
06 提要件，被告如要取回簽約金，即不得不簽署協議書。

07 2.再觀諸博登公司於111年8月9日傳送予被告、黃亮熾之客  
08 戶協議書（見本院訴字卷一第177頁），其中保密協議約定  
09 雙方對於該契約「所涉之事實、和解條件、個人資訊均應善  
10 盡保密義務，不得傳述於公眾或以書面、廣播電視、電子通  
11 訊、網際網路或其他媒體等傳播工具等方式散布、洩漏之」  
12 、「任何一方有違反前項約定者，應自負相關形式責任，他方  
13 亦得請求精神、名譽、信用、商譽等損害賠償，雙方同意定  
14 懲罰性賠償金為NT300,000元，均無異議」、「本條第一  
15 項、第二項之約定，於本協議任何一方違反第一項約定後仍繼  
16 續生效，他方對於任何一方再次違反第一項之行為，得連續請  
17 求懲罰性賠償金」，此金額已逾被告簽約時業已給付之簽約  
18 金195,500元甚多，甚至有得連續請求賠償金之約定，對於  
19 被告而言即面臨極不平等之協議書條件，復參酌被告如不簽  
20 署即無從取回簽約金之情事，被告心理感受表意自由遭到壓  
21 制、無法自由決定是否簽署具不平等條件之協議書，據此為  
22 系爭言論而指摘遭脅迫簽立霸王合約等語，尚非全然無憑，  
23 固然使用「脅迫」乙語並非精準且較為激進，但考量被告並  
24 非法律專業人士，且當時確實面臨不簽署即無法取回簽約金  
25 之情境，仍與出於惡意無事生端之肆意污蔑、動機出於詆毀  
26 他人名譽之情形有別，衡諸社會觀念，仍屬就可受公評之事  
27 項而為評論，未逾越言論自由合理之限度，難認業已侵害博  
28 登公司之名譽權。

29 (五)針對原告主張被告稱博登公司用假帳號堆疊好評、好評是假  
30 的之部分：

31 1.觀之被告提出被證11（見本院訴字卷一第179頁），可見博

01 登公司在Google地圖名稱「Takara standard日本琺瑯廚具-  
02 博登名廚」之評論，評論篇數為386 篇，分數為4.9分，而  
03 被告抗辯其中有令人懷疑之例子，如網友「妖澆（筠筠）」  
04 短時間內對博登公司、另一家位在桃園的歐德系統家具公  
05 司都給予五星好評；網友REN、EJZ都給博登公司五星好評  
06 ，此二帳號發文風格類似，評價日期跟出遊地點都一樣；同  
07 一個帳號名稱「王舒筠」在相隔5 年時間都給博登公司五星  
08 好評；不同帳號「307 24黃宏泰Diago」、「311 18呂仲  
09 勛nell」寫的評論內容一模一樣，而且名字前面還有數字  
10 編號，跟一般民眾取名習慣不同，讓人懷疑是賣評論公司創  
11 造出來之帳號；有些帳號「Joanna Joanna」、「Amlyia Ain  
12 lya」、「Cai Cai」都只有發布過對博登公司這一則評論  
13 ，沒有其他評論，而且名稱都用重複之文字，同樣讓人懷疑  
14 是賣評論公司創造之帳號；不同網友「彭鈺惠」、「泡麵  
15 之王」，評論時張貼的照片是同一張；三位不同網友「趙  
16 梓臣」、「顏嘉瑩」、「趙宏勝」使用相同照片；網友「王  
17 辰瑄」、「郭永希」在相同時間都讚美老闆兒子很帥；網  
18 友「Leo Wang」是原告A O 3的英文名字，葉庭嘉律師是  
19 前案博登公司訴訟代理人；不同網友「劉海喜」、「丁嘉琪  
20 」在接近的時間評論，都是博登公司在安裝隔壁的廚房，網  
21 友的廚具因為天花板破掉，跟冰箱距離太遠而跟博登公司  
22 簽約，境遇完全相同，且該二名網友帳號都上鎖，跟一般  
23 民眾使用習慣大相逕庭；不同網友「曹昱廷」、「張雅佩  
24 」在接近的時間評論，都是將一字形廚房做成L型，二人的  
25 左鄰右舍都迫不及待來看日本廚具長甚麼樣子，完美複製  
26 貼上的境遇，且該二名網友帳號也都上鎖；不同網友「陳  
27 政月」、「陳郁財」在接近的時間評論，都是因為先生太太  
28 一起使用廚房，就有爐具動線不好使用改成L型廚房設計  
29 ，博登公司都恭喜二位陳先生，該二名網友帳號也都上鎖；  
30 不同網友「王聖芝」、「陳建倩」、「謝翊誠」在接近的  
31 時間評論，三個人原本都使用一字形廚具，下櫃都是對開門

