

臺灣臺中地方法院民事判決

114年度訴字第3413號

原告 索尼國際有限公司

法定代理人 高淑華

訴訟代理人 王泓鑫律師

被告 黃朝淵

上列當事人間請求損害賠償事件，本院於民國115年3月23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

一、原告起訴主張：

(一)被告黃朝淵於民國114年2月9日，陪同消費者前來原告公司臺中辦公室，協調辦理消費者解約退貨退款事宜，協調期間口出惡言、不斷大聲咆哮，針對原告公司美容師（國籍為大陸籍），無端以「大陸人滾一滾啦」、「我就看你們這些大陸人我就不爽啦」、「光請一些大陸人」等言語嘲弄，嚴重羞辱而逾越合理評論之程度。

(二)被告甚至於隔日（2月10日）將上開錄影影片張貼於被告自己相關臉書帳號、粉專、YOUTUBE、抖音等社群媒體網站，並在文字欄記載：「這些大陸配偶，伶牙俐齒、居心不良，遊走在各菜市場（早市），專門針對買菜的年長婆婆媽媽下手，刻意未揭露完整交易資訊，在多人圍攻緊迫盯人遊說壓力下，讓單純年長家庭主婦毫無思考餘地及不知如何拒絕，當場簽下鉅額合約，背負分期付款壓力。」、「簽約後，又以各種歪理蓄意不提供合約予消費者留存，更未交付發票，僅加LINE，讓消費者無從知悉交易內容及店家公司名稱電話地址等重要資訊。」、「事後消費者及家人，要求解約，又刻意拖延時間，並以各種理由索取高額解約金，跟這些嘴裡

01 咬著肉的大陸人講道理及法律，她們完全答非所問、胡言亂
02 語。這種欺負台灣老實家庭主婦婆婆媽媽的存心不良大陸
03 人，叫她們滾出台灣，也是剛好而已！」、「提醒大家！！
04 這些大陸配偶，受僱於台灣一些不肖保養品業者，會在台灣
05 各大傳統市場(早市)定點設攤，專門針對看起來老實內向害
06 羞不懂拒絕及應對的家庭主婦，尤其是年長婆婆媽媽下手，
07 家中如有女性長輩習慣去傳統市場(早市)買菜，請務必提醒
08 留意！」等語。被告於文字欄內一再稱「大陸配偶」、「存
09 心不良的大陸人」係無端以歧視口吻指摘原告公司僱用「大
10 陸人」，而且還是「存心不良」的大陸人，「叫她們滾出台
11 灣，也是剛好而已！」；被告並指稱原告公司是「不肖保養
12 品業者」，更將原告公司名稱及其他使用稱號、商標S0-9
13 (#索尼國際化妝品S0-9 #索尼國際有限公司#全球索尼國際
14 化妝品#So-9索尼國際化妝品#索尼國際化妝品So-9#菜市場
15 推銷保養品化妝品#大陸口音美容師)，標註為搜尋關鍵字，
16 意圖散布於廣大網路民眾，嚴重侵害原告公司之名譽商譽信
17 用。

18 (三)被告於114年2月10日將上開影片上傳社群媒體後，原告公司
19 法定代理人高淑華曾於同年月12日、同年3月1日，分別以LI
20 NE向被告表達上開影片內容已造成原告公司美容師身心壓力
21 俱疲，也嚴重影響原告公司名譽，希望能刪除影片、文字，
22 惟遭被告悍然拒絕，形同惡意持續侵害。原告公司長期協助
23 弱勢女性就業、非完全是營利取向，更顯示被告言論對原告
24 於企業界、社會上之良好形象，破壞性更大。為此依侵權行
25 為之法律關係，請求被告應移除一切散佈於上述網頁中之影
26 音圖文，並不得再散佈相同內容之影音圖文，以達回復名譽
27 之效。並聲明：1.被告應移除登載於臉書 (<https://www.facebook.com/share/v/18W13kMXZk/>)、
28 臉書粉專頁 (<http://www.facebook.com/share/v/1BsWLbm8jN/>)、
29 (<https://www.facebook.com/share/p/1WBKVwqJde/?mibextid=wwXIf>)、
30 YOUTUBE(https://youtube.com/shorts/Kf_XsjCIKF0?

