臺灣士林地方法院民事判決

111年度消字第10號 02

告 薛弘偉 原

01

- 訴訟代理人 陳義文律師 04
- 複 代理人 蔡靜娟律師
- 洪祜嶸律師
- 被 告 遊戲橘子數位科技股份有限公司 07
- 08
- 法定代理人 劉柏園 09
- 訴訟代理人 范晉魁律師 10
- 呂俊杰律師 11
- 林禹維律師 12
- 上列當事人間請求損害賠償事件,本院於民國112年6月16日言詞 13
- 辩論終結,判決如下: 14
- 15 丰 文
- 被告應給付原告新臺幣柒佰捌拾肆萬零捌佰柒拾伍元,及自民國 16
- 一百一十一年九月二十九日起至清償日止,按週年利率百分之五 17
- 計算之利息。 18
- 原告其餘之訴駁回。 19
- 訴訟費用由被告負擔五分之二,餘由原告負擔。
- 本判決第一項於原告以新臺幣貳佰陸拾貳萬元為被告供擔保後, 21
- 得假執行。但被告如以新臺幣柒佰捌拾肆萬零捌佰柒拾伍元為原 22
- 告預供擔保,得免為假執行。 23
- 原告其餘假執行之聲請駁回。 24
 - 事實及理由

- 一、原告起訴主張略以:被告於民國106年在台代理發行韓國公 26 司之手機網路連線遊戲《天堂M》(下稱系爭遊戲),其中 27 並有「商城」之功能供消費者購買遊戲中之虛擬貨幣及虛擬 28 道具等,被告先後就系爭遊戲與韓國公司在韓國發行之版本 29 (下稱韓版)差異,於106年12月15日官方聲明中承諾 □ 金 幣掉落數量與每日葉子量調整與韓國版本一致」、就「怪物
- 31

經驗值」、「寶物掉落率」、「抽卡機率」部分「台韓版本 設定是完全一致的」;於遊戲內宣稱「機率型商品設定說 明-所有機率與韓版一致」;於108年12月14日舉辦之玩家見 面會(下稱系爭見面會)中向所有消費者廣告並宣稱「遊戲 中製作、抽卡、合成機率都是跟韓國一模一樣」,而不斷以 各種宣傳方式告知並向消費者擔保「遊戲中所有機率均與韓 版一致」。又系爭遊戲中之虛擬道具「傳說製作秘笈(刻 印)」(俗稱「紫布」,下稱紫布)必須以特定之虛擬道具 「製作」而成,有固定之成功機率,韓版製作成功機率為1 0%,原告因信賴前開廣告訊息,認系爭遊戲製作紫布之成 功率與韓版相同,故自109年12月間至110年9月間接連花費 購買所得之系爭遊戲虛擬貨幣「藍鑽」於遊戲商城內購買製 作紫布之材料,以進行共計816次的紫布製作,最終僅成功3 6次,核算其機率僅約為4.412%,遠低於被告所宣稱與韓版 一致之10%機率,其中於110年8月間所進行475次製作僅成 功11次,成功率僅2.316%,原告此時方知被告廣告所宣稱 之機率顯與實際機率不相符,而有不實廣告之情形,已違反 消費者保護法(下稱消保法)第22條及公平交易法第21條所 定企業經營者據實廣告之義務。原告因誤信被告不實廣告而 製作紫布,致受有新臺幣(下同)4,141,200元之損害【每 次製作紫布所需花費為5,075元,共製作816次,計算式:5,075元×816=4,141,200元】。為此,考量被告遭原告質疑不 實廣告後,竟迴避說明實際機率之問題,嗣更對原告提起民 事訴訟,企圖以訴訟、媒體優勢壓制消費者檢視企業經營者 提供服務、廣告內容之言論自由機制,掩蓋不實廣告之事 實,以及被告身為國內極其龐大之遊戲企業經營者,其經營 手法、風格勢必影響國內遊戲業甚鉅,且其於109、110年之 營收分別高達104.4億元、113.7億元,營收、獲利均創下歷 史新高,為使被告及相關業者知所警惕,以維護龐大遊戲市 場經營競爭之公平性、保障消費者之權益,爰依消保法第51 條之規定,請求被告賠償損害額5倍之懲罰性賠償金20,706,