01  ，瓦斯爐都放在其中，博登公司都建議他們下方配置足元  
02  抽，幾乎一模一樣的經驗，該三名網友帳號也都上鎖；此  
03  外，諸多曾經出現在博登公司評論中之一星負評，包含「  
04  黃小亮」（即被告配偶）、「陳俊傑」、「YUZU」、「蔡意  
05  義」等人之評論後來都消失了等語，則據被告提出被證13、  
06  14為憑（見本院訴字卷一第209 至223 頁）。

07  2.目前由於網際網路社群平台之活躍，本即有公關公司專門從  
08  事數據分析、輿情監測暨口碑行銷、社群帳號管理等事宜，  
09  甚至亦有可能透過帳號創造評論，如若評價之語氣和內容過  
10  於一致或模板化、觀察發布者帳號之歷史和活躍度暨使用軌  
11  跡、短時間內出現大量相似評價等類似情形，公關公司介入  
12  之可能性即相當高，而觀之被告所提出之評論內容與評論者  
13  帳號情形，確實存在公關公司介入之可能性，再加上包括被  
14  告配偶在內之負面評論均遭刪除，更增加此種可能性之機率  
15  ，則被告據此評論認為博登公司係以假帳號堆疊好評、好評  
16  是假的等語，即非憑空捏造、空泛無據，被告確有相當理由  
17  確信其所為言論為真實，縱事後證明所言與事實不符，揆諸  
18  前揭說明，亦不能令被告負侵權行為損害賠償責任。

19  (六)針對原告主張被告侵害A 0 3名譽之部分：

20  被告固然於如附表二所示之私訊中提及A 0 3「他好形象是  
21  假的，他連澄清文都是謊言，這種人能信嗎」、「他真的不  
22  是好人」、「他不是只有做錯廚房，還有一堆讓我不爽的事  
23  ，已讀不回，已讀晚回對客人不禮貌」、「反正就是遇到壞  
24  人」等語。然而，A 0 3為博登公司之法定代理人，且本件  
25  與被告、黃亮熾簽約及後續圖說均由A 0 3接洽，雖然A 0  
26  3與博登公司為不同法人格，在A 0 3所為即代表博登公司  
27  ，被告係基於其與博登公司間就系爭房屋之契約所生爭執所  
28  為對於A 0 3個人之評論，並非將A 0 3與博登公司分開而  
29  以去脈絡化之方式單純恣意、惡意詆毀A 0 3，此觀之被告  
30  與網友私訊之內容中，均提及與博登公司爭議之概要即明，  
31  則知悉上開言論之人當均可知悉係因何爭執始為該言論內容

01  ，又被告針對博登公司之指摘皆有上述依據可憑，衡諸社會  
02  觀念，應認未逾越言論自由合理之限度，難認業已侵害A 0  
03  3之名譽權。又關於「連澄清文都是謊言」之部分，因博登  
04  公司在被告為如附表一編號1 所示之貼文後，曾發表澄清聲  
05  明（見本院訴字卷一第61頁），其中提及「…111 年8 月柯  
06  姓消費者告知日後要選用刷卡方式給付，本公司請求原告依  
07  據契約約定合約精神以現金/支票方式給付日後的第二及三  
08  期款項，然而柯姓消費者堅持要使用信用卡方式付款，並表  
09  示這樣影響損害到自己刷卡權利，而自己才能享受信用卡給  
10  的紅利回饋，若本公司不從就要終止合約云云。本公司雖委  
11  婉勸說消費者，但柯姓消費者仍斷然以此為由向本公司終止  
12  契約，並要求全額退費…」，惟觀之前揭所引被告於111 年  
13  8 月8 日10時46分許回傳予博登公司人員「175,500今天就  
14  轉給我」等語，足見被告在博登公司表示仍要收取設計費2  
15  0,000 元後，係請求博登公司將已給付之195,500元扣除上  
16  開20,000元後之175,500元返還，並未堅持全額退費，雖然  
17  被告與博登公司就款項如何返還仍有爭執，致使向法院起訴  
18  而有前案判決，惟被告據此認為博登公司所發佈之澄清文是  
19  假的等語，並非全無事實根據。

