

臺灣臺中地方法院民事判決

112年度訴字第375號

原告 銳韓有限公司

法定代理人 梁修銓

被告 趙家康

上列當事人間請求損害賠償等事件，本院於民國112年4月13日言詞辯論終結，判決如下：

主 文

原告之訴及假執行之聲請均駁回。

訴訟費用由原告負擔。

事實及理由

壹、程序方面：

按原告於判決確定前，得撤回訴之全部或一部，但被告已為本案之言詞辯論者，應得其同意；訴之撤回，被告於期日到場，未為同意與否之表示者，自該期日起，其未於期日到場或係以書狀撤回者，自前項筆錄或撤回書狀送達之日起，10日內未提出異議者，視為同意撤回，民事訴訟法第262條第1項、第4項定有明文。又訴狀送達後，原告不得將原訴變更或追加他訴，但經被告同意或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1、2款分別定有明文。經查，本件起訴時原以「銳韓有限公司」及其法定代理人「梁修銓」擔任原告，並聲明：「1. 被告應給付原告銳韓有限公司新台幣（下同）20萬元，及自起訴狀繕本送達之翌日起至清償日止，按年息5%計算之利息。2. 被告應以其「趙家康」之GOOGLE帳號，於原告銳韓公司之商家Google評論頁面（<https://reurl.cc/9rZ7Na>）登載如附件1所示之道歉聲明，自登載日起1年內不得刪除。3. 被告應以其「趙家康」之Facebook帳號，於原告銳韓公司之Facebook粉絲專頁評論頁面（<https://www.facebook.com/oko0587h/reviews>）登載如附件1所示之道歉聲明，自登載日起1年內不得刪除。」（見

01 本院卷第9頁)。嗣原告於112年3月7日言詞辯論期日開庭
02 時，被告未為本案之言詞辯論前，即撤回「梁修銓」部分之
03 訴訟（見本院卷第89頁），自無庸得被告之同意，而生撤回
04 之效力。另於112年4月13日期日，當庭變更聲明第2項為被
05 告應將原告公司Google帳號評論即鈞院卷第55、57、75頁的
06 留言刪除；第3項變更為被告應將原告公司臉書帳號留言即
07 鈞院卷第63、65、67、69、71、73頁的留言刪除，核與原告
08 起訴主張之事實同一，且經被告同意（見本院卷第138
09 頁），合於上開規定，應予准許。

10 貳、兩造主張：

11 一、原告主張：

12 (一)被告於108年5月10日向原告購買型號為聲寶FR-V1302BL之RO
13 逆滲透純水機（下稱系爭純水機）後，原告於同年月14日由
14 原告法定代理人梁修銓到府安裝，而自安裝完成後，原告並
15 無任何保養系爭純水機及購買濾心的紀錄，係至112年2月2
16 日下午12時29分，被告才因系爭純水機故障致電原告報修。
17 當時梁修銓即提出被告可以自行寄回工廠維修，或由原告幫
18 被告把純水機拆下寄回工廠維修好，原告再去幫被告把純水
19 機裝上等方案。詎被告聽聞原告提出的解決方案後，竟先於
20 112年2月2日下午18時40分，在原告「水元素台中旗艦店」L
21 INE商家（下稱原告LINE官網）留言：「我只能送你們一個
22 字爛，其他不是在他那買願意來修來看，我在你們那買要受
23 你們爛服務，沒同理心的店家」之內容；又於同日19時許，
24 在原告「銳韓水元素淨水台中旗艦店」之Google評論頁面
25 （下稱原告Google官網）公開留言：「售後服務極差，遇到
26 ro濾水器不斷製水，造成水費飆升尋求協助，不願協助維
27 修，還要我們自行送修，說我們自己送跟他們一樣送回屏東
28 原廠，請大家要到這家購買三思而行，機上留電話根本留心
29 酸」之評論內容。嗣原告亦於原告Google官網回覆：「從裝
30 機到現在我們電腦並沒有您機器的任何保養及購買濾心的紀
31 錄。在這種情況下，濾水器不斷製水造成水費飆升，我們無

01 法得知您的機器損壞的程度。當下我們就有建議機器要寄回
02 工廠進行維修會比較完善，您可以自行寄回工廠，或是我們
03 去幫您把機器拆回本公司寄回工廠維修，等工廠維修好寄回
04 本公司，再過去幫您把機器裝好。」等語，並未置之不理。

