

臺灣士林地方法院小額民事判決

114年度湖小字第1466號

原告 陳泓學
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
林光彥律師
羅家曲律師

上列當事人間請求損害賠償事件，本院於中華民國115年3月2日
言詞辯論終結，判決如下：

主 文

- 一、原告之訴駁回。
- 二、訴訟費用新臺幣1,500元由原告負擔。

理由要領

- 一、本件依民事訴訟法第436條之18第1項規定，除主文外，加計
下列第2項之理由要領。
- 二、本院之判斷：

(一)按當事人主張有利於己之事實者，就其事實負舉證之責任，
民事訴訟法第277條前段定有明文。又民事訴訟如係由原告
主張權利者，應先由原告負舉證責任，若原告不能舉證證明
其主張之事實為真實，縱被告就其抗辯事實未能舉證，或其
所舉證據尚有疵累，亦應駁回原告之請求(最高法院104年度
台上字第41號判決意旨參照)。查原告主張被告營運之線上
遊戲(Granado Espada)於其使用期間頻繁發生斷線情形，致
其受有損害，並提出個人訊息回報紀錄、網路流量監控與斷
線紀錄為證(本院卷第16至20頁)。惟上開事實為被告所否
認，而原告所提出之證據，僅足證明其於使用系爭線上遊戲
時曾發生斷線情形，尚不足以證明該斷線係因被告伺服器或
系統缺失所致，或可歸責於被告之故意或過失行為。又線上
遊戲服務之運作，涉及網路服務供應商、用戶端網路環境、

01 電腦硬體設備、系統設定及軟體相容性等多重因素，斷線原
02 因多端，非必然可歸責於遊戲營運業者。依被告回覆原告之
03 電子郵件內容所示，被告已說明斷線可能與原告端系統更新
04 或相容性問題有關，並提供相應排查建議(本院卷第111至11
05 9頁)，尚難認被告對原告反映之情形置之不理，或有違反其
06 合理注意義務之情事。是以，本件原告尚未舉證證明系爭線
07 上遊戲斷線係被告之故意或過失所致，其依侵權行為法律關
08 係請求被告負損害賠償責任，難認有據。

09 (二)次按企業經營者與消費者間成立消費者契約關係者，企業經
10 營者應依契約本旨，提供符合契約約定內容及消費者於通常
11 交易觀念下所得合理期待之服務品質；惟消費者主張企業經
12 營者違反契約上給付義務，構成不完全給付或服務瑕疵者，
13 仍應就該服務確已低於合理期待水準及其可歸責性負舉證責
14 任。查原告主張被告所提供之線上遊戲服務頻繁斷線，已違
15 反消費者契約上之給付義務。惟如前所述，線上遊戲斷線之
16 發生，可能源於多項非被告可單獨控制之技術因素，而原告
17 所提出之證據，尚不足以證明被告所提供之服務，已低於消
18 費者依契約內容及當時科技或專業水準所得合理期待之品
19 質。再者，被告就原告反映之斷線問題，已透過電子郵件提
20 供回覆及建議，尚難認被告有拒絕履行契約上協助義務，或
21 全然未提供必要支援之情事。又電腦系統或伺服器設備，即
22 便經妥善維護，於實際運作中仍難免發生短暫異常或不穩定
23 之情形，若企業經營者已盡合理維護與管理義務，自難僅因
24 非持續性或偶發性之斷線，即認其構成契約不完全給付或服
25 務瑕疵。是以，原告尚未證明被告違反消費者契約上之給付
26 義務，其依消費者契約及消費者保護法之法律關係所為之主
27 張，亦難認有據。

28 (三)再者，原告主張其受損金額新臺幣(下同)10萬元，係因需額
29 外花費時間進行排查及重試，並以其技術人員對外收費標準
30 計算其時間價值損失。惟無論係基於侵權行為或消費者契約
31 責任，損害賠償均應以具體且可證明之損害為限，尚難將消

費者自行投入時間進行測試或排查所生之抽象時間與精神損失，逕認為企業經營者應負賠償責任。至原告另主張因斷線致虛擬道具無法即時使用，並提出附件(即訴之聲明主張之附表)一之虛擬道具清單(本院卷第13頁)，惟該清單為被告所否認，原告復未提出具體事證證明該等虛擬道具確已因被告服務瑕疵而滅失或確受損害，其主張尚難信採。

(四)從而，原告不論係基於侵權行為，抑或基於消費者契約及消費者保護法之法律關係，請求被告給付新臺幣(下同)10萬元，或依附表一所列虛擬道具清單提供相當補償，均為無理由，應予駁回。

(五)依職權核定訴訟費用為1,500元由原告負擔。

中 華 民 國 115 年 4 月 15 日
內湖簡易庭 法 官 林正忠

以上正本證明與原本無異。

如不服本判決，應於送達後20日內，向本院提出上訴狀並表明上訴理由，如於本判決宣示後送達前提起上訴者，應於判決送達後20日內補提上訴理由書（須附繕本）。如委任律師提起上訴，應一併繳納上訴審裁判費。

對於小額程序之第一審判決之上訴，非以其違背法令之理由，不得為之。且上訴狀內應記載表明(一)原判決所違背之法令及其具體內容。(二)依訴訟資料可認為原判決有違背法令之具體事實者。

中 華 民 國 115 年 4 月 15 日
書記官 許慈翎