01

02

04

10

11

12

13

14

15

16

17

18

19

20

21

23

24

25

26

27

28

29

000元【計算式:4,141,200元×5=20,706,000元】,或依公平交易法第30、31條請求酌定損害額3倍以下之賠償,或依民法第184條第1項前段、第2項規定請求被告負損害賠償責任,併請擇一為有利原告之判決等語。並聲明:(一)被告應給付原告20,706,000元,及自起訴狀繕本送達翌日起至清償日止,按週年利率5%計算之利息。(二)願供擔保,請准宣告假執行。

01

02

04

08

10

11

12

13

14

15

16

17

18

19

20

21

22

23

24

25

26

27

28

29

31

二、被告則略以:被告是系爭遊戲在台灣之代理商,對於遊戲內 容之設定及調整均無自行更動之權利,系爭遊戲於原告本件 製作紫布期間,製作紫布僅需99個材料,製作成功機率為 5%;韓版製作紫布則需201個材料,製作成功機率為10%, 是就紫布製作活動之期望值觀之,系爭遊戲實略優於韓版, 且系爭遊戲與韓版之製作紫布活動,本屬不同活動,不具類 比性。又108年12月14日舉辦之系爭見面會係開發系爭遊戲 之韓國遊戲商NCSoft公司遊戲製作人及開發團隊Team長等人 來台與限定45名之資深玩家對話,以暸解資深玩家想法、促 進遊戲優化,原告並未參加系爭見面會,被告亦未以系爭見 面會作為廣告,該次見面會之問答均是針對系爭遊戲整體公 平性為說明,並無系爭遊戲紫布製作機率與韓版相同之不實 言論,且原告於110年8月27日大規模製作紫布前,並未提及 其是因系爭見面會之內容而決定購買藍鑽,並用以購買材料 製作紫布,顯見原告並非因為系爭見面會而決定購買藍鑽、 製作紫布。又系爭遊戲臺灣官方臉書粉絲團106年12月15日 之貼文(下稱系爭貼文)距離原告110年8月間購買藍鑽,並 以藍鑽購買材料製作紫布,已逾近4年,難認係原告據以決 定購買藍鑽之因素,且該報導、公告中所涉者為系爭遊戲 「金幣掉落量」及「每日贈送的葉子數量」,此與以「製 作」方式取得紫布截然不同,另原告係於110年9月25日直播 時方第一次提及系爭貼文,顯見系爭貼文非影響原告決定購 買藍鑽、以藍鑽購買材料製作紫布之因素。至系爭遊戲商城 內之公告清楚記載係「商城機率」,即於商城購買之機率型

商品,並不包含經由系爭遊戲之「製作」功能製作之紫布, 原告身為資深且專業之玩家,只要稍加閱讀商城公告所列出 之適用項目,即可知「商城機率」並不包括經由「製作」功 能製作之紫布。此外,原告於110年8月27日因不滿紫布製作 結果不如預期,致電被告客服詢問紫布製作機率,被告之客 服人員已於110年8月30日以電話向原告清楚說明系爭遊戲商 城公告之「商城機率」係針對購買商城内之機率型商品,不 包含製作特殊道具機率,而韓版製作紫布需201個材料,系 爭遊戲製作紫布僅需99個材料,故系爭遊戲製作紫布機率與 韓版不同等語,原告嗣後製作紫布係為發動網路論戰攻擊被 告而特意為之,與系爭見面會、系爭貼文或上開系爭遊戲商 城公告無關,據上,原告稱受到不實廣告誤導系爭遊戲機率 與韓版相同,故決定製作紫布云云,顯非事實。況原告於系 争遊戲商城所購買者為藍鑽,其所支出之款項均有取得相對 應之藍鑽數量,而原告以藍鑽於遊戲商城內購買製作紫布所 需材料「黑暗哈汀的成長藥水」,其所支出之藍鑽亦均有取 得相對應之藥水數量,故原告並無受損害,且紫布製作活動 之公告已清楚載明有機率製作失敗,原告對此亦知之甚詳, 而原告已以製作紫布所需材料「黑暗哈汀的成長藥水」換得 「製作紫布之機會」,是其更無損害,縱有損害,依民法第 213條第1項規定,原告亦僅得請求回復原狀即請求給付製作 紫布之材料,不得請求金錢賠償等語置辯。並答辯聲明: (一)原告之訴駁回。(二)如受不利判決,願供擔保,請 准宣告免為假執行。