si=xsrmoQN2vU5a2dRx)、抖音(https://www.tiktok.com/@usZZ0000000000000000/video/00000000000000000000?_r=1&_t=ZS-8uaMEv4KWhU)之影音及圖文內容、2.被告不得再將上開網頁影音及圖文內容散布於眾。3.願供擔保請准宣告假執行。

二、被告則以：

(一)被告發表系爭文章前，原告公司早已有諸多消費爭議及Google一星評價，原告社會形象本即欠佳，縱移除被告所發佈之文章，亦無法達到回復原告之目的，原告欠缺訴之利益。

(二)被告主觀上並無妨害原告名譽之故意，僅基於多次接受消費者陳情之經驗，善意提醒鄉親好友應注意推銷手法及依法爭取無條件解約權，且係就「可受公評」之事，依「親身實際」處理經驗，予以「合理評論」，要難謂係不法侵害原告之名譽，縱原告主觀上感到不快，被告行為仍未逾越「合理評論原則」之範疇，並未逾越言論自由核心價值之界線，應受憲法言論自由規範之保障，自非屬「不法」侵權行為。再者，原告身為全台各地數十家店面之大型全省連鎖美容保養品業者，銷售對象遍及全台各地消費者，對於公眾權益之影響廣大而深遠，原告應受「較大程度」之公眾檢驗，以免發生寒蟬效應。

(三)此外，被告純係出於發揮自身長期處理美容保養品消費爭議之專業、經驗，同意兼任原告公司法務長，目的純為協助原告合法合規銷售，避免再頻生消費爭議，保障消費者權益，惟原告竟利用聘請被告兼任法務長機會，在被告不知情，逕片面教導旗下所有美容師向消費者宣稱「黃朝淵現在是我們公司的法律顧問耶，他都是為我們說話的呢」等語，陷被告於不義，造成雙方於原告公司LINE群組私訊爭執不斷，原告行使回復名譽之權利，顯係違反民法第148條「誠實信用原則」，至臻明確。並聲明：原告之訴駁回。如受不利判決，願供擔保請准宣告免予假執行。

三、本件經整理及協議簡化爭點之結果如下（詳本院卷第370、371頁）：

01 (一)兩造不爭執事項：

02 1.原告係經營保養品銷售業務之全省連鎖業者（見本院卷第
03 15頁、答辯狀第3頁）。

04 2.被告於114年2月間在其經營之臉書(Facebook)粉絲專頁發
05 表內容涉及原告公司推銷手法、消費爭議及提醒消費者注
06 意之文章（答辯狀第1頁、本院卷第12、13頁）。

