

臺灣宜蘭地方法院民事小額判決

114年度羅消小字第4號

原告 黃鼎鈞  
被告 樂意傳播股份有限公司

法定代理人 梁敏永  
訴訟代理人 陳月霞  
羅家曲律師  
蔡志宏律師

上列當事人間返還價金事件，本院於民國114年8月14日言詞辯論終結，判決如下：

主 文

原告之訴駁回。  
訴訟費用新臺幣1,500元由原告負擔。

理由要領

- 一、原告主張：被告所提供之線上遊戲Special Force Online（下稱系爭遊戲），自民國114年3月間正式開放未及一個月，即有伺服器經常斷線、不穩定、使用非法程式玩家眾多，經原告多次向被告申訴，被告仍未就使用外掛程式玩家予以懲處等管理，造成玩家由400多人銳減為60幾人。原告於民國114年3月至4月間儲值遊戲點數，已支付新臺幣（下同）約8萬元，全無遊戲體驗，被告欺騙玩家，未善盡管理線上遊戲之義務，而有債務不履行之情形，爰依兩造間契約關係請求被告返還原告已消費之款項等語。並聲明：被告應給付原告8萬元及自起訴狀繕本送達翌日起至清償日止按週年利率百分之5計算之利息。
- 二、被告則以：被告所提供之系爭遊戲並無經常斷線、連線不穩之情形，且自開服以來，除114年4月3日暫停維護1次外，每週四均有進行例行性維護，亦於114年4月17日進行伺服器升線，包含伺服器設備追加、伺服器硬體升級、防護系統更新與軟體優化，並於同年月24日公告於官網，且給予玩家遊戲

01 道具與點數補償。被告另有定期使用外掛偵測程序進行追  
02 查，經發現散佈、討論或使用外掛之玩家，被告即會予以停  
03 權，亦於114年4月30日更新改檔防護機制，使改檔程式玩家  
04 無法進入伺服器。另被告每日亦會偵測異常註冊之玩家進行  
05 帳號凍結。系爭遊戲自開服以來，除開服當日外，其餘每日  
06 有5,000多名以上玩家登入，每日最大同時在線玩家人數亦  
07 介於1,000至2,000人之間，並無大量玩家流失之情形。原告  
08 幾乎每日上線，足見遊戲體驗良好。原告所購買點數已全數  
09 花用完畢，而滿足其依約可得之遊戲體驗。又原告個人遊玩  
10 紀錄顯示原告曾有多場遊戲僅用4、5秒結束，與一般玩家要  
11 花費5至20分鐘即完成，相差甚多。自被告於114年4月30日  
12 完成系統改檔防護機制並更新外掛防堵之後，原告遊戲時間  
13 與賺取經驗時則恢復正常。足證原告係透過改檔程式更改每  
14 場遊戲能獲取經驗值與遊戲時間之檔案內容，以圖快速累積  
15 大量經驗值並升級獲得系爭遊戲頭銜、勳章與獎勵，其使用  
16 改檔程式行為已對整體遊戲之穩定與安全構成威脅，且嚴重  
17 影響被告營運系爭遊戲之正常性與公平性。其請求退還儲值  
18 金額，不應准許。

19 三、原告主張之事實，為被告所否認。原告所提出之遊戲頁面擷  
20 圖（見本院卷第33至35頁）與原告主張之事實有何關連，未  
21 據原告說明。又原告所提出線上聊天室討論內容（見本院卷  
22 第37至39、47至53頁）及巴哈姆特哈啦區聊天頁面擷圖（見  
23 本院卷第45、55頁），雖見有玩家抱怨系爭遊戲「會卡」、  
24 「不給完」、「進去遊戲卡住 然後彈出來」等言論，惟僅  
25 為部分日期之討論內容，且線上聊天室亦有「還好我早上玩  
26 的不會卡」、「我早上玩的也都正常」等言論，是上開線上  
27 聊天室討論內容，不能證明系爭遊戲有經常斷線、不穩定而  
28 達不能提供消費者服務之程度。至被告社群媒體貼文（見本  
29 院卷第41頁）僅能證明被告曾於特定時間因現場網路環境異  
30 常，無法維持正常連線品質而延期賽事，被告並有提供補  
31 償。又以「匿名成員」發文稱其帳號遭他人使用外掛而經被

01 告鎖帳號等語（見本院卷第57頁），其內容是否真實，亦應  
02 有其他證據相佐。綜上，原告上開舉證，尚難使本院信有系  
03 爭遊戲經常斷線、不穩定而達不能提供消費者服務之程度。  
04 而被告上開答辯，則據提出被告例行性維護系爭遊戲之公  
05 告、被告於114年4月24日完成伺服器升級與補償之公告、系  
06 爭遊戲停權名單、被告於114年4月30日更新改檔防護機制  
07 後，改檔程式玩家無法登入遊戲之畫面擷圖、系爭遊戲帳號  
08 凍結名單部分內容、系爭遊戲當日登入玩家與最多同時在線  
09 玩家、數量之後台紀錄、原告於系爭遊戲登入紀錄等件為證  
10 （見本院卷第101至118頁），堪信被告答辯確有正常維護系  
11 爭遊戲等情為真。又原告為系爭遊戲儲值之點數，已消費完  
12 畢，原告確有登入系爭遊戲遊玩，或請其他玩家幫忙在遊戲  
13 中升等，此為原告所自承，復有原告於系爭遊戲的個人遊玩  
14 紀錄可參（見本院卷第125至132頁），可見原告確有使用系  
15 爭遊戲獲得遊戲體驗，尚難僅因暫時性之連線或登入問題，  
16 即認被告就系爭遊戲已達不能提供消費者服務之程度。故原  
17 告主張被告未履行兩造契約之義務，請求返還已付價金，於  
18 法無據。

19 中 華 民 國 114 年 9 月 4 日

20 羅東簡易庭 法官 謝佩玲

21 以上正本係照原本作成。

22 如對本判決上訴，須於判決送達後二十日內向本院提出上訴狀，  
23 同時表明上訴理由；如已於本判決宣示後送達前提起上訴者，應  
24 於判決送達後十日內補具上訴理由（均須按他造當事人之人數附  
25 繕本）。

26 如委任律師提起上訴者，應一併繳納上訴審裁判費。

27 中 華 民 國 114 年 9 月 4 日

28 書記官 謝佩欣