

臺灣士林地方法院民事判決

110年度訴字第1306號

原告 安騏汽車有限公司

法定代理人 吳鎮安

訴訟代理人 陳柏銓律師

被告 馬玉如

訴訟代理人 林邦棟律師

詹閔任律師

上列當事人間排除侵害事件，本院於民國111年6月10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、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，不在此限，民事訴訟法第255條第1項第2款定有明文。查，原告起訴時之訴之聲明第1項原為「被告應將張貼於『批踢踢實業坊』汽車板中名稱為「〔抱怨〕台北內湖成功路2段272號安騏汽車…恐怖黑店」之文章刪除」、第2項原為「被告應於網路論壇『批踢踢實業坊』汽車板中，張貼如民事追加聲明暨準備狀附件所示「道歉暨澄清聲明」；嗣於本院審理中將上開第1、2項聲明變更如下述第二大段聲明所述（本院卷第328、426頁），核係基於同一基礎事實，自應准許。

二、原告主張：原告經營數十年之維修車行位在臺北市○○區○○路0段000號，口碑良好。被告於民國98年3月3日於網路論壇「批踢踢實業坊」之「car」版中，以帳號「crush」發表名稱為「〔抱怨〕台北內湖成功路2段272號安騏汽車…恐怖黑店」、內容與附件所示文章相同之文章（下稱系爭批踢踢

文章），散佈足以貶損原告商譽之不實言論，其中明確提及原告之名稱與地址，更以「恐怖黑店」、「黑店修車廠」、「服務態度奇差，價格貴！拿個螺絲起子把我的雨刷馬達暴力挖開就收500檢查費」、「老闆說：現在有貨…老闆說：材料1800元、工資500元」、「老闆說：那你把車留著，明天再修！！！真虧他說的出口！！！」、「老闆叫貨很慢，但收了錢後他關店速度倒是真的挺快，重點來了…粗暴掀起來的雨刷蓋子，沒有幫我安裝回去，車流量很多沒有幫我指揮一下讓我可以倒退出去，我在店外回頭張望等車子空隙好插入車道就等了5分鐘，往前看地是黑漆漆的一片，學徒正在裝忙收東西，假裝我已不存在」等諸多不實內容描述原告；然系爭文章內容所述經過，原告並無印象，且與原告經營多年之標準作業流程不符，原告無法查證是否真有為被告提供服務，而系爭文章貶低原告於業界及社會上之評價，令一般不知情之社會大眾對原告產生疑慮，經由各大網路平台散播後，嚴重影響原告之商譽，嗣被告雖已刪除系爭批踢踢文章，惟「PTT消費區」中仍有張貼相同內容之如附件所示之文章（下稱系爭PTT消費區文章，與系爭批踢踢文章合稱系爭文章），至109年止，民眾以手機上網率達到92%以上，在GOOGLE以原告名稱為關鍵字進行搜尋，即可看到系爭PTT消費區文章存在於搜尋結果第一頁，不會隨時間經過而淡化，存在網路上12年，對原告商譽之侵害越來越大，爰依民法第18條第1項、第195條第1項規定，請求被告刪除系爭PTT消費區文章及賠償新臺幣(下同)50萬元之非財產上損害。又商譽具財產與非財產雙重性質，被告刊登系爭文章，亦致原告之商譽受有財產上之損害，原告自得依民法第184條第1項規定，請求被告賠償原告所受財產上損害。由原告100年至108年之報稅資料可知自系爭文章刊登後，原告之收入有逐漸往下之情形，原告自行估算每年因此損失淨利至少20萬元，惟商譽之財產上損害，實際上之財產損害數額難以證明，爰請求依民事訴訟法第222條第2項規定酌定損害金額為

