

臺灣臺中地方法院民事判決

112年度訴字第459號

原告 銳韓有限公司

兼 法 定

代 理 人 梁修銓

被 告 劉軍延

張瑋君

上列當事人間損害賠償等事件，本院於民國112年4月27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、原告方面：原告梁修銓為原告銳韓有限公司（下稱銳韓公司）之法定代理人，原告銳韓公司於民國106年1月6日核准設立，以經營濾水器、淨水器零售為業，並以「銳韓水元素淨水-台中旗艦店」為名，對外販售家用及商用之淨水設備及濾材，暨設立網站提供維修及保養等售後服務及聯繫方式，以「為大多數人創造及改善每個家庭生活品質」為發展基礎，致力於為顧客提供價格合宜、種類多樣化、品質優良之產品及服務為經營理念，使更多人享用純淨飲用水，建立良好形象及口碑，且為「賀眾牌」、「Liquatec」、「FILM TEC」、「OMNIPURE」、「宮黛」、「EVERPOLL」等眾多知名品牌授權之網路銷售經銷商，故原告銳韓公司商品銷售及服務，多以網路行銷為主。而被告劉軍延於107年8月13日向原告銳韓公司購買型號RO-D1898之RO逆滲透純水機（下稱系爭純水機），並由原告梁修銓於107年8月14日到府安裝，暨迄至系爭純水機故障前每年皆至被告劉軍延家中保養及維修。嗣被告劉軍延因系爭純水機故障，於111年7月9日15時18分，在原告銳韓公司（銳韓水元素淨水）Facebook粉絲團商

01 家收件匣留言：「老闆您好，馬達聲突然運作大聲，出水量
02 也不太正常，想請問是什麼原因」等語，經原告梁修銓回覆
03 說明：「不好意思…我們門市最近剛好在整修，工程有點延
04 誤，目前還排不出來」等語，被告劉軍延卻私下委託被告張
05 瑋君於111年9月16日1時，在被告銳韓公司商家Google評論
06 之頁面以「劉瑋君」名義公開留言：「剛裝完還覺得可以，
07 才1年多出現問題，聯絡後拼命找藉口閃躲，問了不下5次，
08 一再稱沒有時間，問何時可以也沒有結果，只說沒辦法，有
09 這樣做生意？之後也沒有再主動聯絡約可以的時間。其他潛
10 在顧客要小心，老闆會挑客人，幫你裝，不一定會幫你修，
11 不知道是偷工減料不敢修，還是專業度不足不會修，還是不
12 爽跑腿修，這樣的售後，根本沒保證。」，並以「楊倫」名
13 義公開留言：「機子配置有問題，直輸機配非直輸馬達，專
14 業有待加強。」之評論內容（下合稱系爭評論）。惟被告張
15 瑋君未向被告銳韓公司購買純水機，竟在原告銳韓公司商家
16 Google評論之頁面公開留言系爭評論已為不實。且原告銳韓
17 公司於111年7月整修期間，無法提供立即到府維修之服務，
18 被告劉軍延雖未以其名義在原告銳韓公司商家Google留言評
19 論，但原告銳韓公司於獲悉系爭評論後，經原告梁修銓於11
20 1年9月16日1時29分詢問被告劉軍延：「我們公司真的在整
21 修，並沒有不過去幫您維修，請問直接留這樣的負評對事情
22 有幫助嗎？」等語，被告劉軍延於111年9月16日7時44分回
23 覆：「老闆您好，並非我留負評的喔！」等語，原告梁修銓
24 又於111年10月11日24時18分勸說被告先行下架系爭評論，
25 並詢問被告劉軍延是否認識張瑋君？是否有產生什麼誤會
26 嗎？大家可以好好溝通等語，被告劉軍延未否認被告互相認
27 識及造成原告銳韓公司商譽損失，後稱「楊倫」係被告劉軍
28 延網路帳號暱稱。被告既為同居共同生活之夫妻，被告劉軍
29 延雖未以其名義在原告銳韓公司之商家Google留言評論，卻
30 私下教唆未曾向原告購買純水機之被告張瑋君捏造系爭評
31 論。又系爭言論稱「偷工減料不敢修，或專業度不足不會

