

臺灣臺中地方法院民事判決

110年度訴字第1633號

原告 銳韓有限公司

兼

法定代理人 梁修銓

上二人共同

訴訟代理人 林倩芸律師

許文鐘律師

被告 李益安

上列當事人間請求損害賠償等事件，本院於民國111年1月10日言詞辯論終結，判決如下：

主 文

一、被告應給付原告梁修銓新臺幣柒萬元，及自民國一百一十年七月二十七日起至清償日止，按週年利率百分之五計算之利息。

二、原告其餘之訴駁回。

三、訴訟費用由被告負擔四分之一，餘由原告負擔。

四、本判決第一項得假執行。但被告如以新臺幣柒萬元預供擔保，得免為假執行。

五、原告其餘假執行之聲請駁回。

事實及理由

壹、程序方面：

按不變更訴訟標的，而補充或更正事實上或法律上之陳述者，非為訴之變更或追加，民事訴訟法第256條定有明文。查本件原告就回復名譽方法，於訴訟進行中，請求將起訴時訴之聲明第3項主張之道歉聲明內容，變更為如附件所示之道歉聲明內容（見本院卷第157頁）。核原告所為，未變更訴訟標的，僅係變更被告應刊登之道歉聲明內容，屬聲明之更正、補充，非為訴之變更或追加，揆諸前揭規定，於法並

01 無不合，應予准許。

02 貳、實體方面：

03 一、原告主張：

04 (一)被告於民國107年6月5日透過網路向原告銳韓有限公司（下
05 稱銳韓公司）購買RO逆滲透純水機（下稱系爭純水機）自行
06 安裝，嗣因系爭純水機故障，於110年5月8日將系爭純水機
07 載至原告銳韓公司請求檢測維修，由原告梁修銓接待被告。
08 斯時原告梁修銓即告知被告會收取基本之檢測費用新臺幣
09 （下同）600元，檢測後就維修費用會在另以電話報價，且
10 於門市櫃檯上亦設有公告載明此節。俟原告銳韓公司檢測後
11 向被告報價維修費用為1800元，被告經考慮表示不願意維
12 修，遂於110年5月11日給付600元檢測費用後取回系爭純水
13 機。

14 (二)詎被告取回系爭純水機後，竟於110年5月12日上午11時許在
15 原告銳韓公司之商家Google評論頁面公開留言發表：「東西
16 壞了送修也沒說要檢測費600元，維修太貴了東西不想修了
17 不付錢東西還拿不回來，老闆死要錢檢測費是事後才說，並
18 不是如老闆說的事前說，說話沒有誠信。不付檢測費，待修
19 的東西根本拿不回來，這樣也算『同意』？不然你從頭到尾
20 一直說抱歉是在說假的？如果有事先講，是誰出不起那600
21 塊，無恥！這就好像你請設計師來家裡估價，後來不給他做
22 了，他跟你開口要估價費一樣，不然就賴著不走（事先沒講
23 好就硬來）你要檢測費可以，我送修的時候就應該講了，我
24 可以選擇要不要檢測，而不是檢測完了就認為人家應該付你
25 檢測費，不付檢測費東西就扣留就是你惡劣的態度」之評論
26 （下稱系爭評論）。縱被告雖於110年5月24日有將系爭評論
27 下架並修改文字，但系爭評論於110年5月12日至同年月24日
28 期間存在在Google評論頁面，由原告銳韓公司之Google商家
29 頁面瀏覽數推估，系爭評論應已經成千上萬次瀏覽。

30 (三)系爭評論所述內容均為不實，且用字遣詞顯非單純係商品或
31 服務所為提出之主觀評論或價值判斷，並有人身攻擊言詞，

01 使得已觀覽系爭評論之不特定多數人，產生對原告之負面印
02 象，足已造成原告商譽或名譽、信用、及社會評價之貶損，
03 致原告梁修銓受有精神上之痛苦，及致原告銳韓公司流失諸
04 多潛在消費者交易，及與廠商合作之機會，造成營運行銷上
05 阻礙，受有經濟上之無形損害，且原告銳韓公司之營業額自
06 系爭評論發表後有所下降，故原告銳韓公司受有實質上損
07 失，請法院就此營業損失作為審酌本件賠償慰撫金數額之參
08 考。