50萬元等語。並聲明：(一)被告應將系爭PTT消費區文章刪除；(二)被告應給付原告50萬元。

三、被告則以：原告為業者，其經營風格與收費方式攸關消費者利益，本屬可受公評之事，而原告張貼系爭文章，僅係在描述親身之消費經歷及感受，並無虛構事實或貶損原告商譽之故意，係根據一定事實所為之合理評論，應屬言論自由之範圍，不構成侵權行為。再者，被告於「批踢踢實業坊」之「anti-ramp」版所發表並經「car」版版主另行收錄於精華區中之系爭批踢踢文章均已刪除，而系爭PTT消費區文章係經不知名人士轉載於「PTT消費區」，惟「PTT消費區」與「批踢踢實業坊」並無關連，故原告請求被告將系爭PTT消費區文章刪除實屬無據；且原告100年至108年之營業收入並無其所稱逐年往下之情形，原告主張其因被告張貼系爭文章而受有營業收入逐年往下之財產上損害，亦屬無據。又被告係於98年3月3日在「批踢踢實業坊」張貼系爭文章，斯時侵權行為即已完成並起算消滅時效，嗣系爭文章存在於網站，僅屬狀態存續，而非被告持續為侵權行為，則原告逾12年始提起本件訴訟，已罹於民法第197條第1項後段之10年消滅時效等語置辯。並聲明：原告之訴駁回。

四、得心證之理由：

(一)、原告請求刪除系爭PTT消費區文章部分：

查被告於「批踢踢實業坊」之「anti-ramp」版所發表並經「car」版版主另行收錄於精華區中之系爭批踢踢文章，現均已刪除而不存在，相同內容之系爭PTT消費區文章現係張貼於「PTT消費區」等情，業據原告提出頁面截圖（本院卷第106、308頁）為憑，並為被告所不爭執（本院卷第344至345頁）。復經本院詢問國立臺灣大學電子佈告欄系統研究社，「PTT消費區」是否與「批踢踢實業坊」一樣均由該社所管理？若是，該社是否擁有刪除「PTT消費區」內文章之權限？若發文者將「批踢踢實業坊」中文章刪除，是否也會一併刪除「PTT消費區」之文章？若否，則因「PTT消費區」

與「批踢踢實業坊」之內容高度重疊且外觀相似，該社是否與「PTT消費區」之管理者有合作關係？又是否知悉「PTT消費區」之管理者為何人？「批踢踢實業坊」以111年3月3日（111）批法字第000050號函覆略以：「…（一）本站PTT（批踢踢實業坊）並無「PTT消費區」之設立，乃他人所持有之一般網站，與本站並無關連性，「PTT消費區」非本站管理，自無刪除PTT消費區內文章之權限。（二）若將批踢踢實業坊之文章刪除，並不會一併刪除PTT消費區之文章，乃因PTT消費區之文章大量使用本站之文章，試圖假以本站之名義吸引網友點擊系爭網站，本站並無與PTT消費區有任何合作關係…」等語（本院卷第290頁）。承上可知「PTT消費區」係由與「批踢踢實業坊」無關連或合作關係之他人，藉由擅自轉貼「批踢踢實業坊」內文章為手法以吸引網友點擊所設立之網站，該「PTT消費區」非「批踢踢實業坊」所管理，「批踢踢實業坊」無刪除「PTT消費區」內文章之權限。又將「批踢踢實業坊」之文章刪除，無法一併刪除「PTT消費區」之文章。從而，被告原張貼之系爭批踢踢文章業已刪除，現存之系爭PTT消費區文章，係遭不明人士未經被告之同意擅自轉載於「PTT消費區」，被告並無刪除系爭PTT消費區文章之處分權，故原告依民法第18條第1項、第195條第1項，請求被告將系爭PTT消費區文章刪除，自屬無據。

