臺灣士林地方法院民事判決

112年度小上字第37號

上　訴　人　林佳鵬

被　上訴人　遊戲橘子數位科技股份有限公司

000000000000000000

000000000000000000

法定代理人　劉柏園

000000000000000000

訴訟代理人　翁新雅

上列當事人間請求損害賠償等事件，上訴人對於民國111年12月14日本院內湖簡易庭111年度湖小字第1937號第一審小額民事判決提起上訴，本院不經言詞辯論，判決如下：

主　文

上訴駁回。

第二審訴訟費用新臺幣1,500元由上訴人負擔。

理　由

一、按關於請求給付金錢或其他代替物或有價證券之訴訟，其標的金額或價額在新臺幣（下同）10萬元以下者，適用小額程序；而對於小額訴訟之第一審裁判之上訴，非以其違背法令為理由，不得為之，民事訴訟法第436條之8第1項、第436條之24第2項各有明文。所謂判決違背法令，係指依同法第436條之32第2項準用第468條所定判決不適用法規或適用不當、第469條第1款至第5款所定判決當然違背法令之情形，若僅係取捨證據、認定事實等屬於原審法院職權行使之事項，除有認定違法之情形外，尚不生違背法令之問題。次按上訴狀內應記載上訴理由，表明下列各款事項：㈠原判決所違背之法令及其具體內容。㈡依訴訟資料可認為原判決有違背法令之具體事實，同法第436條之25亦有明定。亦即上訴狀應就第一審判決如何違背法令為具體之指摘，並揭示該法規之條項或其內容，若係成文法以外之法則，應揭示該法則之旨趣，倘為司法院解釋，則應揭示該解釋之字號或其內容，或

揭示如何當然違背法令之事實，上訴狀如未依此項方法表明者，即難認為已對第一審判決之違背法令有具體之指摘。末按小額程序之第二審判決，依上訴意旨足認上訴為無理由者，得不經言詞辯論為之。民事訴訟法第436條之29第2款亦有明文規定。

二、本件訴訟標的金額為10萬元以下，原審乃依小額訴訟程序審理，判決駁回上訴人之訴。上訴人不服，提起上訴，上訴意旨略以：原審判決認定被上訴人鎖定帳號有「遊戲管理規則」〔兩造間新楓之谷合約書（下稱系爭合約書）契約的一部份〕第3條為據，未正確告知鎖定帳號原因最多只能認為是服務品質不夠完善，並不構成違約。然而：

㈠上訴人於帳號被鎖定後，致電予被上訴人之客服人員，客服人員提供之解答，屬於消費者保護法所稱的「提供服務」，但被上訴人之客服人員未正確告知鎖定帳號之原因，僅含糊稱帳號使用異常，可見其提供的服務不符合當時科技或專業水準，即有違消費者保護法第7條之1第1項、民法第16條、第184條規定。

㈡且定型化契約條款如有疑義時，應為有利於消費者之解釋，為同法第11條第2項所明定。另依司法院大法官解釋第509號理由書，上訴人應有「知」的權利。「遊戲管理規則」若要成為契約的一部分，要顯明地讓消費者知道，但系爭合約書條款眾多，閱讀上本即困難，其第3條第1項第3款未以諸如其他顏色字、粗體或超連結等方式讓消費者知道，且整體合約書字體顏色過淡，更易忽略之。依消費者保護法第14條規定，上開不顯眼的條款內容，即不能構成契約之內容。原判決將「遊戲管理規則」認定係系爭合約書之內容，即有違反消費者保護法第14條規定。

㈢縱認「遊戲管理規則」為系爭合約書之契約內容一部分，然「遊戲管理規則」第3條有關於遊戲管理者對於異常狀況時，可以逕行將遊戲帳號鎖定之規定，未同時規定應告知玩家，其結果是剝奪了玩家的知情權，而玩家為了得知帳號被

