

臺灣新竹地方法院民事判決

115年度訴字第341號

原告 吳宥均即鼎鑫冰櫃冷凍設備行

被告 洪偉民

上列當事人間請求損害賠償等事件，經臺灣臺中地方法院移送前來（114年度訴字第3935號），本院於民國115年4月20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：兩造因冰箱售後維修服務而發生消費糾紛，被告不循正當法律途徑主張權利，竟使用電腦或行動電話設備連結網際網路，於民國114年7月4日23時許，在不特定公眾得以閱覽之Google Map網站上「鼎鑫冰櫃冷凍設備-展示中心」商家評論區，以暱稱「洪偉民」發表：「…這樣處理事情態度不像是個老闆，像小屁孩在講話的樣子！…」、及於115年1月間以暱稱「自由人」發表：「…同樣是餐飲業的朋友們看到我的消費慘痛經歷自然會深思！希望不要再有下一位受害者…」之不實言論（下稱系爭言論，完整言論如附表所示），並各別給予一星評價，另又以多個不同暱稱分別給予多則一星負評，明顯逾越一般消費者合理評論之範圍，足以貶損原告在社會上之名譽與營業信用，造成原告營業額受損，爰依民法第184條第1項、第195條第1項之規定提起本件訴訟，請求被告負損害賠償責任等語。並聲明：(一)被告應給付原告新臺幣（下同）306,780元。(二)被告應刪除其於Google商家評論平台所張貼之不實一星評論。(三)被告應於相同平台刊登澄清聲明，以回復原告名譽及營業信用。

二、被告則以：系爭評論係依據購買經驗，針對原告之售後態度與保固情形加以評論，均為屬實，且原告亦報復性地在其經

營之便當店Google評論區留下一連串一星負評。原告對被告提起妨害自由等案件之刑事告訴，業經臺灣臺中地方檢察署檢察官以114年度偵字第56953號為不起訴處分等語，資為抗辯。

三、得心證之理由：

(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。故意以背於善良風俗之方法，加損害於他人者亦同；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；人格權受侵害時，得請求法院除去其侵害；有受侵害之虞時，得請求防止之，民法第184條第1項、第195條第1項前段、第18條第1項分別定有明文。而名譽權之侵害，須行為人故意或過失抑貶他人之社會評價而不法侵害他人之名譽，且具有違法性、歸責性，並不法行為與損害間有相當因果關係，始成立侵權行為。惟名譽保護與言論自由均為憲法保障之基本權利，二者發生衝突時，對於行為人之刑事責任，現行法制之調和機制係建立在司法院釋字第509號解釋所創設合理查證義務之憲法基準，及刑法第310條第3項「真實不罰」、第311條「合理評論」規定之上；至於行為人之民事責任，除仍應適用侵權行為一般原則及釋字第509號解釋創設之合理查證義務外，上述刑法阻卻違法規定，亦應得類推適用。又言論可分為「事實陳述」與「意見表達」，其中關於事實陳述部分，當事人如能證明為真實，或主要事實相符，不必責其陳述與真實分毫不差，或雖不能證明言論內容為真實，但依所提證據資料，足認其有相當理由確信為真實者；另關於意見表達部分，乃行為人表示自己之見解或立場，屬主觀價值判斷之範疇，無真實與否可言，如係對於可受公評之事，善意發表適當之評論者，均不具違法性，非屬侵害他人之名譽權，自不負侵權行為之損害賠償責任（最高法院111年度台上字第876號判決意旨參照）。又可受公評之事，依事件之性質與影

響，應受公眾為適當之評論，至是否屬可受公評之事，應就具體事件，以客觀之態度、社會公眾之認知及地方習俗等認定之，一般而言，凡涉及國家社會或多數人利益者，皆屬之（最高法院107年度台上字第1403號判決意旨參照）。在判斷是否為「善意」的評論，其重點係在審查表達意見人是否針對與公眾利益有關之事項表達意見或作評論，其動機非以毀損被評論人之名譽為唯一之目的，且未淪為以抽象謾罵、情緒性之人身攻擊或其他刻意詆毀個人名譽方式為之，即可認其評論為善意。末按刑事訴訟判決所認定之事實，固非當然有拘束民事訴訟判決之效力，但民事法院調查刑事訴訟原有之證據，而斟酌其結果以判斷事實之真偽，並於判決內記明其得心證之理由，即非法所不許（最高法院49年度台上字第929號裁判意旨參照）。