09 (四)爰依民法第184條第1項前段、第195條第1項規定，請求被告
10 就其不法侵害原告名譽權、信用權之行為負非財產上損害賠
11 償責任。並聲明：1.被告應給付原告銳韓公司20萬元，及自
12 起訴狀繕本送達之翌日至清償日止，按週年利率百分之5計
13 算之利息。2.被告應給付原告梁修銓20萬元，及自起訴狀繕
14 本送達之翌日至清償日止，按週年利率百分之5計算之利
15 息。3.被告應以其「李益安」之Google帳號，於原告銳韓公
16 司之商家Google評論頁面（<https://reurl.cc/9rZ7Na>）登
17 載如附件所示之道歉聲明，自登載日起1年內不得刪除。4.
18 願供擔保，請准宣告假執行。

19 二、被告則以：

20 (一)原告未告知須收取檢測費用之事，且依一般消費習慣，如果
21 要收取檢測費用，一般是到店就收，不然也要在維修單上載
22 明。被告後來雖有付檢測費用600元，然是因為了取回系爭
23 純水機才為支付。

24 (二)被告發表系爭評論是表達其自身對於店家提供之服務所產生
25 之體驗感受，屬於可受公評之事，縱使系爭評論內容令人感
26 到不快，也應受言論自由保障。又系爭評論之所以會有情緒
27 性用詞，是因感覺有被惡意欺騙而有負面情緒，故針對整件
28 事情以該用詞為發表，並非針對原告銳韓公司或原告梁修
29 銓，亦無人身攻擊之意。

30 (三)另系爭評論從110年5月11日至同年9月28日被瀏覽的次數剛
31 破1000次，換算每日瀏覽次數僅為7次，故系爭評論於原告

主張之期間內，瀏覽次數應非原告所稱成千上萬次。又原告梁修銓並無提出具體之精神損失為何，及原告銳韓公司有因系爭評論受有損失之具體證明，原告銳韓公司主張之營業額下降應為受疫情影響，與系爭評論無直接關聯，且從原告銳韓公司FB粉絲專頁的貼文以觀，其銷售情形於系爭評論發表前後並無明顯差異，原告銳韓公司應無受有實質上損失。

(四)並聲明：1.原告之訴及假執行之聲請均駁回。2.如受不利判決，願供擔保請准宣告免為假執行。

三、本院之判斷：

(一)按言論自由為人民之基本權利，國家應給予最大限度之維護，俾其實現自我、溝通意見、追求真理及監督各種政治或社會活動之功能得以發揮。惟兼顧對個人名譽、隱私及公共利益之保護，法律尚非不得對言論自由為合理之限制。行為人雖不能證明其言論內容為真實，但依其所提證據資料，認為行為人有相當理由確信其為真實者，即不能以誹謗罪之刑責相繩，此為司法院釋字第509號解釋意旨所明揭。上開解釋雖係就刑法第310條規定所為闡釋，惟言論自由及人格權（名譽權為人格權之一種）均係受憲法保障之基本權利，刑法就妨害名譽罪章所以設不罰規定，乃在調和憲法所保障之二種基本權利，係具有憲法意涵之法律原則，是釋字第509號解釋就妨害名譽不法性所為符合憲法之解釋，於民事法律亦應予以適用。又侵害名譽之侵權行為與刑法妨害名譽罪章之成立要件雖有不同，惟其違法性有無之認定，則不應有所差異，始足貫徹法律規範價值判斷之一致性，並維護法秩序之整體性；即「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。其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』及第311條『合理評論』之規定，及509號解釋所創設合理查證義務之憲法基準之上；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。詳言之，涉及侵害他人名譽之言論，可包括事實陳述與意見表達，前者具有可證明性，後者則係行為人表示自己之見解或立場，無所謂真實與否」（最高法院97年度台上字第970號判決意旨參照）。復按名譽係個人在社會上享有一般人對其品德、聲望或信譽等所加之評價，屬於個人在社會上所受之價值判斷；民法上名譽權之侵害，應以社會上對個人評價是否貶損作為判斷之依據（最高法院90年度台上字第646號裁定意旨參照）。名譽與名譽感不同，名譽感係個人主觀之感覺，名譽感不在法律對名譽權之保障涵攝範圍內；故名譽是否受侵害應以一般社會大眾之標準視之，法律上所保護之名譽乃指人在社會上之評價，通常指人格在社會生活上所受的尊重。稱侵害名譽者，指以言詞、文字、漫畫或其他貶損他人社會上之評價，使其受到憎惡、蔑視、侮辱、嘲笑、不齒與其往來，亦即名譽之受侵害不以被害人主觀感受為準，應就社會一般人之評價客觀判斷之，必須一般社會大眾因而對該人在社會上的評價造成低落之程度，始足當之。是所謂侵害名譽權而應負侵權行為損害賠償責任者，須以行為人意圖散布於眾，故意或過失詆毀他人名譽為必要，蓋如此始有使他人之名譽在社會之評價受到貶損之虞；且所謂名譽權受損，非單依被害人主觀之感情加以判斷，而應依社會客觀之評價判定（最高法院99年度台上字第1664號判決意旨參照）。另按刑法第310條第3項但書中，所謂「私德」，指個人私生活領域範圍內，與人品、道德、修養等相關之價值評斷事項而言。行為人指摘傳述關於他人之事項，究屬「私德」或「與公共利益有關者」，應就事實之內容、性質及被害人之職業、身分或社會地位等，以健全之社會觀念，客觀予以判斷。