07 3.按照消保處公文，111 年1 月21日至115 年1 月20日全臺
08 受理原告公司被申訴案件共有50件(見本院卷第319頁)。

09 (二)本件爭點：

10 1.被告發表系爭文章、言論(內容詳本院卷第23至25頁)，
11 其內容是否屬實？

12 2.被告發表系爭文章、言論時，主觀上是否具有妨害原告名
13 譽之故意？

14 3.被告發表系爭文章、言論之行為，是否構成「不法」侵害
15 原告之名譽權？

16 4.原告請求移除系爭文章並排除侵害，是否具備權利保護必
17 要之訴之利益？

18 四、本院之判斷：

19 (一)按因故意或過失，不法侵害他人之權利者，負損害賠償責
20 任。不法侵害他人之名譽者，被害人雖非財產上之損害，亦
21 得請求賠償相當之金額，並得請求回復名譽之適當處分，民
22 法第184條第1項前段、第195條第1項分別定有明文。次按名
23 譽有無受損害，應以社會上對個人評價是否貶損作為判斷之
24 依據，苟其行為足以使他人在社會上之評價受到貶損，不論
25 其為故意或過失，均可構成侵權行為（最高法院108年度台
26 上字第2309號判決意旨參照）。惟按名譽保護與言論自由均
27 為憲法保障之基本權利，二者發生衝突時，對於行為人之刑
28 事責任，現行法制之調和機制係建立在大法官釋字第509號
29 解釋所創設合理查證義務之憲法基準，及刑法第310條第3項
30 「真實不罰」、第311條「合理評論」規定之上。至於行為
31 人之民事責任，除仍應適用侵權行為一般原則及釋字第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。而言論可包括事實陳述與意見表達，前者有真實與否之問題，行為人應先為合理查證；後者乃行為人表示自己之見解或立場，無真實與否可言，在民主多元社會，各種價值判斷均應容許，而受言論自由之保障，僅能藉由言論之自由市場機制，使真理愈辯愈明而達到去蕪存菁之效果；就可受公評之事，為適當之評論者，為基本人權正當權利之行使，不問真偽，應得受言論自由之保障而得阻卻不法。又言論自由為人民之基本權利，有促進民主政治發展、實現多元社會價值之功能。對於自願進入公眾領域之公眾人物，或就涉及公眾事務領域之事項，個人名譽對言論自由應為較高程度之退讓。再是否屬可受公評之事，應就具體事件，以客觀之態度、社會公眾之認知及地方習俗等認定之，一般而言，凡涉及國家社會或多數人利益者，皆屬之（最高法院109年度台上字第1675號、108年度台上字第2465號、99年度台上字第792號、107年度台上字第1403號判決意旨參照）。且對於可受公評之事項，縱然用語過於聳動或偏激，仍應儘量予以包容，以實現民主社會之價值。須為評論者使用偏激不堪之言詞為意見之表達，已達足以貶損他人在社會上之評價，方屬侵害他人之名譽權，應負侵權行為之損害賠償責任。又意見評論之語詞常屬評價性語詞，本屬主觀，無從以客觀事實證明，而在判斷某種評論是否「合理」或「適當」，並不是在審查評論或意見的表達是否選擇了適當的字眼或形容詞，而是在審查其評論所根據之事實或評論的事實是否已經為大眾知曉，或是否在評論的同時一併公開的陳述，其目的即是在讓大眾去判斷，表達意見之人對某項事務的評論或意見是否持平，表達意見人是否能受到社會大眾的信賴，及其意見或評論是否會被社會接受，社會自有評價及選擇。在判斷是否為「善意」的評論，其重點係在審查表達意見人是否針對與公眾利益有關之事項表達意見或作評論，其動機非以毀損被評論人之名譽為唯一之目的，且未淪為以

01 抽象謾罵、情緒性之人身攻擊或其他刻意詆毀個人名譽方式
02 為之，即可認其評論為善意。再按所謂商譽，為企業經營者
03 以經濟上活動的可信賴性為內容的權利，攸關市場競爭秩序
04 及消費者權益，商譽權是否受侵害，應審視他人對於企業經
05 營者經濟上活動的可信賴性有無減損為斷，除包括對企業體
06 支付能力、履約意願之評價外，尤須將消費者對於企業商品
07 或服務之信賴包括在內。

08 (二)查原告主張被告公開發表內容詳如本院卷第23至25頁之系爭
09 文章、言論等情，據其提出譯文及網頁文字內容為證（見本
10 院卷第25至35、37至49頁），復為被告所不爭執，堪信為
11 真。至原告主張被告發表系爭文章、言論之內容不法侵害原
12 告名譽（商譽權），則為被告否認，並以前詞置辯，是本院
13 應審酌者厥為：被告對於如系爭文章、言論內容，涉及事實
14 陳述部分，是否業盡合理查證義務，或有相當理由確信所述
15 為真實；涉及意見表達部分，是否係對可受公評之事善意發
16 表適當之評論。茲分論如下：