（二）、原告請求賠償50萬元部分：

- 1、按因故意或過失，不法侵害他人之權利者，負損害賠償責任。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，其名譽被侵害者，並得請求回復名譽之適當處分。人格權受侵害時，得請求法院除去其侵害民法第184 條第1 項前段、第195 條第1 項、第18條第1項前段分別定有明文。次按言論自由旨在實現自我、溝通意見、追求真理，及監督各種政治或社會活動，名譽則在維護人性尊嚴與人格自由發展，二者均為憲法

所保障之基本權利，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刑法第310 條第3 項「真實不罰」、第311 條「合理評論」之規定及司法院大法官會議釋字第509 號解釋所創設合理查證義務的憲法基準之上，至於行為人之民事責任，民法並未規定如何調和名譽保護及言論自由，固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（最高法院97年度台上字第970 號判決意旨參照）。又言論可分為事實陳述與意見表達，二者本未盡相同，前者具有可證明性，後者乃行為人表示自己之見解或立場，屬主觀價值判斷之範疇，無所謂真實與否，在民主多元社會，對於可受公評之事，即使施以尖酸刻薄之評論，固仍受憲法之保障，惟事實陳述本身涉及真實與否之問題，倘行為人就事實陳述之相當真實性，未盡合理查證之義務，依其所提證據資料，在客觀上不足認其有相當理由確信為真實者，該不實之言論，即足以貶損他人之社會評價而侵害他人之名譽，於此情形，縱令所述事實係出於其疑慮或推論，亦難謂有阻卻違法之事由，並應就其因故意或過失不法侵害他人之名譽，負侵權行為之損害賠償責任；而事實陳述本身涉及真實與否，雖其與言論表達在概念上偶有流動，有時難期涇渭分明，若言論係以某項事實為基礎，或發言過程中夾論夾敘，將事實敘述與評論混為一談，在評價言論自由與保障個人名譽權之考量上，仍應考慮事實之真偽，倘行為人所述事實足以貶損他人之社會評價而侵害他人名譽，而行為人又未能證明所陳述事實為真，縱令所述事實係轉述他人之陳述，如明知他人轉述之事實為虛偽或未經相當查證即公然轉述該虛偽之事實，而構成故意或過失侵害他人之名譽，仍應負侵權行為損害賠償責任；民法上名譽權侵害之成立要件，被害人對行為人陳述事實為不實之消極事實本不負舉證責任，上開攸關侵害他人名譽「阻卻違法性」之合理查證義務，自應由行為人依個別事實所涉之「行為人及被害人究係

私人、媒體或公眾人物」、「名譽侵害之程度」、「與公共利益之關係」、「資料來源之可信度」、「查證對象之人、事、物」、「陳述事項之時效性」及「查證時間、費用成本」等因素，分別定其合理查證義務之高低，以善盡其舉證責任，始得解免其應負之侵權行為責任，俾調和言論自由之落實與個人名譽之保護（最高法院96年度台上字第793號、97年度台上字第1169號、98年度台上字第1129號判決要旨參照）。另按陳述事實與發表意見不同，事實有能證明真實與否之問題，意見則為主觀之價值判斷，無所謂真實與否，在民主多元社會各種價值判斷皆應容許，不應有何者正確或何者錯誤而運用公權力加以鼓勵或禁制之現象，僅能經由言論之自由市場機制，使真理愈辯愈明而達去蕪存菁之效果。對於可受公評之事項，縱然以不留餘地或尖酸刻薄之語言文字予以批評，亦應受憲法之保障。又意見評論之語詞常屬評價性語詞，本屬主觀，無從以客觀事實證明，而在判斷某種評論是否「合理」或「適當」，並不是在審查評論或意見的表達是否選擇了適當的字眼或形容詞，而是在審查其評論所根據之事實或評論的事實是否已經為大眾知曉，或是否在評論的同時一併公開的陳述，其目的即是在讓大眾去判斷，表達意見之人對某項事務的評論或意見是否持平，表達意見人是否能受到社會大眾的信賴，及其意見或評論是否會被社會接受，社會自有評價及選擇。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，即可認其評論為善意。

