臺灣臺北地方法院民事小額判決

114年度店小字第857號

原　　告　李雅文

被　　告　中華電信股份有限公司

000000000000000000

法定代理人　簡志誠

訴訟代理人　林煒凱

　　李昀芷

上列當事人間請求損害賠償事件，於民國114年10月23日言詞辯論終結，本院判決如下：

主　文

原告之訴駁回。

訴訟費用由原告負擔。

事實及理由

壹、原告方面：

一、聲明：被告應給付原告新臺幣（下同）70,900元。

二、陳述：原告於民國113年10月16日至被告大坪林服務中心申辦「精采5G購機方案（30個月）－月繳新臺幣1,399元購機優惠（30個月）方案」（下稱系爭購機方案），並簽署行動寬頻租用申請書及行動寬頻服務契約，每月須繳新臺幣（下同）1,399元不限速吃到飽費用，須合購iPhone16ProMax（1T）（白色鈦金屬）1支（下稱iPhone手機），花費43,300元，且預繳網路通信費7,600元，原告每月均須以手機上網玩遊戲、使用FACEBOOK、YouTube、LINE等APP，因而申辦系爭購機方案，惟原告自113年11月起發現於住家之上網速度明顯下降，即便降至4G網路，網路訊號源亦僅達2格左右，原告先連絡被告之客服人員，客服人員承諾113年12月將會給予降價補償，詎次月不僅未有降價補償，網速仍持續低速，致原告於工作及日常使用均發生困難，造成原告巨大損失。被告雖於114年3月6日曾派2名工程師至原告住家測試，不僅未測試完成，並稱：「你不是已經離開家裡去上班

了！」嗣後持續敷衍原告，無積極修復網速至5G之誠意，更因此致系爭手機只要使用30分鐘即發燙，無法正當使用有損壞之虞，只能將手機網路關閉，並向被告客服人員表達解除契約之意思表示，被告均未置理，原告花費高資費購買高速網路，卻未能獲得相應之品質，因而身心受創，請求精神慰撫金20,000元、系爭手機費用43,300元及預納之網路通信費7,600元，合計70,900元，爰依民法第184條、第195條、第227條之規定，提起本件訴訟等語。

貳、被告方面：

一、聲明：原告之訴駁回。

二、陳述：

㈠被告確實已依行動寬頻服務契約提供頻寬及相關客戶服務，且依行動寬頻租用申請書第6點記載：「本人/本公司瞭解並同意網速極限係指位於5G基地台良好涵蓋範圍內且沒有遮蔽物，而所在環境之網路資源及所持用之終端設備可充分支援中華電信5G及4G所有頻段之情況下，最高可能提供之上網速率。惟實際上網傳輸速率，會受到上網終端設備之軟硬體、伺服器吞吐量、網站之連外頻寬，以及使用應用服務等因素所影響，另亦受限於無線傳輸特性，實際連線速率會因使用地點之地形、地上物遮蔽情形、使用終端設備、使用人數、距離基地台遠近、客戶移動速度等因素影響，以致網速級限（理想環境）與實際傳輸速率有所差異。」、第7點記載：「…惟受限於無線傳輸特性，行動通信網路實際連線速率會因使用地點之地形、地上物遮蔽情形、使用終端設備、使用人數、距離基地台遠近、客戶移動速度或其他環境等因素影響而有所差異；如使用地點無5G網路涵蓋時，將以4G或3G網路繼續提供服務，連線速率亦會降低。惟在同一地點、同一時間，如人數眾多而造成網路壅塞時，可能會有暫時無法上網之情形。」、第8點記載：「本人/本公司瞭解並同意如於室內使用行動通信網路服務時，因受建物遮蔽效應及室內裝潢影響，收訊品質及連線速率，可能會不如室外，甚至收不

到信號。為符合公平使用原則，於用戶使用超過雙方約定之上網量時，中華電信公司得採取調降行動上網速率設定值或暫停使用措施。」等內容，且被告亦提供7日上網試用服務供原告試用確保其可以接受被告提供服務之品質，惟原告「不同意（不需要）申請行動上網免費試用7日服務」，拒絕7日上網試用。據上，可見被告已明確告知連網速率會因原告使用設備、行為、距離或其所處環境產生變化，基於服務特性，並未提供服務速率之保證，原告亦確實於閱讀行動寬頻服務契約等內容後勾選並簽名同意，以上均為原告締約時已知且同意之事項，被告確實已依雙方合意之契約內容提供服務，並無提供之服務具有瑕疵或債務不履行情事。