17 1.系爭監視器譯文部分（詳本院卷第23、27至35頁）：

18 (1)經查，原告所提之附件1所示被告拍攝影片之對話譯

19 文，係被告於114年2月9日陪同原告公司之消費者，前
20 往原告公司臺中辦公室辦理解約退貨退款時所錄影，此
21 前提事實為兩造所不爭執，堪信為真。

22 (2)原告主張被告於處理解約事宜當日，曾對原告公司現場
23 之美容師及服務人員，以「大陸人滾一滾啦」、「我就
24 看你們這些大陸人我就不爽啦」、「光請一些大陸人」
25 等語相加指責、辱罵；而上開言論不僅使原告公司美容
26 師及服務人員承受高度精神壓力，身心俱疲，更因被告
27 係於公開或至少足使現場人員聽聞之情境下為之，客觀
28 上足以使外界對原告公司之用人品質、服務形象及企業
29 聲譽產生負面觀感，進而嚴重影響原告公司名譽云云。

30 惟查：

31 ①前開「大陸人滾一滾啦」、「我就看你們這些大陸人我

就不爽啦」等語，依其通常文義及社會通念觀察，顯非單純情緒性表達或中性評論，而係帶有明顯排斥、敵意、輕蔑及貶抑意味之不堪言詞。該等用語係以特定地域、身分或族群背景作為攻擊對象，將「大陸人」一詞置於負面評價脈絡中，並以「滾一滾」、「我就不爽」等具有驅逐、厭惡、羞辱性質之字句相連結，客觀上足使一般聽聞者產生該等人員不受尊重、人格遭受貶抑，甚至有欠缺誠信、品行不佳或服務品質可議之負面聯想。是上開言論依一般社會通念，已非單純對服務內容、解約程序或消費糾紛所為之意見表達，而係逾越合理評論範圍，直接針對現場美容師及服務人員之身分背景、人格價值及社會評價加以貶抑。一般人立於名譽權主體之地位，若於工作場所或處理職務過程中遭他人以此等語句羞辱、蔑視，通常均會產生屈辱、難堪、憤懣、恐懼或精神受壓等不良感受，實屬必然。故被告上開言論，確已足以貶損當日現場美容師及服務人員在社會生活中所享有之人格尊嚴、聲譽及社會評價。

- ②被告上開言論之攻擊對象，究係限於當日在場之個別美容師、服務人員，抑或已足以指向原告公司本身，應綜合全篇文義脈絡，始足判斷。蓋名譽權之侵害，除言論內容具有貶抑性外，尚須該言論依客觀情境足以使一般聽聞者認知其所指涉、評價之對象即為主張權利受侵害之人。倘該言論所指涉者主要係特定自然人或特定身分群體，而非公司法人本身，則尚不得僅因該等自然人受僱於公司，即當然推認公司名譽亦同受侵害。本件被告所稱「大陸人滾一滾啦」、「我就看你們這些大陸人我就不爽啦」等語，從文義及現場脈絡觀之，其直接指涉對象應為當日處理解約事宜之美容師、服務人員，而非原告公司本身。又原告為依我國法令設立之有限公司，法律人格上屬法人組織，並非被告言詞中所稱之「大陸人」；被告上開言論縱屬粗鄙、冒犯且具有貶抑現場人

員人格尊嚴之性質，然其攻擊重心仍在於個別服務人員之身分背景，尚難逕認一般聽聞者會因此將該等言論理解為對原告公司商譽、信用、服務品質或企業人格之直接否定。

③原告雖主張被告前開言論已嚴重影響原告公司名譽等情，然公司名譽權受侵害之成立，仍應有相當事證足以證明該言論已使原告公司之外部社會評價、商業信用或營業聲譽發生具體貶損。例如足以證明第三人因聽聞該言論而對原告公司產生負面評價、消費者信賴降低、交易機會受影響，或被告言論係明確將原告公司描述為「專門僱用不適任人員」、「公司管理不當」、「服務品質低劣」等足以指向公司本身之內容。然原告就此部分並未提出具體佐證，亦未能證明被告言論已由對個別服務人員之辱罵，延伸形成對原告公司整體商譽或社會評價之直接貶損。

④被告上開言論固然粗暴失當，並足以使原告公司當日現場美容師及服務人員之人格尊嚴、名譽及主觀感受受到侵害；然因該等言論之直接指稱對象並非原告公司本身，原告復未提出其他證據證明其公司名譽、商譽或信用已因該等言論受有具體貶損，自難謂原告主張有據，要無可採。