01 修，還是不爽跑腿修這樣的售後，根本沒保證」等語，非單
02 純針對原告銳韓公司提供之商品或服務所為主觀見解、評論
03 或價值判斷；系爭言論稱「機子配置有問題」等語，因系爭
04 淨水器為直輸機配非直輸馬達，亦意圖混淆消費者，破壞原
05 告銳韓公司形象；系爭言論稱「老闆會挑客人」、「幫你
06 裝，不一定會幫你修」、「不知道是偷工減料不敢修」、「
07 還是專業不足不會修」、「這樣的售後，根本沒保證」等
08 語，並極具輕蔑、貶抑原告梁修銓。系爭言論均係以具有可
09 證明性之事實陳述，使得以觀覽系爭評論頁面之不特定多數
10 人，產生原告銳韓公司售後服務極差及售出商品無保固及服
11 務之負面形象，足以損害原告銳韓公司之商譽、信用及社會
12 評價，並恣意對原告梁修銓為人身攻擊，致其身心受創及難
13 堪，使不特定之觀覽系爭評論者，對原告梁修銓產生負面觀
14 感，使其在社會上之人格及地位，產生貶損之評價，足以減
15 損原告梁修銓之名譽及信用。爰依民法第184條第1項前段、
16 第195條第1項前段之規定，請求被告給付非財產上損害新臺
17 幣（下同）20萬元，及參照最高法院86年度台上字第3706號
18 裁判要旨，請求被告在Google評論頁面登載如附件所示之道
19 歉聲明。並聲明：(一)被告應給付原告銳韓有限公司20萬元，
20 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
21 利息。(二)被告應以其「張瑋君、揚倫」之Google帳號，於原
22 告銳韓公司之商家Google評論頁面（[https://reurl.cc/9r](https://reurl.cc/9rZ7Na)
23 [Z7Na](https://reurl.cc/9rZ7Na)）登載如附件1-1、附件1-2所示之道歉聲明，自登載日
24 起1年內不得刪除。(三)願供擔保請准宣告假執行。

25 貳、被告抗辯：系爭評論之留言者「楊倫」實為被告劉軍延之網
26 路帳號暱稱，為被告劉軍延憑自身感受所寫，被告為共同居
27 住之夫妻關係，自被告劉軍延於111年7月9日第一次向原告
28 請求維修起至同年8月12日止，不斷向原告詢問安排維修之
29 進度，原告卻拖延遲未安排維修，致被告同受無乾淨飲用水
30 之不便，故被告張瑋君固未曾以個人名義向原告購買純水
31 機，惟其在Google商家評論上之留言均係依其個人真實感受

所寫，且系爭純水機使用體驗與針對原告店家之服務感受等，不限要為購買人始可進行表述。原告固稱無法提供到府維修服務，係因門市適逢整修無法安排等語，惟被告劉軍延於109年6月10日發現於在107年8月13日向原告購買之系爭純水機出水量變小，即錄影存證，然系爭純水機於111年7月間開始出現馬達異音、出水量異常情形，始於111年7月9日第1次向原告情求維修，原告先答應盡快於未來之1周內安排時間維修，卻未明確訂出前來維修之時間，經等待1周後，再次向原告聯繫，仍獲得相似回覆，迄111年7月20日第3次詢問維修安排情形，原告於隔日即7月21日始稱「門市最近剛好在整修，我們會盡快過去幫您維修喔！可能要8月初左右」，遂再經15日等待於8月5日第4次向原告提醒「老闆如果下禮拜有空再煩請跟我說，感謝」，原告則以「ok」回覆，雖未拒絕，仍未約定明確維修時間，又於1周後8月12日第5次向原告詢問是否可安排維修，最終原告回覆「抱歉目前排不出來」等語，即原告未於7月9日即告知門市正在整修無法安排維修，致被告劉軍延基於相信原告持續耐心等待，未再轉而尋求其他廠商維修，且原告在此期間除未主動聯繫說明維修排程進度外，對於無法提供維修服務亦無相關配套措施及補償，難謂「有保證之售後服務」，被告張瑋君在系爭評論所述系爭純水機保修服務體驗，並非無憑捏造。又原告在被告劉軍延第一次請求維修服務未果，仍持續在其經營之社群網頁平台分享為其他顧客安裝、保修之動態，內文更載有「#服務好速度快」之廣告標籤，甚在以「門市整修無法安排維修」為由，拖延被告劉軍延請修排程後，除未見被告在平台公告此等暫停維修之訊息外，更繼續招攬生意，難令被告採信原告無法提供保修原因之說詞，被告張瑋君始以「老闆會挑客人，幫你裝，不一定會幫你修」等不確定性字眼，推論表達身為顧客之困惑及實際感受。後被告劉軍延歷經1個月餘等待，見原告維修服務遙遙無期，嘗試向其他廠商購買更換，為得知系爭純水機馬達型號，將系爭純水機及