㈡原告自113年11月起頻向被告、國家通訊傳播委員會、新北市政府及電信消費爭議處理中心提起申訴，表示其住居之室內收訊不良，被告已多次婉釋並至原告住家附近（室外）進行信號測量及積極進行訊號優化改善。被告自113年12月起陸續量測原告住處訊號，於113年12月9日測得原告住處室外訊號強度為4G-RSRP：-52dbm/下載：86.2Mbps5G-RSRP：-77dbm/下載：326Mbps；114年1月15日被告量測原告住處室外訊號強度達4G-RSRP：-52dbm/下載：86.2Mbps5G-RSRP：-97dbm/下載：462Mbps，訊號皆為普通以上甚至優良，114年3月6日被告指派維修檢測人員至原告住處協助解決收訊問題，當日並測得原告住處內訊號為4G-RSRP：-105dbm/下載：78.2Mbps，上下行平均速率皆至少達92.17Mbps/11.7Mbps（一般觀看1080P影片6Mbps下載速率已足，觀看Youtube4K超高畫質20Mbps下載速率已足），另依據被告公司系統於114年4月底偵測原告手機回傳信號品質，其強度達-82dbm，上下行平均速率至少達61.3Mbps/15.73Mbps，訊號強度相當良好。原告雖主張收訊不良或看影片、聽音樂會出現延遲等情形，然依據其近半年每月使用行動寬頻服務數據觀察，原告每月使用數據流量至少均有50GB，最高甚至達100GB，平均使用量為87G。對照國家通訊傳播委員會於114年4月25日

公布之行動寬頻每月平均數據使用量資料，國人每月平均使用數據流量為35GB，可見原告之使用量已遠超出國人平均月均使用量，倘若被告所提供行動寬頻服務確實品質低劣，依一般經驗法則，原告實難有如此高之數據使用量，顯與其主張不符。以上可證被告提供之服務並無瑕疵，從而，原告未就被告應負損害賠償責任之事由為舉證，被告亦無不履行契約義務情事，原告請求被告應歸還不法所得云云，顯然無據。

㈢3C資訊產品基本上在使用時溫度都會提高，故終端硬體商才會在產品介紹時強調散熱的特性，就是溫度會隨著使用頻率、時間增加，與行動訊號及無法連上網路無關，主要跟硬體散熱效能有關等語。

參、本院之判斷：

一、查原告主張於113年10月16日至被告大坪林服務中心申辦系爭購機方案，並簽署行動寬頻租用申請書及行動寬頻服務契約，每月繳納1,399元不限速吃到飽費用，且須合購iPhone16ProMax（1T）1支，花費43,300元，且預繳網路通信費7,600元等情，為被告所不爭執，並據被告提出行動寬頻租用申請書及行動寬頻服務契約在卷可稽（見本院114年度北小字第1680號卷第164-172、179-181頁），堪信為真正。

二、原告主張依民法第184條第1項、第195條、第227條規定，請求被告給付70,900元，核無理由：

㈠按當事人主張有利於己之事實者，就其事實有舉證之責任。但法律別有規定，或依其情形顯失公平者，不在此限，民事訴訟法第277 條定有明文。又民事訴訟如係由原告主張權利者，應先由原告負舉證之責，若原告先不能舉證，以證實自己主張之事實為真實，則被告就其抗辯事實即令不能舉證，或其所舉證據尚有疵累，亦應駁回原告之請求。次按，因可歸責於債務人之事由，致為不完全給付者，債權人得依關於給付遲延或給付不能之規定行使其權利；因不完全給付而生前項以外之損害者，債權人並得請求賠償；民法第227條第

1、2項定有明文。

㈡查原告主張自113年11月起發現於其住家之上網速度明顯下降，即便降至4G網路，網路訊號源亦僅達2格左右、訊號不良云云，固提出原告備忘錄、住家照片、手機訊號照片、電信網速測試截圖、手機網頁截圖＋收訊訊號截圖、電池數據截圖、申訴網速不佳之截圖等影本為證（見北小卷第11至17-115頁，本院卷第29-101頁）。惟查：