05 (二)實際上原告對於商品服務之維修流程，都有對被告詳細說
06 明，梁修銓並曾在第一時間致電被告表示是溝通上的誤會，
07 請被告見諒，大家心平氣和地討論才是解決事情的方法。惟
08 被告又於112年2月3日7時25分，在原告LINE官網留言：「有
09 店長有來電，有道歉我也接受，但思考一下，只是道歉未真
10 正解決問題，若不是我寫google，你們會來店道歉嗎？最後
11 也是我自己找人來維修不是嗎？所以評論我不會刪，一開始
12 堅持要我們自己送會比較快，所有家電流程都是如此也是你
13 們說的」等語；復於原告Facebook粉絲專頁（下稱原告FB粉
14 專）留言：「售後服務極差，遇到ro濾水器不段製水，造成
15 水費飆升尋求協助，不願協助維修，還要我們自行送修，說
16 我們自己送跟他們一樣送回屏東原廠，請大家要到這家購買
17 三思而行，機上留電話根本留心酸」等不實言論，意圖混淆
18 消費者，破壞公司形象，使原告商譽受損。

19 (三)本件原告是以經營濾水器、淨水器零售為業之公司，並以
20 「銳韓水元素淨水-台中旗艦店」為名，對外販售家用及商
21 用之淨水設備及濾材，有設立網站提供維修及保養等售後服
22 務及聯繫方式，係以為大多數人創造及改善每個家庭生活品
23 質作為發展基礎，致力於為顧客提供價格合宜、種類多樣化
24 且品質優良之產品及服務為經營理念，使更多人享用純淨之
25 飲用水，早已建立良好之形象及口碑，而為「賀眾牌」、
26 「Liquatec」、「FILMTEC」、「OMNIPURE」、「宮黛」、
27 「EVERPOLL」等知名品牌授權之網路銷售經銷商（見本院卷
28 第31至49頁），自不容他人於網路上詆毀其商譽。依據被告
29 所為「售後服務極差」、「不願協助維修」，「請大家要到
30 這家購買三思而行」、「各位消費者請你們看看店家態度，
31 要以提告來恐嚇消費者」、「在原店家買連到府幫忙檢修服

務都沒有」等留言內容，顯非單純針對原告所提供之商品或服務，提出主觀見解、評論或價值判斷，而係以具有可證明性之事實陳述，使得以觀覽該評論頁面之不特定多數人，產生原告售後服務極差，以及對於售出之商品無保固及服務之負面印象，足以貶損原告辛苦累積之商譽、信用及社會評價甚明。另被告於原告LINE官網留言：「我只能送你們一個字爛」、「我在你們那買要受你們爛服務」（見本院卷第59、61頁）等恣意人身攻擊之言詞，亦使原告受有商譽及信用損失。衡諸常情，原告如售後服務極差，不願協助維修，勢必經常引發消費糾紛，豈有可能僅出現被告之負面評論，足證被告所述不實，被告應依民法第184條第1項前段、第195條第1項規定，負損害賠償責任。

(四)並聲明：1. 被告應給付原告20萬元，及自起訴狀繕本送達之翌日起至清償日止，按年息5%計算之利息。2. 被告應將原告公司Google帳號評論即本院卷第55、57頁的留言刪除。3. 被告應將原告公司臉書帳號留言即鈞院卷第63、65、67、69、73頁的留言刪除。4. 原告願供擔保，請准宣告假執行。

二、被告抗辯稱：

被告於原告Google官網及原告FB粉專之評論是親身經歷的事實陳述，並無捏造，下評論前我有看其餘Google評論，也有消費者跟伊一樣的問題，評論也與被告一樣，且該評論在網上已有5個月了。此外，被告亦有確認系爭純水機的機型都有零件，但原告卻不願協助維修，若被告之評論不實，何以原告會於Google官網回覆服務不周或有誤會的地方請見諒，足見原告是希望消費者知難而退，只因看到評論，才致電解釋道歉，希望被告刪除評論。並聲明：原告之訴駁回。