三、得心證之理由:

01

02

04

10

11

12

13

14

15

16

17

18

19

20

21

22

23

24

25

26

27

28

29

31

按「企業經營者應確保廣告內容之真實,其對消費者所負之 義務不得低於廣告之內容。企業經營者之商品或服務廣告內 容,於契約成立後,應確實履行。」、「本法第22條至第23 條所稱廣告,指利用電視、廣播、影片、幻燈片、報紙、雜 誌、傳單、海報、招牌、牌坊、電腦、電話傳真、電子視 訊、電子語音或其他方法,可使多數人知悉其宣傳內容之傳

播。」消保法第22條、消保法施行細則第23條分別定有明 文,故凡透過各式媒體對外宣傳均屬廣告,不以另行製播文 字或影音為必要。消保法第22條規定係為保護消費者而課企 業經營者以特別之義務,不因廣告內容是否列入契約而異, 否則即無從確保廣告內容之真實。是企業經營者與消費者間 所訂定之契約,雖未就廣告內容而為約定,惟消費者如信賴 該廣告內容,並依企業經營者所提供之訊息進而與之簽訂契 約時,企業經營者所負之契約責任自應及於該廣告內容(最 高法院102年度台上字第2323號民事判決參照)。又依消保 法所提之訴訟,因企業經營者之故意所致之損害,消費者得 請求損害額五倍以下之懲罰性賠償金;但因重大過失所致之 損害,得請求三倍以下之懲罰性賠償金,因過失所致之損 害,得請求損害額一倍以下之懲罰性賠償金。消保法第51條 亦有明文。查,原告於109年12月間至110年9月間陸續於被 告在台代理發行韓國遊戲商NCSoft公司開發之系爭遊戲中, 以新臺幣購買之虛擬貨幣「藍鑽」於系爭遊戲商城中購買製 作遊戲道具「紫布」所需之材料用以製作「紫布」,而製作 一次「紫布」需耗費99個材料,依遊戲設定、公告,製作 「紫布」有一固定之成功機率等情,為兩造所不爭執,足認 屬實,合先敘明。至原告主張被告以不實廣告宣稱系爭遊戲 製作紫布機率與韓版一致,其因誤信為真而為前開消費以製 作紫布,致受有損害等情,則為被告所否認,並以前詞置 辩,本院爰就此分述如下:

01

02

04

10

11

12

13

14

15

16

17

18

19

20

21

22

23

24

25

26

27

28

29

31

(一)系爭見面會乃被告所舉辦,除邀請7名網路直播主以「實 況主」身分參與外,亦有網路直播主透過網際網路於現場 即時實況轉播見面會之內容(見本院卷一第190頁),復 有於網路上公布系爭見面會詳細座談之問答內容,此有被 告所提系爭見面會「Q&A內容完整收錄」之網頁內容列印 資料在卷可稽(見本院卷一第113頁),而系爭見面會既 係由被告主辦,被告復邀請數名網路直播主以「實況主」 身分參與活動,過程中就網路直播主於現場實況轉播一事 又未為反對,此均為被告所自承(見本院卷二第231頁),衡情顯足認被告有藉由網路直播主、網路媒體以影像或文字方式向不特定多數人傳播系爭見面會關於系爭遊戲之內容,以達宣傳系爭遊戲之目的,自足認系爭見面會確具有廣告之性質。