20  (七)從而，被告所為系爭言論內容，或為事實陳述而與客觀事實  
21  相符或主要事實相符，或足認被告有相當理由確信其為真實  
22  ，抑或涉及意見表達，且非出於惡意污蔑、動機出於詆毀他  
23  人名譽而未逾越言論自由合理之限度，揆諸前揭說明，本件  
24  自難認被告所為系爭言論有侵權行為可言。

25  六、綜上所述，原告依民法第184 條、第195 條第1 項及第18條  
26  等規定，請求被告應給付博登公司99萬元、A 0 331萬元，  
27  及均自起訴狀繕本送達翌日起至清償日止，按週年利率5 %  
28  計算之利息，且被告應負擔費用，於判決確定後7 日內，將  
29  如附表三所示澄清啟事及本件判決書之案號、當事人及主文  
30  欄，以標楷體16號字體，刊登於如附表四所示標的，被告並  
31  應將如附表一編號2 之留言及附表一編號3 、4 之貼文刪除

01           ，為無理由，應予駁回。又原告之訴既經駁回，其假執行之  
02 聲請即失所附麗，應併予駁回。

03 七、本件事證已臻明確，兩造其餘攻擊防禦方法，經本院審酌後  
04 認均不足以影響判決之結果，爰不另贅論，附此敘明。

05 八、據上論結，本件原告之訴為無理由，依民事訴訟法第78條，  
06 判決如主文第1、2項所示。

## 07 貳、反訴部分

08 一、反訴原告主張：反訴被告博登公司112年4月24日之澄清文  
09 （即被證1，見本院訴字卷一第61頁）稱「柯姓消費者堅持  
10 要使用信用卡方式付款，並表示這樣影響損害到自己刷卡權  
11 利，而自己才能享受信用卡給的紅利回饋，若本公司不從就  
12 要終止合約云云，本公司雖委婉勸說消費者，但柯姓消費者  
13 仍斷然以此為由向本公司終止契約，並要求全額退費」之內  
14 容並不實在，反訴原告於111年8月5日與博登公司對話中  
15 係認為博登公司對反訴原告不信任而表示「妳的意思是不信  
16 任我要跟我解約嗎？可以啊」，並非博登公司於澄清文中所  
17 表示「若本公司不從就要終止合約」、「但柯姓消費者仍斷  
18 然以此為由向本公司終止契約」云云，且博登公司以通訊軟  
19 體LINE回覆表示酌收設計費25,000元並減免一部份設計費、  
20 博登公司退款175,500元，非博登公司澄清文所寫「要求全  
21 額退費」，故反訴原告稱「連澄清文都是謊言」，確屬事實  
22 。又反訴原告因博登公司上開侵權行為，遭受嚴重精神壓力  
23 ，因此罹患創傷後壓力疾患、圓禿、落髮，醫生並建議應持  
24 續追蹤治療，自得請求博登公司賠償精神慰撫金51萬元。為  
25 此，爰依民法第184條第1項前段、公司法第23條第2項及  
26 民法第195條第1項等規定提起反訴等語。並聲明：(一)反訴  
27 被告應連帶給付反訴原告51萬元，及自113年10月9日起至  
28 清償日止，按週年利率5%計算之利息；(二)願供擔保請准宣  
29 告假執行。

30 二、反訴被告則以：兩造之癥結點在於終止合約之原因與是否要  
31 求全額退費等等，由兩造LINE對話紀錄前後語句觀之，雙方

01 即在討論後續付款事項得否使用信用卡繳費，且反訴原告因  
02 不得使用進而曲解博登公司之意，認其不受信任而堅決終止  
03 合約，故兩造確係因信用卡付款事宜為終止合約之爭端，且  
04 反訴原告亦於111年8月8日時表示「就好聚好散，把費用  
05 退還給我吧！也不要收設計費了。」等語，可知反訴原告確  
06 曾要求博登公司全額退費，博登公司於112年4月24日刊登  
07 之澄清文並無不實，無侵害反訴原告之名譽權等語置辯。並  
08 聲明：(一)反訴原告之訴駁回；(二)如受不利判決，願供擔保請  
09 准宣告免為假執行。