馬達拍照傳送予其他廠商鑑定，卻不僅一家廠商告知被告，系爭純水機馬達並非直輸機馬達，不適用於所安裝之直輪機，令被告對原告所提供服務之專業度產生懷疑，故於系爭評論中留言「機子配置有問題，直輸機配非直輸馬達，專業有待加強」等語，此屬經多方查證之事實陳述。況在原告Google商家評論頁面曾有署名「b」留言者於3年前發表多次嘗試無法連絡上原告，在留下1星評論後，立即接獲原告主動連繫，並遭原告指控說謊等經驗，另亦有1名留言者在原告Google商家評論頁面中以1星評價發表向原告請修未果之經歷，足證非僅被告在原告Google商家評論頁面為1星之評論。系爭評論均為被告使用系爭純水機之真實經歷與感受，屬事實之陳述，縱未能舉證推論，尚係基於相當之理由確信該推論為真實始而為之，難謂「不法侵害」權利。況Google商家評論平台除供顧客表達消費體驗之感受外，商家亦可針對評論給予回覆說明與澄清，其立意無非係提供潛在消費者於購買行為前，依據評論是否持平、評論內容之可信度及商家回覆情形等進行判斷並作為選擇參考，故商家服務品質與態度之良莠，應屬可受公評之事實範疇。自系爭評論中「其他潛在顧客要小心」等語，可知被告張瑋君之評論動機非以損害原告之名譽為目的，係站在顧客立場發表真實消費之經驗，善意提醒潛在顧客有關購買後相關維修服務所可能承擔之風險，不論系爭評論之意圖、內容之真實性與合理性，均符合合理評論原則，應類推適用刑法第311條第3項，屬「對於可受公評之事，而為適當之評論」之情形。另系爭評論固提及「老闆」等語，惟系爭評論仍係就提供商品及服務品質之專業性、可信賴性予以評論，未使用任何羞辱、具攻擊性或僥倖不堪等字眼，無涉私德評價等語。並聲明：(一)原告之訴及假執行之聲請均駁回。(二)如受不利判決，願供擔保請准宣告免為假執行。

參、本院判斷：

一、原告主張被告為夫妻，被告劉軍延於107年8月13日向原告銳

01 韓公司購買系爭純水機，並由原告梁修銓於107年8月14日到
02 府安裝，被告劉軍延於111年7月9日向原告報修，被告於111
03 年9月16日在原告銳韓公司Google商家評論網頁公開發表系
04 爭評論之內容，迄未移除之情，業據其提出Facebook Messe
05 nger對話擷圖、Google商家評論網頁資料在卷可按（本院卷
06 第57、59頁），且為被告所不爭執，堪信屬實。原告主張因
07 系爭評論受有損害，請求被告損害賠償，為被告所否認，並
08 以前詞置辯。