01

04

06

09

10

11

12

13

14

15

16

17

18

19

20

21

22

23

24

25

26

27

28

29

31

(二)次查,被告於系爭遊戲之商城內「商城機率」中公告: 「機率型商品設定說明-所有機率與韓版一致」,此有該 公告書面截圖在卷可稽(見本院卷一第24頁),而此公告 中並未就何謂「機率型商品」為定義性說明,被告復自承 系爭遊戲中確實未說明於商城購買材料進行具固定成功機 率之道具製作不屬於所謂「機率型商品」等語(見本院卷 二第232頁),且紫布之製作須先於商城中購買所需之材 料後,方得以該材料進行製作,而製作之結果繫於一固定 機率,此業經兩造陳明在卷,則消費者於此消費過程無異 是藉由購買紫布製作之材料以獲取製作紫布之機會,換言 之,消費者實際上所購買的是製作紫布之機會,則此製作 紫布之機會是否係屬上開商城公告所稱之「機率型商 品」,本非無疑,是上開公告自已足使消費者認其透過系 爭遊戲商城購買製作紫布之材料以進行紫布之製作,其製 作成功機率應與韓版一致,此由原告於網路直播其參與系 争遊戲製作紫布過程所得結果不如預期時,直播畫面留言 區多有「告了」、「太慘了」、「138已經超過30的大樣 本數量了…基本上會接近10%」、「臺灣特別版」、「知 道為什麼遊戲公司這麼有錢了嗎」等質疑遊戲紫布製作機 率與韓版不符之留言(見本院卷一第114頁),以及被告 客服人員於110年8月30日與原告就系爭遊戲紫布機率進行 通話時,原告曾表示「你們官網就說跟韓版一致」、「我 按的就是機率型商品啊」等語(見本院卷一第129、130 頁)均可推知。且社團法人台灣遊戲產業振興會111年4月 8日台遊字第1110400001號函亦認「紫布製作屬於『間接 付費購買之機會型商品或活動』」(見本院卷二第80

頁),據此更足認於系爭遊戲商城購買材料進行紫布製作活動,解釋上確可認屬上開商城公告所稱之「機率型商品」。則參酌消保法第11條第2項所規定:「定型化契約條款如有疑義時,應為有利於消費者之解釋。」之立法意旨,於上開商城公告內容不明確時,本應採有利於消費者之解釋,亦即,應認上開商城公告內容之解釋應為系爭遊戲製作紫布之機率與韓版一致、未低於韓版之機率。

- (三) 再查,系爭遊戲韓國開發團隊之Team長金沅載、被告之產品經理翁福德於被告108年12月14日舉辦之系爭見面會中,就系爭遊戲之活動製作、抽卡、合成機率設定是否與韓版相同乙節,先後陳稱:「可以跟玩家保證,台版機率都是跟韓國一模一樣」、「大家對遊戲機率與製作的部分蠻好奇的,大家如果有在關心原廠官網,基本上台版官網就是比照韓版,所以大家不用擔心我們去竄改機率,如果真的想比較的話,其實可以比較台版官網和韓版官網所提出的資訊是不是一致的」等語(見本院卷一第112、113頁),據此更已足認被告確有對外宣稱系爭遊戲於包含紫布製作在內之活動製作、抽卡、合成機率等之設定均與韓版相同。
- (四)據上,顯見被告確有屢次對不特定之潛在消費者強調系爭遊戲製作紫布之機率與韓版一致,且從未特別向消費者說明其所稱「機率與韓版一致」不包含紫布之製作在內,此亦為被告所自承(見本院卷二第20頁),則消費者自難認知系爭遊戲製作紫布之機率與韓版不同,從而被告之廣告行為確已足使消費者產生「系爭遊戲製作紫布之機率與韓版一致」之信賴,揆諸消保法第22條規定之意旨,被告自應擔保其廣告內容之真實。
- (五)但查,系爭遊戲製作紫布成功機率為5%,韓版製作成功 機率則為10%,此業經被告陳明在卷(見本院卷一第168 頁),是被告前開廣告宣稱系爭遊戲紫布製作機率與韓版 一致,顯有廣告不實之情事。且上開廣告既係對不特定消