(二)本件被告曾於113年8月間向原告購買冰箱1臺，嗣因保固期間內之維修問題引發糾紛，被告因而在公開網站Google Map之「鼎鑫冰櫃冷凍設備-展示中心」商家評論區，先於114年7月4日以暱稱「洪偉民」發表如附表編號1所示言論及一星評價、再於115年1月間以暱稱「自由人」發表如附表編號2所示言論及一星評價，原告提起刑事告訴，業經臺灣臺中地方檢察署以114年度偵字第56953號為不起訴處分在案，有Google Map網頁截圖及不起訴處分書在卷可稽，堪認為真。

(三)原告主張被告之系爭言論與事實不符，且超過合理評論之範疇，侵害其名譽及營業信用之權利等情，為被告所否認，並以前開情詞置辯。經查，綜觀被告如附表所示全部言論之敘述脈絡，實係揭露其向原告所購買之冰箱於保固期間內發生故障，而原告之維修態度及所提解決方案未能符合期待，以及原告亦頻繁針對被告所經營之餐飲店在Google Map評論區給予一星評價，與兩造互為提告等情，繼而表達「這樣處理事情態度不像是個老闆，像小屁孩在講話的樣子！」、「同樣是餐飲業的朋友們看到我的消費慘痛經歷自然會深思！希望不要再有下一位受害者」之評論，可見其言論重點仍在於

01 被告認為原告所提供之保固服務及處理態度，不能讓被告感
02 到滿意，同時指述原告亦對被告採取諸多報復性行為，實係
03 以自身消費經驗為基礎所為之陳述，非屬無任何事實依據之
04 無的放矢、恣意污蔑，而原告復未能證證明被告所述內容為
05 虛偽杜撰，是難遽認被告有何故意捏造不實事實或未經合理
06 查證即輕率發言之過失。再就系爭言論中關於原告處理態度
07 之評價（如「像小屁孩在講話的樣子」）、對其他消費者之
08 提醒（如「奉勸消費者要買他們家的商品要三思」）等語及
09 給予一星之負面評價部分，應屬個人主觀意見表達、價值判
10 斷及消費經驗分享之範疇，由其使用之文句，客觀上尚不至
11 於淪為抽象謾罵或情諸性攻擊，倘無證據證明係以損害原告
12 名譽為其目的，要難認有何惡意，縱使用字遣詞令原告感到
13 不快，然在消費糾紛中，商家之服務態度、處理方式本屬可
14 受公眾評論之事項，被告以消費者角度發表系爭言論，提醒
15 其他潛在消費者注意交易風險，非全然與公共利益無涉，應
16 認屬言論自由保障之合理評論範圍內；且僅係被告單一消費
17 者對於事業經營者提供服務之個人經驗感知而已，至能否得
18 到其他閱覽者之信賴，一般社會通念自有評價及選擇，非可
19 單憑顧客對服務抒發不滿，逕指摘其言論為非法之貶抑、詆
20 毀。再者，名譽有無受損害，應以社會上對個人評價是否貶
21 損作為判斷依據，本件單純因消費糾紛而給予一星評價及發
22 表批評性言論，若該言論係基於真實經驗或合理確信之事實
23 所為之主觀意見表達，即難認為必然導致商家之社會評價遭
24 到不法貶損，原告主張其營業額受損與被告之系爭言論間有
25 因果關係，惟未提出任何客觀數據或證據以實其說，純屬臆
26 測之詞，自不足採。從而，被告如附表所示之言論內容，就
27 事實陳述部分，係以真實經驗為基礎，非屬毫無根據之空言
28 虛詞，原告復未能舉證有何不實情事；就意見陳述部分，被
29 告指摘之內容攸關原告服務品質，及消費者對店家信譽及服
30 務品質之評價，與公共利益相關，顯係可受公評之事項，而
31 被告所述內容既未逾越合理評論範圍，即不具違法性，自難