鎖定的真正原因，透過客服人員或客服中心的電子郵件，亦無法獲得解答，只能起訴請求，透過訴訟才能知道真正原因，「需要花錢來換取知的權利」，加重了玩家的負擔。因此，「遊戲管理規則」第3條也違反消費者保護法第17條第5項、第17條第3項第3款及民法第247條之1第1項第1款、第4款規定，對消費者顯失公平而無效。

㈣被上訴人在一審之答辯狀提及「原廠之官方偵測系統」，表示被上訴人也知道會有帳號遭盜取的問題，然被上訴人歷來均未會同警方及相關單位偵查取締，以降低玩家遊戲帳號遭竊率，僅是持續以「保護鎖定遊戲帳號」方式來治標不治本，且偵測系統啟動保護鎖定後，亦未進一步保護主帳號其他遊戲帳號，以及就盜用帳號者進行緝捕等後續作為。

㈤上訴人於被上訴人之主帳號（david62215）旗下之帳號DGdavid62215o因被侵害，上訴人已提起妨害電腦使用罪及竊盜罪告訴，經檢調單位調查中，且上訴人另因被上訴人擅自解鎖數位安全卡（防盜機制），且未開啟帳號保護措施，為了不影響警方及本院偵辦案件，上訴人乃暫時不使用防盜裝置，而被上訴人未採取帳號保護措施，已先違反「遊戲管理規則」第3條。

㈥上訴人為求自身「知」的權利，即獲得帳號被鎖定的正確理由，於致電被上訴人之客服人員時，客服人員未給予正確理由，上訴人必須①向消保會提起申訴（填寫申訴表），時間花費0.5小時，②與被上訴人客服信箱聯繫，時間花費0.5小時，③提起民事訴訟，撰寫訴訟狀及準備書狀，時間花費3小時，④向公司請假半天前往開庭來回車程，時間花費3小時，⑤開庭及等候開庭，時間花費1小時。經過訴訟才得到帳號被鎖定的正確理由。為此，上訴人向被上訴人求償5萬元。

㈦並聲明：1.原判決廢棄。2.被上訴人應給付上訴人5萬元。

三、被上訴人則提出答辯狀以：消費者保護法第14條規定係指定型化約款未經記載於定型化契約中且非消費者所得預見，方

不構成契約之內容，「遊戲管理規則」係依系爭合約書第3條而成為契約之內容，而系爭合約書又係依遊戲當時行政院所公布之網路連線遊戲服務定型化契約應記載及不得記載事項作為契約內容，相關約款均依政府規定，並無於定型化契約內訂定對消費者不利之條款。又系爭合約書之字體大小統一，顏色均為黑色，用語非艱深晦澀，實無容易忽略其中將「遊戲管理規則」作為系爭合約書內容一部分之疑慮。另被上訴人亦將「遊戲管理規則」完整公布於遊戲官方網站，所有的玩家均能清楚知悉「遊戲管理規則」，上訴人自應遵守「遊戲管理規則」。被上訴人於民國111年5月4日經由原廠官方偵測系統偵測到有多達171組遊戲帳號於同個IP位址登入新楓之谷遊戲內，被上訴人為杜絕此一異常遊戲行為且為免上訴人之遊戲帳號遭他人盜用，使暫時鎖定上訴人之遊戲帳號，以及通知上訴人得聯繫被上訴人以解鎖帳號。其後，上訴人於111年9月5日向被上訴人客服人員詢問，客服人員已向上訴人說明其帳號有疑慮，故先鎖定，並詢問上訴人是否要解鎖，上訴人表示暫時不用解鎖。是被上訴人並無任何終止遊戲契約並致上訴人損害之情。是以被上訴人提供之遊戲偵測系統及後續客戶服務，均符合科技及專業水準可合理期待之安全，無侵害上訴人之遊戲權利或造成上訴人損害等語。並聲明：上訴駁回。