- 2、被告於民國98年3月3日於網路論壇「批踢踢實業坊」以帳號「crush」發表系爭批踢踢文章，嗣經人在「PTT消費區」轉貼系爭PTT消費區文章乙節，業據原告提出網頁截圖（本院卷第16至18、144至149頁）為證，且為被告所不爭執（本院卷第220頁），應可認定。又原告主張系爭文章中所述「恐怖黑店」、「黑店修車廠」、「服務態度奇差，價格貴！拿

01 個螺絲起子把我的雨刷馬達暴力挖開就收500檢查費」、
02 「老闆說：現在有貨…老闆說：材料1800元、工資500
03 元」、「老闆說：那你把車留著，明天再修!!!真虧他說的
04 的出口!!!」、「老闆叫貨很慢，但收了錢後他關店速度
05 倒是真的挺快，重點來了…粗暴掀起來的雨刷蓋子，沒有幫
06 我安裝回去，車流量很多沒有幫我指揮一下讓我可以倒退出
07 去，我在店外回頭張望等車子空隙好插入車道就等了5分
08 鐘，往前看地是黑漆漆的一片，學徒正在裝忙收東西，假裝
09 我已不存在」等內容，貶低原告於業界及社會上之評價云
10 云，惟查：

- 11 (1)、原告雖主張其對系爭文章上開內容無印象，且與其經營多年
12 之標準作業流程不符，無法查證是否真為被告提供服務云
13 云。然於被告修車當日陪同在場之證人即被告父親馬震龍於
14 本院審理時證述：「當天下大雨，雨刷不動了，視線會看不
15 清楚，就去附近的車行換雨刷。原先是說不知道能不能修還
16 是材料夠不夠，就進去車行裡面商量一段時間才出來。…好
17 像有說馬達壞了，還是雨刷沒有材料等，詳細內容與過程不
18 太記得。」、「（問：印象中故障情況有修好嗎？）好像沒
19 有修。」、「印象中等了很久，沒有修成，開價比較高一
20 點，之後雨變小了，我們就開走了。」、「（問：系爭事情
21 事發過程中或事後，馬玉如有無向你抱怨店家？）有說店家
22 態度感覺不太在乎客戶，拖拖拉拉的。（問：當天與你同行
23 的人有誰？）我的太太及大女兒及大女兒的女兒。」等語
24 （本院卷第428至429頁），核與證人即被告之母馬王澤代亦
25 即被告修車當日亦在現場之人證述：「車廠裡面好像有師傅
26 和老闆出來接待，但遲遲都沒有動作，但因為我沒有在開
27 車，只覺得事情怎麼拖這麼久，看到修車人員進進出出但都
28 沒有修車動作，我只是在旁邊猜測是不是沒有材料之類的，
29 都沒有看到修車人員來整修車子，只有稍微來看一下，等了
30 至少有20分鐘，等了滿久的，這讓我印象比較深刻。（問：
31 印象中後來車子故障有修好嗎？）沒有修好，沒有下文了。