認構成侵害原告名譽等權利之行為。

四、綜上所述，原告依民法第184條第1項前段、第195條第1項之規定，請求(一)被告應給付原告306,780元。(二)被告應刪除其於Google商家評論平台所張貼之不實一星評論。(三)被告應於相同平台刊登澄清聲明，以回復原告名譽及營業信用，均為無理由，應予駁回。

五、本件事證已臻明確，兩造其餘主張、陳述及所提之證據暨攻擊防禦方法，經本院審酌後，認與本件判決之結果不生影響，爰不另一一論述，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 115 年 5 月 25 日
民事第一庭 法 官 彭淑苑

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 5 月 25 日
書記官 陳麗麗

附表：Google評論區完整言論

編號	評論人 名稱	言論內容
1	洪偉民	去年買了一台上棟(凍)下冷藏的冰箱，是鼎鑫自己的品牌全新的，雖然便宜，不到一年，風扇壞了兩次！ 我買的中古冰箱都沒什麼問題。它們買的還是全新的！最近下冷藏溫度一直上升到9度下不來，保固期間內請他們派人來看，開始推三阻四的，一直說是我自己的使用問題，最後叫了人來看，竟然用手測試說摸起來有到5度，是我放在裡面的溫度計壞了！

		當下還是相信他們的說法，結果我把溫度計放在另外一台冰箱裡面是5度的，溫度計馬上降到5度，這樣說明我的溫度計沒壞，冰箱就是在9度以上下不來，沒想到那老闆還說這是正常的，我一台冰箱不能降到5度以下還是冰箱嗎？說我食材沒壞掉，食材壞掉丟掉了幾次你們有看到嗎？派人來看幾分鐘用手測試，就說他們的冰箱沒壞，要我相信專業！ 最讓人不能接受的是，還說如果來測試是他們冰箱的問題，會2~4折收回去最多5折，然後再跟他買一台新的！這樣子你們能接受嗎？保固期間不是應該用到好或修好？怎麼能讓消費者自認賠！用不到1年喔 這樣的售後服務奉勸消費者要買他們家的商品要三思，不要東西壞了賣家死賴還受了一肚子氣！ 他們竟然跟我說不然你去法院告啊！不然你來砸店啊！<u>這樣處理事情態度不像是個老闆，像小屁孩在講話的樣子！</u> 看了一下這邊先前的評論，負評就恐嚇要告人家🤪。有沒有自己檢討啊！說你們態度不好也恐嚇要告人家。我講的句句屬實，歡迎你來告。 便宜沒好貨，消費者三思！
2	自由人	去年8月跟他們買一台冰箱，多有毛病，常在維修引發爭議，今年7月冰箱又有毛病，請他維修爭論過後，在Google留下親身購買感言評論一星。 保固期間內，他說我已經不是他們的客戶了！針對我留下的一星評論，負責人吳先生在，本人工作的店面揪人留下將近40個1星惡意評論。本人都未再理會。

	吳先生多次威脅要向衛生局檢舉本店，也去派出所提告，告我恐嚇與侮辱。提告後從七月份到現在，本人也未在與他有任何言語上的接觸，沒想到他惡人先告狀失敗後，法律程序不起訴。他竟然見笑轉生氣！在昨日與今日又分別來本店留下10個1星惡意負評。 人言無事不惹事，有事不怕事！因為一個消費糾紛都已經不理會你了！ 你也已經提告了，結果失敗收場還不收手？人在做天在看這樣的店家商家不思好好經營事業業，整天在惡搞別人！人家說和氣生財。這是你的經營知道嗎？ <u>同樣是餐飲業的朋友們看到我的消費慘痛經歷自然會深思！希望不要再有下一位受害者。</u> 都已經那麼久不理你了吳先生沒想到經過四個月，你還來惡搞！你要玩我就奉陪到底了！ 看了你諸多對其他店家的惡意評論，我還真的不是第一個受害者！餐飲業硬起來！ 明明是加害人，搞得自己跟被害人一樣！ 惡人先告狀，有錢了不起嗎？至於你對我店家所做的種種行為，蒐證中，必要時還是讓法律來主持公道。
--	--