09 二、按因故意或過失，不法侵害他人之權利者，負損害賠償責
10 任。不法侵害他人之身體、健康、名譽、自由、信用、隱
11 私、貞操，或不法侵害其他人格法益而情節重大者，被害人
12 雖非財產上之損害，亦得請求賠償相當之金額。其名譽被侵
13 害者，並得請求回復名譽之適當處分。人格權受侵害時，得
14 請求法院除去其侵害；有受侵害之虞時，得請求防止之。姓
15 名權受侵害者，得請求法院除去其侵害，並得請求損害賠
16 償。民法第184條第1項前段、第195條第1項、第18條第1
17 項、第19條分別定有明文。依上開規定之文義可知，欲依此
18 規定請求損害賠償者，必須以行為人之行為係屬「不法」之
19 侵害行為（具備故意、過失及違法性），且行為人確已侵害
20 被害人之合法權利為成立要件，亦即行為人須具備歸責性、
21 違法性，並不法行為與損害間有因果關係，始能構成侵權行
22 為。故倘被害人所主張之權利並不足以認定為已受侵害，或
23 行為人之行為不足以認為係不法之侵害行為時，因與上開請
24 求權之成立要件不符，即不得依上開規定請求損害賠償。次
25 按涉及侵害他人名譽之言論，可包括事實陳述與意見表達，
26 前者具有可證明性，後者則係行為人表示自己之見解或立
27 場，無所謂真實與否。再按行使言論自由是否因而侵害他人
28 之名譽，應依法益權衡加以判斷。行為人之言論損及他人名
29 譽，倘其言論屬事實之陳述，而能證明其為真實，或行為人
30 雖不能證明言論內容為真實，但依其所提證據資料，足認為
31 行為人有相當理由確信其為真實者；或言論屬意見表達，如

01 係善意發表，對於可受公評之事，而為適當之評論者，均難
02 謂係不法侵害他人之權利。此外，可受公評之事，依事件之
03 性質與影響，應受公眾為適當之評論，至是否屬可受公評之
04 事，需就具體事件，以客觀之態度、社會公眾之認知及地方
05 習俗等認定之（最高法院110年度台上字第2469號判決意旨
06 參照）。又意見表達之言論，乃行為人表示自己之見解或立
07 場，屬主觀價值判斷之範疇，行為人對於可受公評之事，如
08 未使用偏激不堪之言詞而為意見表達，可認係善意發表適當
09 評論者，不具違法性，非屬侵害他人之名譽權，亦不負侵權
10 行為之損害賠償責任（最高法院109年度台上字第1675號判
11 決意旨參照）。

12 三、經查：被告劉軍廷因系爭純水機於109年6月10日發生異常，
13 於111年7月9日、111年7月20、21日、111年8月5、12日多次
14 向原告銳韓公司請求維修之過程乙情，有兩造所提出之Face
15 book Messenger對話擷圖，及被告提出Google相簿在卷可稽
16 （本院卷第117、119至123頁），被告因系爭純水機維修問
17 題，於111年8月25日將所拍攝系爭純水機照片，諮詢其他廠
18 商維修乙節，亦有蝦皮購物網頁及平台訊息聊聊系統對話紀
19 錄擷圖在卷可按（本院卷第133至137頁），堪以認定。衡以
20 系爭純水機於107年8月13日購買，於107年8月14日安裝，於
21 109年6月10日發生異常，被告於上開期日連絡原告銳韓公司
22 請求維修，並曾尋求其他廠商解決等情，可見系爭評論稱
23 「剛裝完還覺得可以，才1年多出現問題，聯絡後拼命找藉
24 口閃躲，問了不下5次，一再稱沒有時間，問何時可以也沒
25 有結果，只說沒辦法，有這樣做生意？之後也沒有再主動聯
26 絡約可以的時間。」、「機子配置有問題，直輸機配非直輸
27 馬達，專業有待加強。」之內容，並非全然無據。又系爭言
28 論稱「其他潛在顧客要小心，老闆會挑客人，幫你裝，不一
29 定會幫你修，不知道是偷工減料不敢修，還是專業度不足不
30 會修，還是不爽跑腿修，這樣的售後，根本沒保證。」之內
31 容，堪認被告係傳達在原告銳韓公司消費結果之主觀感受，