10 三、本院得心證之理由：

11 (一)博登公司112年4月24日之澄清文內容，如上述本訴部分五  
12 (六)所列，固然提及「柯姓消費者堅持要使用信用卡方式付款  
13 ，並表示這樣影響損害到自己刷卡權利，而自己才能享受信  
14 用卡給的紅利回饋，若本公司不從就要終止合約云云，本公  
15 司雖委婉勸說消費者，但柯姓消費者仍斷然以此為由向本公  
16 司終止契約，並要求全額退費」等語。

17 (二)然而，觀之原證16博登公司、反訴原告、黃亮熾之LINE群組  
18 對話紀錄（見本院訴字卷一第127至139頁），被告於111  
19 年8月4日8時2分許稱「…付費的問題想要請教一下…」  
20 ，博登人員於同日14時9分許回覆「…刷卡的部分除了首次  
21 的刷卡不用手續費，後續的付款如果改用刷卡需要收3%的  
22 手續費」，反訴原告於同日14時49分許表示「可是法律規定  
23 不能多收3%，該怎麼做就怎麼做，營業稅是消費者付，我  
24 們就付，刷卡不該多收3%就不該收」，博登人員於同日22  
25 時19分許稱「…每家銀行都會收2~3%不等的費用」，後  
26 再於翌日（5日）稱「…目前刷卡部分，公司只有首次訂金  
27 刷卡不收3%費用，第二次及第三次收款都採匯款或收現金/  
28 支票…」，反訴原告則於同日10時25分許表示「首次可以  
29 刷？那為什麼要我分兩次付款，一次刷卡一次次現金呢？這  
30 樣我會損失刷卡回饋2%的紅利了耶！當初也沒有印象跟我  
31 說後面不能用刷卡的」，博登人員於同日10時30分、10時44

01 分許回覆「柯小姐，合約上第二次及第三次收款支付契約總  
02 金額之30%，尾款20%完工日支付（收取現金、即期票、匯  
03 款皆可）」、「付款方式合約上已註明是匯款/現金/現金支  
04 票方式，付款方式若沒共識，會造成買賣雙方有不信任感…  
05 不管是客戶端及賣方都不是很好」，反訴原告於同日10時5  
06 1、53分許回稱「妳的意思是不信任我，要跟我解約嗎？可  
07 以啊！」、「看約什麼時候我再過去，把錢拿回來」、「還  
08 是你們要匯款給我也可以」，博登公司人員於同日11時48、  
09 50分許解釋稱「公司要表達的是在某些事情…若事前沒有達  
10 到共識…造成客戶誤以為是公司在欺騙消費者，造成雙方的  
11 誤解…」、「若造成柯小姐的困擾…公司很抱歉…但公司也  
12 會尊重客戶最後的決定」，反訴原告於同日12時40分許稱「  
13 …我的確是不信任，我付了訂金還不認識我…這種大型裝潢  
14 類的，我們不是天天在接觸，營業稅、刷卡+3%，不了解  
15 不能問嗎？我不懂才問，才查，可以轉貼加3%是合法的消  
16 息給我。請退款給我吧！」，之後反訴原告於111年8月  
17 8日8時2分許傳送「就好聚好散，把費用退還給我吧！也  
18 不要收設計費了」及其銀行帳號。

19 (三)由上述對話紀錄可知，反訴原告與博登公司人員確實係在討  
20 論付款方式、可否刷卡等話題時突提及「解約」，且在此之  
21 前亦確實提及不能刷卡會損失刷卡紅利回饋乙事，況反訴原  
22 告上開於111年8月5、8日所提及之「妳的意思是不信任  
23 我，要跟我解約嗎？可以啊！」、「看約什麼時候我再過  
24 去，把錢拿回來」、「還是你們要匯款給我也可以」、「請  
25 退款給我吧！」及提供銀行帳號等行為，亦經前案判決認定  
26 即為反訴原告已向博登公司表示終止契約之意，博登公司據  
27 此記載反訴原告因刷卡爭議要終止合約，並非全然不實之指  
28 控；另反訴原告在上開對話紀錄中確實係要求博登公司不要  
29 收取設計費、全額退費，即便反訴原告在博登公司表示要收  
30 取設計費之後，請求返還之金額有扣除設計費，惟博登公司  
31 及反訴原告最終仍未就款項返還乙事達成協議，並不能認為

01 反訴原告確實願意給付設計費用，此由反訴原告於前案亦仍  
02 請求博登公司給付195,500 元之金額即明，是反訴被告上開  
03 澄清文並非虛偽不實，與反訴原告所為系爭言論中關於澄清  
04 文之部分，亦僅係著眼點各有不同而已，並不能認為反訴被  
05 告所為係出於惡意污蔑、動機出於詆毀被告名譽，此言論應  
06 認並未逾越言論自由合理之限度。