三、兩造不爭執及爭執事項

一、不爭執事項：

(一)被告於108年5月10日向原告購買型號為聲寶FR-V1302BL之RO逆滲透純水機。（見本院卷第51、95頁）

(二)被告對於原告主張其於原告Google官網及FB粉專之留言（即

01 本院卷第55至69、73頁之留言），不爭執。（見本院卷第90
02 頁）

03 二、爭執事項：

04 原告主張被告於原告Google官網及FB粉專上之系爭評論造成
05 其商譽受損，依據民法第184條第1項前段及第195條第1項請
06 求20萬元非財產上之損失，並要求刪除系爭評論，有無依
07 據？

08 肆、本院判斷：

09 一、原告主張被告於108年5月10日向原告購買型號為聲寶FR-V13
10 02BL之RO逆滲透純水機，且被告於原告Google官網及FB粉專
11 為本院卷第55至69、73頁之留言等情，已為被告所自認，自
12 足採憑。

13 二、本件應於審認者，係被告所為上開留言，是否構成侵權行
14 為？經查：

15 (一)按民法第184條第1項前段規定：「因故意或過失，不法侵害
16 他人之權利者，負損害賠償責任。」又言論自由為人民之基
17 本權利，有個人實現自我、促進民主政治、實現多元意見等
18 多重功能，維護言論自由即所以促進民主多元社會之正常發
19 展，與個人名譽之可能損失，兩相權衡，顯然有較高之價
20 值，國家應給予最大限度之保障。是行為人以善意發表言
21 論，對於可受公評之事而為適當之評論，或行為人雖不能證
22 明言論內容為真實，但所言為真實之舉證責任應有相當程度
23 之減輕（證明強度不必至於客觀之真實），且不得完全加諸
24 於行為人。倘依行為人所提證據資料，可認有相當理由確信
25 其為真實，或對行為人乃出於明知不實故意捏造或因重大過
26 失、輕率、疏忽而不知其真偽等不利之情節未善盡舉證責任
27 者，均不得謂行為人為未盡注意義務而有過失。縱事後證明
28 其言論內容與事實不符，亦不能令負侵權行為之損害賠償責
29 任，庶幾與「真實惡意」（actual malice）原則所揭禁之
30 旨趣無悖（最高法院93年台上字第1979號判決意旨參照）。

31 (二)本件原告自承被告因系爭純水機故障致電原告報修，當時被

01 告法定代理人梁修銓即提出被告可以自行寄回工廠維修，或
02 由原告幫被告把純水機拆下寄回工廠維修好，原告再去幫被
03 告把純水機裝上方案等情（見本院卷15頁）。可知被告係對
04 原告所述「寄回工廠維修」（被告自行寄回或原告幫拆解寄
05 回），而無「原告先到府維修」之選項表示其不滿之情緒，
06 則本件被告係本諸其親身經歷對原告之售後服務行為有所表
07 達，並捏造不實之事實對原告為不實之指控；再者，被告對
08 原告之行為，本諸其個人親身經歷而主觀評價表示「我只能
09 送你們一個字爛」、「我在你們那買要受你們爛服務」等語
10 ，雖屬誇大且令人不快之詞，然亦係在表達其個人經歷之主
11 觀感受，而非無端恣意之謾罵行為。故依上開說明，被告所
12 為言論應給予最大程度之保障，本院認被告本件所為，尚不
13 構成侵權行為。

14 三、綜上，本件原告依侵權行為之法律關係，主張被告侵害其名
15 譽，請求被告應給付原告20萬元，及自起訴狀繕本送達之翌
16 日起算之法定遲延利息；被告應將原告公司Google帳號評論
17 即本院卷第55、57頁的留言刪除；被告應將原告公司臉書帳
18 號留言即鈞院卷第63、65、67、69、73頁的留言刪除等情，
19 經核並無理由，應予駁回。原告之訴既經駁回，其假執行之
20 聲請即失其依據，應併予駁回。

21 四、本件事證已經明確，兩造其餘主張舉證及攻擊防禦方法，核
22 與判決結果不生影響，故不一一論述。

23 伍、訴訟費用負擔依據：民事訴訟法第78條。

24 中 華 民 國 112 年 5 月 18 日
25 民事第二庭 法 官 李悌愷

26 正本係照原本作成。

27 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
28 委任律師提起上訴者，應一併繳納上訴審裁判費。

29 中 華 民 國 112 年 5 月 18 日
30 書記官 葉卉羚