（問：印象中店家有收費嗎？）不清楚，好像有要收費，但
有沒有付沒有印象。（問：對於當時店家態度有無印象？）
態度不好，不熱心，覺得故障是普通的事情不太在意。

（問：當時開車目的地是何處？出發地是何處？外出目的為何？）好像是吃完東西要回家了，有點晚了。」、「（問：剛才說女兒的小孩好像是4、5歲，10歲以下，現在已經要上國中了，依你所述推算應該超過一年半以上，是否還記得是多久以前的事？我只記得很久了，沒辦法推估大概幾年。…（問：馬震龍說當時下雨，雨刷壞了所以才去附近修車廠修理？）確實有下雨，雨還滿大的，但是否是雨刷壞掉不記得了。」、「（問：對原告有無印象？）有點印象，當時師傅不只他一個。（問：你認為他是其中一個師傅嗎？）不確定。」、「（問：當天在修車廠，你與馬震龍有無下車？）印象中是在車子上一直等。（問：證人說當天車子沒有修好，當時是如何回去？）還是原車開回去。」等語（本院卷第430至433頁）大致相符。被告至原告處修車之經歷，距今已10餘年，原告迄於110年方提起本件訴訟，證人因歷時過久，就所經歷事實之細節，已淡忘而記憶不深，亦非悖於常情，自應減輕被告之舉證責任。是本院審酌被告與原告素不相識，復無仇怨，尚無刻意構陷原告之理，復參酌證人前開證言內容，應認被告於系爭文章所描述兩造就維修汽車雨刷之交涉過程確有所本，而非虛構杜撰。

(2)、原告雖主張原告位在臺北市內湖區成功路，證人馬震龍則稱位在新北市汐止區（本院卷第427頁），原告所在之成功路為6線道大馬路，證人馬王澤代則稱位在較窄之馬路（本院卷第433頁），系爭文章描述被告一家5口站在店門前，證人則稱其兩人未下車（本院卷第429、432頁），證人之證述不可採云云。惟系爭文章內所述事發日期為98年3月3日，距111年6月10日證人到院證述時已逾13年之久，且證人分別為27年次、32年次生，均有一定之年紀，對於10多年前發生之生活瑣事無法清楚記憶所有細節，非悖於常理，尚難僅以證人

01 所述若干細節有所出入，即遽認證人之證述不足為信，故原
02 告主張自非可採。

03 (3)、系爭文章之內容，既係被告就其實際消費經驗，對於攸關公
04 眾消費利益之事陳述自身主觀感受及評論，堪認被告之動機
05 非以毀損原告之商譽為唯一之目的，應屬善意評論。則縱其
06 中所述「恐怖黑店」、「黑店修車廠」、「服務態度奇差，
07 價格貴！」、「老闆叫貨很慢，但收了錢後他關店速度倒是
08 真的挺快」等語句，帶有負面意涵與刻薄批評，可能使人不
09 快或降低在社會上之評價，然被告基於公眾利益所為善意評
10 論，仍應受憲法言論自由之保障。故難認被告張貼系爭文章
11 係屬不法侵害原告商譽之侵權行為。

12 3、按公司為依法組織之法人，其名譽遭受損害，無精神上痛苦
13 可言，不得依民法第195條第1項規定請求非財產上損害（最
14 高法院62年度台上字第2806號、104年度台上字第599號判決
15 意旨參照）。職是，商譽為信用之一環，具有人格權之性
16 質，被害人固得請求非財產上之損害賠償，然因法人無精神
17 上之痛苦可言，自僅限於自然人為權利主體者方得請求之。
18 則原告為公司，縱認被告所撰寫之系爭文章，確有侵害被告
19 之商譽，依前揭說明，原告亦不得依民法第195條第1項規定
20 請求被告賠償其商譽受損之非財產上損害50萬元。

21 4、按當事人已證明受有損害而不能證明其數額或證明顯有重大
22 困難者，法院應審酌一切情況，依所得心證定其數額，民事
23 訴訟法第222 條第2 項固有明文。惟揆其立法旨趣係以在損
24 害已經被證明，而損害額有不能證明或證明顯有重大困難之
25 情形，為避免被害人因訴訟上舉證困難而使其實體法上損害
26 賠償權利難以實現所設之規範，用以兼顧當事人實體權利與
27 利益之保護。該條項規定，性質上乃證明度之降低，而非純
28 屬法官之裁量權，負舉證責任之當事人仍應在客觀上可能之
29 範圍內提出證據，俾法院得本於當事人所主張一定根據之事
30 實，綜合全辯論意旨，依照經驗法則及相當性原則就損害額
31 為適當之酌定。主張損害賠償之當事人，對於他造就事實有