07 四、綜上所述，反訴原告依民法第184 條第1 項前段、公司法第  
08 23條第2 項及民法第195 條第1 項，請求反訴被告應連帶給  
09 付反訴原告51萬元，及自113 年10月9 日起至清償日止，按  
10 週年利率5 %計算之利息，為無理由，應予駁回。又反訴原  
11 告之訴既經駁回，其假執行之聲請即失所附麗，應併予駁回  
12 。

13 五、反訴部分事證已臻明確，兩造其餘攻擊防禦方法，經本院審  
14 酌後認均不足以影響反訴判決之結果，爰不另贅論，附此敘  
15 明。

16 六、據上論結，反訴原告之訴為無理由，依民事訴訟法第78條，  
17 判決如主文第3 、4 項所示。

18 中 華 民 國 115 年 1 月 16 日  
19 民事第四庭 法官 王宗羿

20 以上正本係照原本作成。

21 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  
22 委任律師提起上訴者，應一併繳納上訴審裁判費。

23 中 華 民 國 115 年 1 月 19 日  
24 書記官 陳仙宜

25 附表一：

| 編號 | 貼文社群媒體  | 貼文時間                     | 貼文內容  |
|----|---|--------------------------|---|
| 1  | Facebook 中Takara Standard 日本琺瑯廚具Clean up 廚具琺瑯壁板社團 | 112 年1 月16日至112 年4 月24日間 | 我在南部遇到一間很不優的Takara經銷商，廣告很會打、很會寫，google評價好的不得了，但其實做事不細心，導致我的廚房水電出問題，無法達成我們期望的規劃。現在還忙著跟他打官司，打官司勞心勞力傷財，請大家真的要慎選廠商，不要亂簽約。後記：很多私訊我的臉友，告訴 |

|   |        |           |  |
|---|--------|-----------|--|
|   |        |           | <p>我他們也是該廠商的受害者，只是他們不願意花時間與金錢跟他打官司，無奈之下，跟他簽保密和解。</p> <p>-----</p> <p>於112年4月25日更新留言，博登名廚已經出來聲明跟我打官司的是他，實情是他用「不來進場做廚房」也「不返還我19.55萬」，來逼迫我簽保密。我簽不下去，只號靠打官司拿回原本就屬於我的錢。（他拿了我19.55萬，完全沒有訂貨和施工，換來的只有沒畫好的設計圖）合不合理相信大家心裡有數！再次請大家慎選廠商。我對博登只有滿滿負評。</p> <p>-----</p> <p>於112年8月4日更新留言，法官判我被告勝訴！！（原證1，見橋院卷第37頁）</p>                                   |
| 2 |        | 112年4月24日 | <p>我可以貼跟博登王先生的對話紀錄嗎？我是問你，你說不信任我，你要跟我解約嗎？怎麼被你說成我要跟你解約了呢？我也沒有說你不從，我就要終止合約！明明是我一直有請你來做廚房，真正的事實是我請你進場做廚房你不來做耶！看來去日本告你的狀有用，現在才理我。我有給博登王先生機會好好做廚房或者是好好還我錢，他兩個都做不到</p> <p>。在官司開始前王先生都還有機會好好還我錢（看我對他多少），109年簽約到現在都幾年了，112年了耶！幫你保密這麼久了。你給我的合約書跟和解書公開就不好看了。真的很不好看。我都幫你擔心會沒生意，王先生，請面對自己的錯誤，好好認錯，以後不要再這樣對待客戶，好好還錢，那是我的錢好嗎？不要當作是你的。（原證2，見橋院卷第39頁）</p> |
| 3 | 批踢踢實業坊 | 112年9月3日  | <p>內容略以：</p> <p>被告於批踢踢實業坊發布眾多貼文，聲稱因原告建議裝置淨水機於陽台才會與原告簽約，而簽約後開始緩慢回覆訊息</p>  |