(二)查本件被告確有於110年5月12日11時許以其本名在原告銳韓公司之商家Google評論頁面公開留言發表系爭評論，為兩造

01 所不爭執，且有系爭評論截圖在卷可稽（見本院卷第57頁、
02 第167頁），堪信為真實。

03 (三)原告主張被告之系爭評論侵害其等之名譽、信用權，惟為被
04 告所否認，並以前揭情詞置辯。經查：

05 1.被告所為系爭評論內容中，謾罵「老闆（即原告梁修銓）死
06 要錢」、「無恥」（下稱謾罵言論），主要之謾罵對象，應
07 為原告梁修銓，非原告銳韓公司。而此謾罵言論非指摘具體
08 事實，含有輕蔑及羞辱等意涵，屬使人難堪之攻擊性負面表
09 達之粗鄙文字，被告以之對原告梁修銓予以侮謾、辱罵，且
10 程度已達於對原告梁修銓在社會上所保持之人格及地位貶損
11 之程度。

12 2.至系爭評論之其餘部分，難謂屬侵害名譽、信用之言論：

13 (1)被告自陳於發表系爭評論前曾有第1次評論，系爭評論截圖
14 已經是修改後言論等語，參諸原告所提出之網頁截圖顯示，
15 系爭評論係於原告截圖前之44分鐘前發表，而原告於截圖之
16 15小時前試圖以留言回覆之方式，向被告說明：「維修費跟
17 檢測費都有告知客戶，讓他考慮一下是否要維修，後來決定
18 不維修，同意來門市支付檢測費用600元，我們也把機器還
19 給您。維修與檢測本來就是會有費用產生...」等語（下稱
20 原告澄清留言），此觀該截圖上顯示之言論發表時間可明
21 （見本院卷第167頁），堪認原告於被告系爭評論底下已進
22 行澄清等情。客觀而言，系爭評論與原告澄清留言一同觀
23 之，至多僅能認係雙方因事先是否約定檢測費用而有爭執，
24 且被告之系爭評論用詞強烈，而原告則理性說明、應對之，
25 閱覽者閱覽後究竟係對被告之舉有所非難，抑或係對原告之
26 服務、商品起疑，非無疑問，原告之名譽、信用是否遭受侵
27 害，更非無疑。

28 (2)觀諸原告就檢測費之事雖已在門市櫃檯處放置約A4紙大小之
29 公告（見本院卷第163頁），有現場監視器畫面截圖、公告
30 照片附卷可證（見本院卷第41至43、45、165頁）。然該公
31 告內係就維修流程加以記載，記載之事項共有6大項，共有1

8行之文字，非單就檢測費用進行公告；且該公告前方尚放置有其他公告、LINE PAY付款條碼等物，已將該公告之內容遮掩大半，此見原告門市櫃檯處照片可明（見本院卷第165頁），被告確實有未注意到該公告之可能。又原告為被告之物品進行檢測後，於被告清償相關費用前，本得依民法關於留置權之規定留置該物品，以保全債權，是被告於進入原告門市時，未注意上開公告，嗣後受通知將遭收取檢測費用，故認原告事先未說明清楚，並確信倘不支付該費用其物品恐難以取回，而發表此部分言論，難認其有傳述不實言論之真實惡意。

(3)又Google評論頁面之用途，本在使消費者除能透過其他消費者所撰寫之評論，瞭解商家之商品或服務之品質、專業度外，亦能透過商家之回復，知悉商家之售後服務之執行與態度、處理問題之模式與積極度，被告所發表此部分言論，非與公共利益無關，縱其使用較為強烈之指責言詞，然尚非屬情緒性之謾罵，縱令原告感到不快，原告名譽、信用權仍應為較高程度之退讓，是尚不足以認定被告此部分言論有何故意或過失侵害原告之名譽。