01

04

10

11

12

13

14

15

16

17

18

19

20

21

22

23

24

25

26

27

28

29

31

(六)另查,被告客服人員於前揭110年8月30日與原告就系爭遊 戲紫布機率進行通話時,曾向原告表示:「我們公告有提 到所有機率都跟韓版一致的這個部分,是指商城內機率性 的商品設定,例如說抽卡包這種購買後會直接抽卡的機率 性商品,不是指遊戲機率就是設定、合成等等的都會一 樣」等語,就紫布等遊戲道具製作機率部分並稱:「這個 機率的話,並不會和韓國一樣 | 等語,原告亦有回覆稱: 「所以你說你們官網寫的這個東西是開箱抽卡的機率,不 是道具製作的機率」等語(見本院卷一第128至132頁), 足見原告至遲於110年8月30日經被告客服人員說明後,即 已知悉系爭遊戲與韓版於紫布製作成功機率不同之事實, 是其對於前開不實廣告之信賴基礎於此即已不復存在,則 其於此後所為紫布製作活動自難再認係因信賴前開廣告所 為。又查,原告所使用遊戲帳號於109年12月間至110年9 月間製作紫布之次數共計816次,其中於110年8月30日前 共製作紫布515次,110年8月30日後則共製作紫布301次, 此有被告所提原告帳號資料在卷可參(見本院卷二第106 頁),堪認原告確有於上開期間在系爭遊戲中消費以製作

紫布共計816次之事實,則原告就其中於110年8月30日前 製作紫布共515次所受損害請求被告負賠償責任,即屬有 據。

01

04

10

11

12

13

14

15

16

17

18

19

20

21

22

23

24

25

26

27

28

29

- (七)又原告主張其購買99個製作紫布之材料「黑暗哈汀的成長 藥水」需使用之6,750個「藍鑽」,所需6,750個藍鑽折合 新臺幣為5,075元乙節(見本院卷一第182、183頁),有系 争遊戲商城藍鑽購買畫面截圖存卷可考(見本院卷一第11 8頁),且被告就此前後經本院二次詢問,均未積極否認 (見本院卷一第167、282頁),自堪信原告此節主張為真 實。準此,原告每次製作紫布需花費5,075元,原告因信 賴前開不實廣告而於110年8月30日前製作紫布共計515 次,堪認其因而受有財產損害共計2,613,625元【計算 式:515次 $\times 5$,075元/次=2,613,625元】。本院審酌被告 屢次故意以前揭方式對消費者宣稱不實廣告藉以獲取龐大 經濟利益,於遭原告質疑後,卻又未思積極改善、處理廣 告不實之情形,反而係對原告之質疑以其妨害名譽為由對 原告提起損害賠償之民事訴訟,被告之行為殊值非難,惟 被告客服人員於原告詢問紫布製作機率時,確有明確說明 系争遊戲紫布製作機率與韓版不同,並未持續對原告為不 實之說明,則本院綜核上情,併考量日後其他消費者提起 類此訴訟之可能性,認就本件訴訟對被告課以原告損害額 3倍之懲罰性違約金,應已能達消保法第22條、第51條規 定嚇阻企業經營者藉由違反消保法不實廣告禁止義務而獲 取利益之立法意旨,是原告請求被告給付懲罰性賠償金於 7,840,875元【計算式:2,613,625元×3=7,840,875元】 之範圍內為有理由,逾此範圍之請求則屬無據。
- (八)至被告雖另辯稱原告就製作紫布所受損害僅得請求回復原狀,即僅得向被告請求製作紫布所使用之材料。然查,本院既認原告係因誤信被告所為上開不實廣告,方為本件消費行為以進行紫布製作活動,則原告所受損害自為其因參與紫布製作活動所支出之成本,即其所花費之款項,而非