四、經查：

（一）關於上訴理由㈠部分：原判決業已認定被上訴人「未正確告知鎖定原因最多只能認為是服務品質不夠完善，並不構成違約」（見原宣示判決筆錄理由要領第二點），其理由雖稍事簡略，惟依民事訴訟法第436條之32第2項規定，第469條第6款之判決不備理由或理由矛盾之當然違背法令於小額事件之上訴程序尚不準用。上訴人提起上訴，主張被上訴人提供之客服服務品質不符合當時科技或專業水準可合理期待之安全性，原判決違反消費者保護法第7條之1第1項、民法第16條、第184條規定等語，核均係就原審所為

事實認定、證據取捨之範疇加以爭執，尚難認上訴人已具體指摘原判決如何違背法令，暨依訴訟資料可認為原判決有違背法令之具體事實，自不合法。

（二）關於上訴理由㈡部分：按定型化契約條款未經記載於定型化契約中而依正常情形顯非消費者所得預見者，該條款不構成契約之內容。消費者保護法第14條定有明文。查，依上訴人提出之系爭合約書第3條（見原審卷第33頁），其標題為「契約之內容」，條款第3項已明確將「遊戲管理規則」（見原審卷第129頁至134頁）視為契約之一部分，另第4條「名詞定義」就「遊戲管理規則」說明指「係指由乙方（即被上訴人）訂立，供為規範遊戲進行方式之規則且不影響雙方契約上之權利義務者。」，以及第18條更就「遊戲管理規則」再為明文約定其定義、變更程序，第19條則約定「違反遊戲管理規則之處理」，可見系爭合約書（總共26條）已有數個條文（至少4條）提及「遊戲管理規則」，一般人只要有看系爭合約書，很難說沒看到「遊戲管理規則」為契約之一部分，且系爭合約書之條款文字乃網路文字，字體大小本可由閱讀者自行於閱讀器（電腦、平板或手機螢幕）上調整，難謂有字體過小無法辨別情形，又其用語並無普通人無法理解之字眼，難認為係一般消費者所無法預見之條款。原審判決就此部分之認定並無違誤。上訴人指摘原審判決認定「遊戲管理規則」構成系爭合約書的一部分，係違反消費者保護法第14條規定云云，自無理由。

（三）關於上訴理由㈢、㈤部分：按當事人於第二審程序不得提出新攻擊或防禦方法，但因原法院違背法令致未能提出者，不在此限，民事訴訟法第436條之28定有明文。查，上訴人於上訴後始提出「遊戲管理規則」違反消費者保護法第17條第5項、第17條第3項第3款規定無效，及被上訴人未採取帳號保護措施，已先違反「遊戲管理規則」等主張，均屬於原審所未提出之新攻擊方法，且非因原法院違

背法令致未能提出，依同法第436條之28本文規定，上訴人不得於小額訴訟之上訴審程序中提出，本院亦不得加以審酌。

（四）關於上訴理由㈣部分：經核該部分之上訴理由，業經上訴人於原審提出在卷（見原審卷第148頁），上訴人僅係引用原審判決時之攻擊防禦方法作為第二審上訴理由，未對原判決有何具體之指摘，仍不得謂已合法表明上訴理由，亦屬不合法。

五、綜上所述，上訴人之上訴為一部不合法，一部無理由，上訴意旨指摘原判決不當，求予廢棄改判，不應准許，爰依民事訴訟法第436條之29第2款規定，不經言詞辯論予以判決駁回。

六、依民事訴訟法第436條之32第1項準用同法第436條之19條第1項規定，確定如主文第2項所示金額之訴訟費用由上訴人負擔。

七、爰依法判決如主文。

中　　華　　民　　國　　112　　年　　11　　月　　3　　日

民事第四庭　審判長法　官　許碧惠

法　官　絲鈺雲

法　官　林銘宏

以上正本係照原本作成。

本件判決不得上訴。

中　　華　　民　　國　　112　　年　　11　　月　　3　　日

書記官　陳怡文