|   |          |           |   |
|---|----------|-----------|---|
|   |          |           | ，途中若想變更產品設備還因不合理的理由加錢。在9樓主結構蓋好後，前往丈量發現有誤卻為展現好功夫而未告知被告，另解約後亦要求簽不合理之保密協議，若不簽便不退錢，只好咬牙忍耐請原告繼續施作，但原告卻故意延期刁難拒不進場施工等語（原證9，見橋院卷第77至111頁）。  |
| 4 | mobile01 | 112年9月6日  | 內容略以：<br>被告將其在批踢踢實業坊之貼文內容再度發布於mobile01（原證10，見橋院卷第113至145頁）。   |
| 5 | 原廠投訴     | 112年4月26日 | 被告向日本Takara原廠投訴：我要投訴Takara台灣高雄博登A03先生，在預售屋階段幫我規劃Takara廚具，堅持我們要先付一半的錢才可以幫忙規劃水電配置，我們2020/9/3就先付總金額一半的19.55萬，請他規劃Takara廚房，等到2年後大樓完工，發現王先生給的水電配置圖，水與電都畫錯出問題，導致成屋後廚具的規劃沒辦法實現，高雄博登Takara後續擺爛，不肯退錢也不來施工進行，打這Takara的名號招攬生意，收了我們19.55萬卻完全沒有訂貨和施工，換來的只有畫錯的設計圖，王先生逼我簽保密協議（內含30萬元終身累罰的高額洩密罰款），若不願意簽，高雄博登Takara就會沒收我們的19.55萬，此業對Takara的企業形象損害極大，請你們慎選配合廠商。我跟他的官司在2023/5/2。如果他在官司進行前不還我19.55萬+自2020/9/14起至清償日止，按週年利率5%計算之利息，官司的過程與結果會在台灣與日本各大論壇出現，希望他做好為了一點小錢賠上商譽的準備。（原證11，見橋院卷第147頁；被證7，本院訴字卷一第111至114頁） |

| 編號 | 私訊部分     | 私訊時間               | 被告私訊內容   |
|----|----------|--------------------|--|
| 1  | Facebook | 112 年4 月23<br>、25日 | <p>帳號Minijie Chiang詢問「您好，我也想知道是哪一間，請問可以私訊告知嗎？謝謝您！」，被告回覆「博登」，帳號Minijie Chiang再稱「謝謝您」、「其實我本來想跟博登簽約了，但是最近看你的文，讓我還在衡量中。因為說實在，我真心喜歡博登的設計理念」、「所以有點好奇你這樣的情形是怎樣。」，被告回稱「千萬別」、「他的合約有詐」、「第四條第五條是霸王條款」、「他做錯，做很慢，抬高價錢，對你不禮貌，你都要吞下來，不然一根他說解約，拿這不合理的約壓你。現在他拿我19,55萬，只給我設計圖，然後就沒了，他好形象是假的，他連澄清文都是謊言，這種人能信嗎？他的好評都是自己用親友跟假帳號疊出來的，我已檢舉一百多個假帳號都成功」、「這種鎖起來的都是假帳號，有個廚房做很美我也很喜歡，結果那個人也是一肚子氣，拉門作成抽屜抽屜做成拉門，少插頭等等可怕的事情，王先生還好意思在下面留言說他自己好棒棒，而且他做錯的還要叫你付錢吸收喔，要改東西會變兩倍的價格，因為簽了霸王合約，只能含淚吞，我後來是做高松Panasonic整整便宜十萬」、「你喜歡他的圖，中間有錯我們發現不了，我後來找別間丈量才知道他做錯了」、「你可以照他的圖去別間takara做一樣的」、「他真的不是好人，我是花了我的錢跟時間才能阻止你們上當受騙」（原證3，見橋院卷第41至43頁；被證2，見本院訴字卷一第65至70頁）。</p> |
| 2  |          | 112 年4 月24<br>日    | <p>帳號Chihshien Hu詢問「你好，方便透露那間廠商嗎？我最近也在找商家」，被告回覆「博登，跟他的官司5/2就要出庭」，Chihshien Hu稱「請問是什麼問題，這麼會那麼嚴重」，被告表示「他可惡的地方之一」、「要我在預售屋的階段就付總金額的一半」、「他說我沒有付一半就不無法出水電配置圖」、「我的錢放在他那裡兩年了」、「要施工了才發現，水電配置圖也錯電也錯」、「你沒聽錯，水電配置圖，水箱電也錯，出錯率100%」，Chihshien Hu再詢問「會不會是因為進口廚具的關係」，被告稱「不是，差錯是他忘記了，水會錯是因為我家是九樓他量五樓，現在他拿我的錢19.55萬威脅我要簽保密，不簽就不還我錢，保密條款上面說我講一次罰三十萬，終身累罰」、「我已經不是第一個受害者</p>  |