僅為所使用之虛擬貨幣或製作紫布之材料。況若限制原告 僅得請求回復製作紫布之材料,無異要求受不實廣告欺騙 而參與系爭遊戲之消費者,僅得選擇取得遊戲中之材料而 強迫其繼續參與遊戲、繼續於遊戲中消費,並無取回因誤 信不實廣告而投入成本、退出遊戲之餘地,此顯非事理之 平,且依被告此節所辯,更無異容許、鼓勵企業經營者僅 需透過類此以虛擬貨幣購買材料、再以所購買材料進行遊 戲內活動等多層次消費模式之安排,即得脫免消保法第22 條、第51條懲罰性賠償金之責任,蓋企業經營者於消費者 以實體貨幣購買遊戲內之虛擬貨幣時,其獲利即已實現, 縱使因不實廣告遭受求償,亦無須支負、退回任何款項, 僅需回復遊戲中之材料數量等電磁紀錄即可,此解釋方式 對以不實廣告獲利之企業經營者而言可謂是不痛不癢,顯 無從達成消保法欲藉由「懲罰性」賠償金嚇阻企業經營者 以不實廣告牟取利益之效果,更非合理,是被告此節所 辯,自非可採。此外,被告並無控制系爭遊戲電磁記錄之 能力,此為被告所自承(見本院卷二第326頁),則其顯 不具有返還紫布製作材料予原告之可能,此與其所為原告 僅能向其要求返還紫布製作材料之抗辯,復顯有矛盾之 處, 益徵其此節所辯不可採, 附此敘明。

01

04

10

11

12

13

14

15

16

17

18

19

20

21

22

23

24

25

26

27

28

29

31

(九)被告固又抗辯系爭遊戲與韓版就紫布製作活動之期望值觀之,系爭遊戲略優於韓版,且系爭遊戲與韓版之製作紫布活動,本屬不同活動,不具類比性等語。惟被告一方面抗辯系爭遊戲與韓版就紫布製作活動屬不同活動,不具可比較性,一方面卻又將二者互為比較而陳稱系爭遊戲製作紫布活動之期望值略優於韓版為真,縱使其抗辯系爭遊戲製作紫布活動之期望值略優於韓版為真,然期望值高低並非本件爭執之重點,本件判斷重點始終是在被告有無就紫布製作成功機率為不實廣告上,而玩家即系爭遊戲之消費者於決定是否參與紫布製作活動時,固然可能以紫布製作成功之期望值為其考量之

依據,但此考量基礎無疑是建立在正確認知所付出成本與給定之製作成功機率之上,而本件被告就製作成功機率既有不實廣告之情形,業如前述,消費者勢將因被告不實宣稱系爭遊戲製作紫布機率與韓版相同,致使其無從正確判斷系爭遊戲中製作紫布成功之期望值,被告就消費者因而為錯誤消費決策之行為自應依法負其賠償責任,殊無從以「系爭遊戲製作紫布活動之期望值略優於韓版」免除其以不實廣告招徠消費者、致消費者做出錯誤消費決策之責任,末此敘明。

- 四、綜上所述,原告依消保法第22條第1項、第55條前段之規定,請求被告給付其損害額3倍之懲罰性賠償金7,840,875元,及自起訴狀繕本送達之翌日即111年9月29日起至清償日止,按週年利率5%計算之利息,為有理由,應予准許。原告逾此範圍之請求,則屬無據,應予駁回。
- 15 五、本件事證已臻明確,兩造其餘主張及攻擊防禦方法,於判決 16 結果不生影響,爰不一一論述,附此敘明。
- 17 六、兩造分別陳明願供擔保,請准為假執行及免為假執行之宣 18 告,就原告勝訴部分核與法律規定相符,爰分別酌定相當之 19 擔保金額准許之;至原告其餘假執行之聲請,因該部分訴之 8 駁回而失所附麗,應予駁回。
- 21 七、訴訟費用負擔之依據:民事訴訟法第79條。
- 22 中 華 民 國 112 年 7 月 21 日 23 民事第五庭 法 官 趙彥強
- 24 以上正本係照原本作成。

01

02

04

06

07

10

11

12

13

- 25 如對本判決上訴,應於判決送達後20日內向本院提出上訴狀,若
- 26 委任律師提起上訴者,應一併繳納上訴審裁判費,否則本院得不
- 27 命補正逕行駁回上訴。
- 28 中 華 民 國 112 年 7 月 21 日 29 書記官 陳玥彤