3.依上說明，原告梁修銓主張被告之言論致名譽、信用權受有損害，其精神上自亦受有相當之痛苦，原告梁修銓依民法第184條第1項、第195條第1項之規定訴請被告負非財產上之損害賠償責任，應屬有據。而原告銳韓公司主張被告侵害其名譽、信用權，而請求被告負非財產上之損害賠償、並為如附件所示之道歉啟事連續1年則屬無據。

(四)按慰撫金之賠償，須以人格權遭遇侵害，使精神上受有痛苦為必要，其核給之標準固與財產上損害之計算不同，然非不可斟酌雙方身分資力與加害程度，及其他各種情形核定相當之數額。又按以人格權遭遇侵害，受有精神上之痛苦，而請求慰藉金之賠償，其核給之標準，須斟酌雙方之身分、資力與加害程度及其他各種情形核定相當之數額。且所謂「相當」，應以實際加害情形與其名譽影響是否重大及被害人之

身分、地位與加害人之經濟情況等關係定之（最高法院51年度台上字第223號判決、86年度台上字第3537號判決意旨參照）。本院審酌原告梁修銓為原告銳韓公司之法定代理人，致力於建立原告銳韓公司之形象與口碑；被告自陳研究所畢業，擔任老師等情，業據兩造陳明在卷（見本院卷第13、135頁），暨衡量被告行為之實際加害情形、原告梁修銓所受精神上痛苦之程度、名譽、信用所受影響等一切情狀，認原告梁修銓請求精神慰撫金20萬元尚嫌過高，應予酌減為7萬元，始為相當，逾此數額之請求，則無理由。

(五)至原告梁修銓請求回復名譽之適當處分部分：

原告梁修銓聲明第2項固請求被告應於Google評論頁面刊登如附件所示之道歉啟事連續1年等語，惟原告梁修銓已於聲明請求被告賠償精神慰撫金，且經本院部分准許如上，則原告梁修銓於金錢賠償之外另行請求被告刊登道歉啟事，反將使更多數不相干之他人知悉兩造間之糾紛，如此不僅未必能回復原告梁修銓之名譽，反可能造成對原告梁修銓再次之傷害，實非全然有益於原告梁修銓名譽之回復，不應准許。

(六)末按給付無確定期限者，債務人於債權人得請求給付時，經其催告而未為給付，自受催告時起，負遲延責任，其經債權人起訴而送達訴狀者，與催告有同一之效力；遲延之債務，以支付金錢為標的者，債權人得請求依法定利率計算之遲延利息；應付利息之債務，其利率未經約定，亦無法律可據者，週年利率為百分之5，民法第229條第2項、第233條第1項前段、第203條規定甚明。本件侵權行為之債，屬給付無確定期限之債，則原告梁修銓請求自起訴狀繕本送達被告翌日（即110年7月27日，見本院卷第85頁）起至清償日止，按週年利率百分之5計算之利息，核無不合，應予准許。

五、綜上所述，原告梁修銓依侵權行為法律關係，請求：被告給付原告梁修銓7萬元，及自起訴狀繕本送達翌日即110年7月27日起，至清償日止，按週年利率百分之5計算之利息，為有理由，應予准許。逾上開範圍之請求，為無理由，應予駁

01 回。原告銳韓公司請求被告給付20萬元，及自起訴狀繕本送
02 達翌日起至清償日止，按週年利率百分之5計算之利息，及
03 應於Google評論頁面刊登如附件所示之道歉啟事連續1年，
04 為無理由，應予駁回。

05 六、本判決第1項係屬所命給付之金額未逾50萬元者，爰依民事
06 訴訟法第389條第1項第5款規定依職權宣告假執行。而被告
07 聲請宣告免假執行，核無不合，爰依同法第392條第2項，酌
08 定相當擔保金額准許之；原告其餘假執行之聲請，因訴之駁
09 回而失所依據，不予准許。

10 七、本件事證已臻明確，兩造其餘攻擊與防禦方法，核與判決結
11 果不生影響，爰不一一論述，附此敘明。

12 八、訴訟費用負擔之依據：民事訴訟法第79條。

13 中 華 民 國 111 年 3 月 28 日
14 民事第二庭 法 官 吳怡嫻

15 附件：

16 道歉聲明

本人李益安在民國110年5月11日刊登之GOOGLE評論，因內容不實且帶有人身攻擊之言詞，已損及銳韓有限公司及其負責人之名譽及信用，特此登載道歉聲明，以澄清真相並致上最深之歉意。

17 以上正本係照原本作成。

18 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
19 委任律師提起上訴者，應一併繳納上訴審裁判費。

20 中 華 民 國 111 年 3 月 29 日
21 書記官 林佩倫