⑤至被告所稱「光請一些大陸人」之言論部分，依被告當天言論之語意脈絡，及原告自承該公司部分人員為「大陸人」等情，被告其用詞雖尚嫌誇張，然此應係本於前開一定事實根據所為感受之表達，非可謂純係全無所憑之謾罵，況此部分言論內容，僅為片段言語，被告後續並未再具體指摘何等減損原告公司名譽之情，且亦無使用偏激不堪之詞彙，並非以惡意中傷原告公司名譽、商譽等權益為主要目的，尚非單純謾罵，應認被告此部分之言論尚未逾越合理範圍，難認具有不法性。

(3)綜上，原告主張被告「大陸人滾一滾啦」、「我就看你

們這些大陸人我就不爽啦」、「光請一些大陸人」此部分言論已具侵害其名譽、商譽之不法性，而應構成侵權行為云云，洵非有據，自無可採。

2.系爭臉書、臉書粉絲專頁、YOUTUBE、抖音之影音及圖文內容（詳本院卷第25頁）：

(1)本件被告有於114年2月10日，將上開錄影上傳在系爭臉書、臉書粉絲專頁、YOUTUBE、抖音等社群媒體等情，有系爭社群媒體影片截圖附卷足憑（見本院卷第37至49頁），並為被告所不爭執，堪以認定。

(2)觀諸被告發佈在前開社群媒體之文字內容略為：「這些大陸配偶，伶牙俐齒、居心不良，遊走在各菜市場（早市），專門針對買菜的年長婆婆媽媽下手，刻意未揭露完整交易資訊，在多人圍攻緊迫盯人遊說壓力下，讓單純年長家庭主婦毫無思考餘地及不知如何拒絕，當場簽下鉅額合約，背負分期付款壓力。」、「簽約後，又以各種歪理蓄意不提供合約予消費者留存，更未交付發票，僅加LINE，讓消費者無從知悉交易內容及店家公司名稱電話地址等重要資。」、「事後消費者及家人，要求解約，又刻意拖延時間，並以各種理由索取高額解約金，跟這些嘴裡咬著肉的大陸人講道理及法律，她們完全答非所問、胡言亂語。這種欺負台灣老實家庭主婦婆婆媽媽的存心不良大陸人，叫她們滾出台灣，也是剛好而已！」、「提醒大家！！這些大陸配偶，受僱於台灣一些不肖保養品業者，會在台灣各大傳統市場(早市)定點設攤，專門針對看起來老實內向害羞不懂拒絕及應對的家庭主婦，尤其是年長婆婆媽媽下手，家中如有女性長輩習慣去傳統市場(早市)買菜，請務必提醒留意！」等語(見本院卷第25頁)，並參酌被告112年9月11日起至113年9月18日之臉書貼文、投訴人（消費者）與被告間私訊對話截圖（本院卷第155至169、229至235、341至363頁），可知被告有以「廟東先生」之名義，協助消費

者處理購買原告公司相關產品之消費衍生爭議等問題，並就其所接獲之投訴內容、處理過程及消費者所認不平之處加以敘述。是系爭文字中關於未揭露交易資訊、未提供合約、未交付發票、拖延解約及索取高額解約金等內容，核屬就具體消費糾紛經過所為之事實陳述，而非虛構指摘。

(3)系爭文字另稱「跟這些嘴裡咬著肉的大陸人講道理及法律」、「存心不良大陸人，叫她們滾出台灣，也是剛好而已！」等語，其用字固屬激烈、負面，甚至粗俗不雅，然觀其文義及前後脈絡，主要係針對被告所認涉入消費爭議之現場銷售人員或服務人員所為情緒性評論，並非直接指摘原告公司法人本身，原告復為依我國法令設立之有限公司，並非「大陸人」或「大陸配偶」，尚難僅因相關人員可能受僱於原告，即將該等針對自然人身分背景之貶抑言詞，逕等同於對原告公司名譽之侵害。