1.依原告簽署之行動寬頻租用申請書第6點記載：「本人/本公司瞭解並同意網速極限係指位於5G基地台良好涵蓋範圍內且沒有遮蔽物，而所在環境之網路資源及所持用之終端設備可充分支援中華電信5G及4G所有頻段之情況下，最高可能提供之上網速率。惟實際上網傳輸速率，會受到上網終端設備之軟硬體、伺服器吞吐量、網站之連外頻寬，以及使用應用服務等因素所影響，另亦受限於無線傳輸特性，實際連線速率會因使用地點之地形、地上物遮蔽情形、使用終端設備、使用人數、距離基地台遠近、客戶移動速度等因素影響，以致網速級限（理想環境）與實際傳輸速率有所差異。」、第7點記載：「…惟受限於無線傳輸特性，行動通信網路實際連線速率會因使用地點之地形、地上物遮蔽情形、使用終端設備、使用人數、距離基地台遠近、客戶移動速度或其他環境等因素影響而有所差異；如使用地點無5G網路涵蓋時，將以4G或3G網路繼續提供服務，連線速率亦會降低。惟在同一地點、同一時間，如人數眾多而造成網路壅塞時，可能會有暫時無法上網之情形。」、第8點記載：「本人/本公司瞭解並同意如於室內使用行動通信網路服務時，因受建物遮蔽效應及室內裝潢影響，收訊品質及連線速率，可能會不如室外，甚至收不到信號。為符合公平使用原則，於用戶使用超過雙方約定之上網量時，中華電信公司得採取調降行動上網速率設定值或暫停使用措施。」等內容，可見被告已明確告知連網速率會因原告使用設備、行為、距離或其所處環境產生

變化，基於服務特性，並未提供服務速率之保證，原告亦確實知悉行動寬頻服務契約等內容後勾選並簽名同意，即原告於締約時已知悉且同意上開事項內容。

2.又參被告自113年12月起陸續量測原告住處訊號，於113年12月9日測得原告住處室外訊號強度為4G-RSRP：-52dbm/下載：86.2Mbps5G-RSRP：-77dbm/下載：326Mbps；114年1月15日被告量測原告住處室外訊號強度達4G-RSRP：-52dbm/下載：86.2Mbps5G-RSRP：-97dbm/下載：462Mbps，訊號皆為普通以上甚至優良，114年3月6日被告指派維修檢測人員至原告住處協助解決收訊問題，當日並測得原告住處內訊號為4G-RSRP：-105dbm/下載：78.2Mbps，上下行平均速率皆至少達92.17Mbps/11.7Mbps（一般觀看1080P影片6Mbps下載速率已足，觀看Youtube4K超高畫質20Mbps下載速率已足），另依據被告公司系統於114年4月底偵測原告手機回傳信號品質，其強度達-82dbm，上下行平均速率至少達61.3Mbps/15.73Mbps，訊號強度相當良好等情，有被告提出114年3月6日至原告住處室內檢測訊號測得數據、114年4月底被告系統偵測原告手機回傳信號品質數據、113年11月至114年4月原告使用行動頻服務相關數據在卷可參（見本院卷第173-177頁），可見被告確實已依契約內容提供服務。

3.另原告主張其iPhone手機只要使用30分鐘即發燙，無法正當使用云云，惟無證據證明原告iPhone手機發燙與被告提供之電信行動網路服務有關。

㈢基上各情，衡酌被告提供行動通信訊號之涵蓋，確係受限於無線電波傳輸的物理特性而受客觀環境影響，而此重要締約事項，被告亦已列入契約之中予以明示，原告亦確實於閱讀上述申請書及契約內容簽名同意；本件原告收訊不良之原因或係因受使用地點之建物、裝潢遮蔽、或使用終端設備等因素影響，則縱有通訊不良情事，亦難認被告未依約提供電信服務，原告以通訊不良為由請求被告賠償，核屬無據。

三、綜上述，原告依民法第184條、第195條、第227條之規定，請求被告給付70,900元，為無理由，應予駁回。

肆、本件事證已臻明確，兩造其餘攻擊防禦方法及所提證據，經本院斟酌後，核於判決結果不生影響，爰不逐一論述，併此敘明。

伍、訴訟費用負擔之依據：民事訴訟法第78條。

中　　華　　民　　國　　114　　年　　11　　月　　6　　日

臺灣臺北地方法院新店簡易庭

法　官　蔡寶樺

以上正本係照原本作成。

對於本件判決如有不服，應於收受送達後20日內向本院提出上訴書狀，上訴於本院合議庭，並按他造當事人之人數附具繕本。

當事人之上訴，非以判決違背法令為理由不得為之，上訴狀應記載上訴理由，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。

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　　114　　年　　11　　月　　6　　日

書記官　黃品瑄