|   |                |   |
|---|----------------|---|
|   |                | <p>」、「其實他錢還一還就沒事，19.55萬是我的錢又不是他的錢，畫錯圖也不來善後」、「他圖畫錯又不善後，拿了錢又不還，不知道在想什麼」、「水電配置圖就錯了，櫃子要怎麼裝，水管的位置差了15公分，就算他都做對好了，一張水電圖拿人家19.55萬合理嗎？他還有幾天的時間改過自新，我從去年七月一直給他機會給到今年五月了，等5/2官司結束，我就在各大論壇上講他的惡形惡狀」、「生意最重要就是商譽我也知道，他想要用我的錢壓著我簽保密去保護他的公司，這是不對的」、「他有霸王合約，約上面寫顧客要無條件給他十萬，他就是因為客人都簽了這個霸王合約才敢那麼囂張」、「第四點，我看到要罰三十萬我就火大，做錯事情的人是A O 3，受罰的是消費者」、「還有，他的好評是假的，我檢舉了一百多都成功，先用好評騙客人進來，再簽一個霸王條約，做對了也賺錢，做錯了也賺錢，簽保密客人講出去再賺一筆」（原證4，見橋院卷第45至51頁；被證3，見本院訴字卷一第71至79頁）。</p>                                     |
| 3 | 112年4月24日      | <p>被告回覆A O 2稱「差勁的廚具商是博登」，A O 2詢問「是喔，請問過程是怎麼發生的」，被告表示「台灣高雄博登A O 3先生，規劃我預售屋廚具，拿了我總金額的一半19.55萬做Takara的廚房，水電圖畫錯，而且是水跟電都錯，請他來做廚房他不來，要我簽保密協議，他說我講一次罰30萬元，終身累罰，我不願意簽，他就一毛錢也都不還給我，現在跟他要打官司才能拿回我的錢，5/2要開庭」、「水電圖水跟電都錯，出錯率100%，他的好評是假的，我檢舉假帳號一百多個都成功」、「他沒什麼負評，最好笑是客人跟他做廚房做了一肚子氣，他還好意思去下面留言」、「是啊，我這收集一大堆了，沒有一個是好話」，A O 2問「能否分享給我一下」，被告回覆「不行，我沒經過他們的同意，而且我怎麼知道你是不是他們的人，他們在5/2官司開始之前還有機會好好處理，官司之後我就會開始寫了，到時候沒生意不要怪我，他們的律師也勸過王先生要還錢了，連律師的話都不聽我也沒辦法」（原證5，見橋院卷第53至55頁；被證4，見本院訴字卷一第81至84頁）。</p> |
| 4 | 112年4月23日至26日間 | <p>帳號Box C H Wang詢問「請問可以私訊告知嗎」，被告回覆「博登Takara」、「沒有一個好的，拿了我的錢畫錯圖，水也錯電也錯，不施工也不</p>   |

|   |                |   |
|---|----------------|---|
|   |                | <p>還我，逼我要簽保密，講出去要罰三十萬，終身累罰，他做錯畫錯，還要跟我拿錢，還要我幫他保密，我不簽，他就不做廚房也不還我錢」、「出錯是水電，他畫錯圖，人家當然是做錯，水電重弄要7.5萬」，Box C H Wang稱「圖面沒有經過你確認過再施工嗎？」，被告則表示「他就扯說他是做廚具的，水電不關他事，我是看得懂水電膩」、「該有電的地方沒插座。水電孔差的15公分」、「他就忘記畫插座，我家九樓他量五樓，我都快吐血，我還是預售屋，兩年前就給他錢了，他逼我一定要付總金額的一半才願意畫水電圖，我把錢提早交給他，為的就是完美的水電配置，結果水也錯電也錯」、「我叫他來他不來啊，叫我去簽保密，只畫水電圖就烙跑了」、「他現在一張畫錯的圖要跟我收19.55萬」、「沒關係，只要我能說出來少掉下一個受害者我就滿足了，錢事小事，我5/2上法院，他在5/2前不還我錢，我就所有論壇包括日本的通通寫，反正他的商譽不值錢」、「他傷害消費者就是在傷害他自己」、「這種網路時代還要做這種黑心生意，真的是笨笨的」、「我不是第一個受害者，也不是第一個想告他的人，他還有幾天的機會，不溝通的是他，不是我」、「他什麼東西都沒給我，拿了我19.55萬」、「尾款是廚房做完才付的，我沒有廚房啊，只有一張紙啊」、「他畫錯還要給他錢，另外為了拿回18.05萬要簽一個罰30萬終身累罰」、「他不是只有做錯廚房，還有一堆讓我不爽的事，已讀不回，已讀晚回對客人不禮貌，找不到客人的訂單，還有故意延期交貨進場，如果他只是不小心畫錯，很認真道歉，願意賠償，簽保密當然沒問題，他是威脅、強迫、噲聲，對我不禮貌，對他做錯的事不負責，這樣我幹嘛簽」、「而且他的圖是畫錯的，有什麼智慧財產呢？」、「他就少畫插座，管路差了15公分，對我不禮貌，訊息愛回不回，找不到我的合約，修改要7.5萬，還沒鬧翻就叫我...小姐」、「重點是他用霸王合約欺壓顧客，漲價、做錯、對客戶不禮貌、愛回不回、延後工期，他都沒責任」、「他就是用這招做無本生意，都是A O 3」、「反正就是遇到壞人」(原證6、8，見橋院卷第57至59、63至75頁；被證5，見本院訴字卷一第85至106頁)。</p> |
| 5 | 112年4月22日至5月8日 | 被告回覆王雲平稱「博登」、「把我廚房做壞的是博登Takara，光水電就出問題，水管管路差了1  |