(4)另關於「受僱於台灣一些不肖保養品業者」一語，雖含有負面評價，然其文義係以「一些」保養品業者為概括、複數且不特定之指稱，並非直接指明原告公司為不肖業者。系爭貼文下方縱有使用可連結至原告公司之「#」標籤，至多僅足認該貼文所述消費爭議與原告公司具有一定關聯，或被告發文時有將原告公司列為相關背景資訊之意，然標籤本身僅具分類、索引或連結功能，尚非當然等同於貼文中每一負面評價用語，均係專指該標籤所連結之特定對象。況且，判斷名譽侵害之指涉對象，仍應綜合言論全文、前後脈絡、用語特定程度及一般閱聽者之通常理解為斷，不能僅以貼文附有原告公司相關標籤即予斷章取義，逕將「台灣一些不肖保養品業者」此一概括、複數且不特定之用語，解為直接指摘原告公司。被告於該句既未明確載明原告公司名稱，亦未表稱「原告公司即為不肖業者」、「該公司為不肖

業者」等足以特定原告之語句，一般閱聽者縱可因標籤知悉原告公司與系爭消費爭議有所關聯，仍難當然推認其必然會將「一些不肖保養品業者」之負面評價，直接、唯一且高度蓋然地理解為原告公司。從而，該「#」標籤固可作為判斷貼文背景及關聯性之參考，然尚不足以補強「不肖保養品業者」一語之特定性。原告仍應就一般閱聽者得由貼文整體內容，明確辨識該負面評價係指向原告公司乙節，負舉證責任。於原告未能提出其他足以證明閱聽者已將「台灣一些不肖保養品業者」直接連結為原告公司之具體事證前，尚難僅憑貼文下方標籤，即認被告此部分言論已構成對原告公司名譽或商譽之侵害。

- (5)參之系爭社群媒體之文字內容發佈前，原告公司之Google網頁即有諸多消費者發表評論，內容略為其在菜市場向原告購買多項保養產品，之後要求退貨，遭告知出售後無法退貨，已開封之商品要以原價購買等情而不能退費，有被告提出之Google網頁評論截圖附卷可稽（見本院卷第113至127頁），且本院依被告聲請向行政院消費者保護處函查全台以原告公司為對象之申訴事件件數及事由，原告公司（111年1月21日至115年1月20日）之申訴案件計50件，事由為購買美容產品衍生之解約退費爭議，亦有行政院消費者保護處115年2月6日院臺消保字第1151002033號函文在卷可佐（見本院卷第317、319頁），是原告與消費者間確曾反覆發生多次同類型消費爭議，並非被告憑空杜撰，堪以認定。再者，被告早於112年9月11日即曾協助消費者處理與原告間之消費糾紛，系爭貼文發布後，並於114年4月至114年10月間擔任原告公司顧問，協助原告處理消費爭議，原告亦曾支付顧問費予被告等情，有合作金庫銀行存款憑條、LINE群組對話截圖在卷可參（見本院卷第73至76、197至227頁），足見被告並非僅轉述不明來源之傳聞，而係長期

01 接觸原告與消費者間之消費爭議，並實際參與申訴、協
02 調及後續處理過程，對爭議發生態樣、消費者陳述內容
03 及原告處理方式，均有相當程度之直接認識。準此，系
04 爭貼文內容雖有措辭激烈之處，然其事實基礎並非單一
05 、片斷或未經查核之資訊，而係綜合投訴消費者之陳述
06 、其等提供之資料、網路既有消費評論、消保申訴紀錄
07 ，以及被告自身實際參與處理個案之經驗而來。被告於
08 發文前既已有相當資料可資佐證，且該等資料與其所述
09 消費爭議之核心事實大致相符，自難認其有明知不實或
10 輕率散布之情形。從而，應認被告就系爭貼文所涉事實
11 陳述，已盡相當查證義務，並有相當理由確信其內容為
12 真實。