01 所爭執時，仍負有一定之舉證責任（最高法院101 年度台上
02 字第158 號判決意旨參照）。準此，縱認被告發表之系爭文
03 章確有侵害原告之商譽，原告亦應就其因此受有財產上之損
04 害一事，負舉證之責任等。查原告雖主張自系爭文章刊登
05 後，其年收入有逐漸往下之情形云云，固據其提出100年至1
06 08年之營利事業所得稅結算申報核定通知書（本院卷第356
07 至372頁）為憑。惟依原告所提上開核定通知書所示，原告
08 自100年至108年各年之營業收入淨額依序為112萬餘元、58
09 萬餘元、78萬餘元、83萬餘元、67萬餘元、83萬餘元、80萬
10 餘元、86萬餘元、57萬餘元(本院卷第356至372頁)，並未見
11 如原告所述其收入逐年往下之情形。況且，縱認原告有自10
12 0年起收入逐年往下之情形，惟汽車維修業者營業收入下滑
13 之原因諸多，不一而足，原告亦未提出任何證據可資證明其
14 營業收入之下滑之結果係因被告發表系爭文章所造成。是難
15 認原告已就其因被告發表系爭文章而受財產上損害一事，盡
16 其舉證之責任，則原告依民法第184條第1項規定，請求被告
17 賠償原告所受財產上損害，並依民事訴訟法第222條第2項規
18 定，請求法院審酌定損害金額為50萬元，亦屬無據。

19 5、按因侵權行為所生之損害賠償請求權，自請求權人知有損害
20 及賠償義務人時起，二年間不行使而消滅，自有侵權行為時
21 起，逾十年者亦同。時效完成後，債務人得拒絕給付。民法
22 第197條第1項、第144條第1項分別定有明文。經查，被告係
23 於98年3月3日在「批踢踢實業坊」張貼系爭批踢踢文章，為
24 兩造所不爭執，故原告之張貼行為於斯時即已完成，其後系
25 爭批踢踢文章存在於「批踢踢實業坊」內，僅屬狀態之存
26 續，而非被告持續為侵權行為，是苟原告認被告張貼系爭批
27 踢踢文章業已侵害原告之商譽而應對原告負侵權行為責任，
28 惟其之損害賠償請求權之時效仍應自98年3月3日起算，則原
29 告遲至110年8月10日始提起本件訴訟，其損害賠償請求權顯
30 已罹於10年時效而消滅，故被告為時效抗辯而拒絕賠償，核
31 屬有據。

01 (三)、綜上所述，被告所發表系爭文章之內容為善意發表之評論，
02 難認構成侵害原告商譽之侵權行為；且系爭PTT消費區文
03 章，係未經被告同意，而遭不明人士擅自轉貼於「PTT消費
04 區」，被告並無刪除之處分權。況縱認系爭文章確有侵害原
05 告之商譽，原告亦不得依民法第195條第1項之規定請求非財
06 產上之損害。且原告亦無法證明確因被告張貼系爭文章而受
07 財產上之損害。再者，原告之損害賠償請求權已罹於時效而
08 消滅。故原告依民法第18條第1項、第195條第1項規定，請
09 求被告將系爭PTT消費區文章刪除，及依民法第184條第1
10 項、第195條第1項規定，請求被告賠償如聲明第2項所示之
11 金額及遲延利息，均為無理由，應予駁回。

12 五、本件判決基礎已臻明確，兩造其餘攻擊防禦方法及訴訟資料
13 經本院審酌後，核與判決不生影響，無一一論述之必要。

14 六、據上論結，原告之訴為無理由，依民事訴訟法第78條判決如
15 主文。

16 中 華 民 國 111 年 7 月 1 日
17 民事第一庭法 官 劉逸成

18 以上正本係照原本作成。

19 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
20 委任律師提起上訴者，應一併繳納上訴審裁判費。

21 中 華 民 國 111 年 7 月 1 日
22 書記官 康雅婷