(續上頁)

01

|  |  |   |  |
|--|--|---|--|
|  |  | 間 | 5公分，少濾水器的插座，數字加錯，連他們自己的東西品名都打錯，還好櫃子還沒訂就吵架」<br>、「不好啊，做錯了還想賺錢，還要逼我簽罰三十萬的保密，還終身累罰，做錯了，沒有賠不是，而是還要跟我拿錢，還要幫他保密，我不是第一個要告他的人，他的好評是用假帳號堆出來的，我檢舉一百多個都成功，很差勁的公司，等官司結束我就都會寫出來，我其實有一度想簽保密就算了，可是他用同一招做無本生意已經是累犯了，我不站出來跟他打官司把事情說會有更多的受害者」（原證7，見橋院卷第61頁；被證6，見本院訴字卷一第107至109頁）。 |
|--|--|---|--|

02 附表三：

03

|  |  |
|--|--|
| <b>澄清啟事</b>  |  |
| A 0 5 於facebook、批踢踢實業坊及mobile01之留言、貼文及私訊回覆內容，發表有關博登熱源名廚有限公司及A 0 3先生之言論，業經法院確定判決認定為不實，造成博登熱源名廚有限公司及A 0 3先生名譽受損，為回復其名譽，特此刊載。 |  |

04 附表四：

05

| 編號 | 刊登標的                                      | 網址  | 刊登方式                  |
|----|---|---|-----------------------|
| 1  | A 0 5<br>個人臉書                             | <a href="https://www.facebook.com/profile.php?id=000000000000000">https://www.facebook.com/profile.php?id=000000000000000</a> | 閱覽權限設公開，供不特定人閱覽，連續30日 |
| 2  | Takara Standard日本琺瑯廚具<br>Clean up廚具琺瑯壁板社團 | <a href="https://www.facebook.com/groups/000000000000000">https://www.facebook.com/groups/000000000000000</a>                 | 閱覽權限設公開，供不特定人閱覽，連續30日 |
| 3  | 批踢踢實業坊之高雄版                                | <a href="https://www.pttweb.cc/bbs/Kaohsiung">https://www.pttweb.cc/bbs/Kaohsiung</a>   | 閱覽權限設公開，供不特定人閱覽，連續30日 |
| 4  | Mobile01                                  | <a href="https://www.mobile01.com/">https://www.mobile01.com/</a>   | 閱覽權限設公開，供不特定人閱覽，連續30日 |
| 5  | 中時新聞網                                     | <a href="https://www.chinatimes.com/?chdtv">https://www.chinatimes.com/?chdtv</a>   | 網頁頁首頂端，連續30日          |
| 6  | 聯合新聞網                                     | <a href="https://udn.com/news/index">https://udn.com/news/index</a>   | 網頁頁首頂端，連續30日          |
| 7  | 自由時報電子報                                   | <a href="https://www.ltn.com.tw/">https://www.ltn.com.tw/</a>   | 網頁頁首頂端，連續30日          |
| 8  | 中國時報                                      |   | 全國版第一版1日              |
| 9  | 聯合報                                       |   | 全國版第一版1日              |
| 10 | 自由時報                                      |   | 全國版第一版1日              |