臺灣高雄地方法院民事判決

112年度雄小字第2584號

原　　告　邱烈成

訴訟代理人　葉昱慧律師（言詞辯論後解除委任）

被　　告　中華電信股份有限公司

000000000000000000

法定代理人　郭永義

訴訟代理人　李昀芷

楊宗霖

陳光志

孫昊慶

王承凱

上列當事人間請求解除契約等事件，本院於民國112年11月7 日言詞辯論終結，判決如下：

主　　文

原告之訴駁回。

訴訟費用由原告負擔。

事實及理由

一、原告主張：原告前向被告申裝4G 398金好講優惠方案，並簽訂行動寬頻業務服務契約（下稱行動寬頻契約），然自民國111年12月起住居之室內收訊不良，經原告多次反應，被告均以將搭建基地台以改善收訊等語回應，並派員至原告住處附近進行量測，原告嗣後發現被告於112年10月23日當日提供之電信服務之下載速度僅有2.45MB、上傳速度亦僅0.09MB，與當初簽約時保證之網速差距甚大，被告所為已構成不完全給付，且係可歸責於被告之事由，應返還原告自111年6月迄今共計14個月已給付價金新臺幣（下同）5,586元（計算式：月租399元x14月＝5,586元）；另原告前向被告申裝Hi Net光世代非固定制優惠方案，並簽訂電路出租業務及網際資訊網路業務租用契約（下稱網路服務契約），因被告長期提供之頻寬不足，造成原告經常斷線，請求每月損害賠償金

300元，共計12,300元（計算式：300元x41月＝12,300元），爰依民法第226條、第227條、第256條、第259條、第260條之規定提起本件訴訟，請求解除系爭合約及返還原告已繳交之電信費用。並聲明：被告應給付原告17,886元。

二、被告則以：伊經原告同意進入其屋內測速，平均都有達到應有下載及上行的速率，已確實依契約提供頻寬及服務，且電信服務本會因使用者所處環境及用戶數量而有所影響，被告所提供之服務無瑕疵可言；又被告於系爭行動寬頻契約及網路服務契約中均未保證所有地點均可達最佳通信品質及上網速率，且被告也有提供7天的試用服務，針對通訊不良問題亦已安裝強波器而盡力協助改善通訊品質，被告所提供之電信服務內容自無不完全給付之情，原告主張經常斷線及頻寬不足請求賠償，顯然無據等語，資為抗辯。並聲明：原告之訴駁回。

三、本院得心證之理由：

㈠按當事人主張有利於己之事實者，就其事實有舉證之責任。但法律別有規定，或依其情形顯失公平者，不在此限，民事訴訟法第277 條定有明文。又民事訴訟如係由原告主張權利者，應先由原告負舉證之責，若原告先不能舉證，以證實自己主張之事實為真實，則被告就其抗辯事實即令不能舉證，或其所舉證據尚有疵累，亦應駁回原告之請求。

㈡經查，原告於109年1月22日向被告申裝4G 398金好講優惠方案，被告則提供4G之電信服務予原告使用乙情，業據被告提出行動寬頻租用申請書、4G 398金好講優惠方案同意書、行動寬頻業務服務契約（見本院卷第157至161頁）在卷可參；另於102年10月28日向被告申裝HiNet光世代非固定制優惠方案，被告則提供網路服務予原告使用乙情，業據被告提出HiNet光世代非固定制優惠方案申請書、電路出租業務及網際資訊網路業務（Hinet)租用契約（見本院卷第177至183頁）在卷可參，是此部分之事實，應先堪以認定。

㈢原告雖主張依照約定被告有保證一定下載及上傳速度等語，

然為被告所否認，揆諸上開規定，自應由原告就被告有前開保證之情事負擔舉證之責任。經查，4G 398金好講優惠方案同意書第5點記載：「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；若使用地累占無法支援LTE網路，則可能轉為UMTS網路，連線速率會降低，此外同一地點、同一時間同時上網人數太多，而造成網路壅塞時，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廣影響，收訊品質及連線速率，可能會不如室外，甚至收不到信號…』」、行動寬頻業務服務契約第4條第2項記載：「甲方應提供行動上網室外涵蓋資訊供乙方參考；資訊如有變更，以甲方網頁公告為準。涵蓋資訊隨用戶端終端設備包括手機、平板電腦、網卡等、上網地點及人數等因素而有差異時，應以實際通信涵蓋依乙方使用地點之相關條件為準。」等語，並經原告於該同意書之下方「立同意書人」欄位簽名（見本院卷第159頁），原告已明確告知連網速率會因原告使用行為或其所處環境產生變化，並未提供服務速率之保證，原告亦確實於閱讀方案同意書內容後勾選並簽名同意，足見被告並無原告所述保證申辦之行動通訊速率及上網品質之情；另被告亦提供7日上網試用服務供原告試用確保其可以接受被告提供之品質，惟原告在「不同意（不需要）申請行動上網免費試用7日服務」欄化內勾選（見本院卷第158頁），以上均為原告締約時已知且同意之事項，自不可謂被告未依約提供服務，被告復未能提出具體事證證明原告所提供之電信設備有何通訊不良之瑕疵，原告之主張自無可採。

㈣原告雖另主張網路斷線或頻寬不足請求被告賠償等情，然查HiNet光世代非固定制優惠方案申請書相關事項第3點記載：「光世代網路之各速率係指最高可提供之線路速率（line rate)，客戶實際上網傳輸資料速率（Data rate)會因上網

終端設備之軟硬體、傳輸距離、客戶所在位置之環境及到訪網站之連外頻寬、同時使用加值服務（如MOD、OTT等)等因素之影響有時會發生上網速率下降的現象，因此於提供上網服務時依國際標準網路品質分類歸屬為Best Effort模式」（見本院卷第177頁），本院衡以行動通信訊號之涵蓋，確係受限於被告所述無線電波傳輸的物理特性而受客觀環境影響，而此重要締約事項，被告亦已列入契約之中予以明示，原告亦確實於閱讀上述申請書及契約內容簽名同意，縱有通訊不良情事，亦難認被告未依約提供電信服務，是原告以通訊不良為由請求被告賠償，顯然無據。

四、從而，原告依民法第226條、第227條、第256條、第259條、第260條之規定，請求被告給付17,886元，為無理由，應予駁回。

五、本件事證已臻明確，兩造其餘攻擊防禦方法與證據調查，核與本件判決結果不生影響，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　　11　　月　　21　　日

高雄簡易庭　法　官　張茹棻

以上正本係照原本作成。

民事訴訟法第436條之24第2項：對於本判決之上訴，非以違背法令為理由，不得為之。

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，並須表明原判決所違背之法令及其具體內容與依訴訟資料可認為原判決有違背法令之具體事實之上訴理由。（均須按他造當事人之人數附繕本）。

中　　華　　民　　國　　112　　年　　11　　月　　21　　日

書記官　黃振祐