而為意見表達，並非「事實陳述」，無須討論被告系爭評論留言是否與事實完全相符。再被告固留下系爭評論，並給予1顆星之評價，惟購物後之維修服務，各人感受均有不同，此為被告消費體驗後之主觀感受，因雙方就法律的認知、權利之主張行使觀念、處理事情之心態、基本立場有異所致，文字內容本身之用字遣詞稍嫌主觀，固有所戲謔、露骨，仍應儘量予以包容，以實現民主社會言論自由之價值。而被告既係本於個人向原告購物請求維修服務之經驗，提出個人之評論意見，雖有令遭受評論之原告感到不悅，仍屬合理評論之範圍，應該受到憲法言論自由之保障，不應認具侵權行為之不法性，以維護民主社會，多元價值判斷意見容許存在之空間。故被告所張貼系爭評論，其中部分係屬事實陳述，並非虛妄不實，毫無所據，顯非出於「實質惡意」而為之不當言論，其餘部分既屬個人意見陳述，對照具體個案情節而言，尚在「合理評論」範圍之內，亦屬個人意見之表達，難逕以被告所為系爭評論本身令原告感受不佳，即認被告有故意不法侵害原告權利之行為。又被告張貼系爭言論之時間，僅在111年9月16日，其後並未再出現任何相關言論，足見被告確實僅係對於特定個案抒發個人評述意見，並非出於故意誹謗或侮辱原告名譽之「實質惡意」，被告所為系爭言論，應仍屬於憲法所保障之「言論自由」之一環，本身既無刑法誹謗罪之犯罪故意，更無妨害原告名譽之實際惡意，自難認有故意不法侵害原告名譽之情狀，原告復未能提出其他確切之證據證明被告係出於明知系爭言論為不實，出於惡意而恣意攻擊、貶抑原告，故意不法侵害其名譽。從而，被告針對具體事實依個人價值判斷提出主觀且與事實有關連之系爭評論，難認係出於惡意攻擊、貶抑而詆毀原告之名譽為其目的，是原告主張被告留言系爭評論，係侵害其名譽權與人格權云云，即非可採。

四、綜上所述，原告依民法第184條第1項前段、第195條第1項之規定，請求被告賠償非財產上損害20萬元及法定遲延利息，

01 暨請求被告應以「張瑋君」、「楊倫」之Google帳號，於原
02 告銳韓公司之商家Google評論頁面（[https://reurl.cc/9rZ](https://reurl.cc/9rZ7Na)
03 7Na）登載如附件1-1、附件1-2所示道歉聲明，自登載日起1
04 年內不得刪除，均無所據，而無理由，不應准許。其假執行
05 之聲請，因原告之訴既經駁回，亦失所依附，應併駁回。

06 五、本件事證已臻明確，兩造其餘之攻防方法，經審酌後，認與
07 判決結果無影響，無庸逐一論述，併此敘明。

08 肆、訴訟費用負擔之依據：民事訴訟法第78條。

09 中 華 民 國 112 年 5 月 18 日
10 民事第五庭 法 官 林秀菊

11 正本係照原本作成。

12 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
13 委任律師提起上訴者，應一併繳納上訴審裁判費。

14 中 華 民 國 112 年 5 月 18 日
15 書記官 黃鴻鑑

16 附件1-1：道歉聲明

17 本人張瑋君在民國111年9月16日刊登關於其他潛在顧客要小心，
18 老闆會挑客人，幫你裝，不一定會幫你修，不知道是偷工減料不
19 敢修，還是專業度不足不會修，這樣的售後，根本沒保證之Goog
20 le評論，其內容不實更帶有人身攻擊之言詞，已損及銳韓有限公
21 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
22 致上最深之歉意。

23 附件1-2：道歉聲明

24 本人劉軍延在民國111年9月16日刊登關於機子配置有問題，直輸
25 機配非直輸馬達，專業有待加強之Google評論，其內容不實更帶
26 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
27 用，特此登載道歉聲明，以澄清真相並致上最深之歉意。