- 13 (6)另依前開函文暨所附消費爭議統計資料所示，自111年1
14 月21日起至115年1月20日止，以原告公司為對象之申訴
15 事件共計50件，且事由均集中於購買美容產品所生解
16 約、退費爭議，足見相關爭議並非偶發之單一個案，亦
17 非被告就獨立事件恣意放大，而係已有相當數量消費者
18 就同類型交易模式、解約程序及退款處理提出申訴。原
19 告既係對外營業並販售美容產品之事業經營者，其交易
20 資訊揭露、契約交付、解約退費及消費者權益保障等事
21 項，本即涉及不特定消費大眾之交易安全與消費選擇。
22 當同類型爭議反覆發生，已非單純私人間之個別糾紛，
23 而具有提醒社會大眾、防免類似消費爭議及促進市場交
24 易透明之公益性，自屬可受公評之事項。是系爭貼文雖
25 用語尖銳、措辭聳動，並足使原告感到不快，然其評論
26 基礎係建立於既存消費爭議、網路評論、消保申訴紀錄
27 及被告實際參與處理之經驗，並非無端虛構事實或單純
28 為貶損原告名譽而發。觀其整體意旨，仍係針對消費爭
29 議處理方式及交易風險提出批評、提醒，尚難認已逾越
30 合理評論範圍，或以損害原告名譽為唯一目的。從而，
31 上開意見表達部分，應屬就可受公評事項所為之善意評

01 論，受善意評論原則保障。

02 (7)綜上，被告於系爭社群媒體所為之文字或言論，係其根
03 據一定事實基礎所為之事實陳述及意見表達，並非毫無
04 所本之惡意攻訐。依前開說明，本件經衡酌言論所涉公
05 共利益、被告發言之事實基礎、表達方式及原告所主張
06 權利受影響之程度後，對於被告言論自由之保障，應優
07 先於原告名譽、商譽、信用等權利之保護，自不能僅因
08 原告主觀上感受不快，或認其商業評價受有影響，即遽
09 認被告發佈系爭社群媒體文字內容之行為，已構成故意
10 不法侵害原告名譽之侵權行為。又被告所為系爭社群媒
11 體之文字內容，既係揭示來自消費者投訴及被告實際參
12 與處理過程之客觀事實與經驗，內容尚非純屬捏造、憑
13 空杜撰或無中生有；其於該等事實基礎上所為評價、質
14 疑或評論，亦屬就可受公評事項所為之善意意見表達，
15 均如前述。原告復未能提出具體、確切且足資證明之證
16 據，證明被告有明知不實仍故意散布、恣意扭曲事實，
17 或以逾越必要程度之侮辱性、貶抑性言詞侵害原告名譽
18 之情事；亦未證明系爭言論與其名譽、商譽或信用受有
19 具體損害間，具有相當因果關係。是本件既無證據足認
20 被告有侵害原告名譽、商譽、信用等權利之不法行為，
21 自難認原告之主張為有理由，應予駁回。

22 (三)承上所述，被告於系爭社群媒體所為之文字、言論等內容，
23 難認有何不法侵害原告之名譽、商譽、信用等權利，則原告
24 主張依民法第184條第1項前段、第195條第1項規定，請求被
25 告將上開發佈在臉書、臉書粉絲專頁、YOUTUBE、抖音之影
26 音及圖文內容移除，並不得再將上開網頁影音及圖文內容散
27 布於眾，即非有據，為無理由。

28 五、綜上，原告依民法第184條第1項前段、第195條第1項規定，
29 請求被告應將上開發佈在臉書、臉書粉絲專頁、YOUTUBE、
30 抖音之影音及圖文內容移除，並不得再將上開網頁影音及圖
31 文內容散布於眾，均為無理由，應予駁回。又原告既受敗訴

01 之判決，其假執行之聲請亦失所依據，應併予駁回。

02 六、本件事證已臻明確，兩造其餘主張及舉證，核與判決結果無
03 影響，爰不逐一論斷，附此敘明。

04 七、訴訟費用負擔之依據：民事訴訟法第78條。

05 中 華 民 國 115 年 5 月 8 日

06 民事第五庭 法 官 林俊杰

07 正本係照原本作成。

08 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
09 委任律師提起上訴者，應一併繳納上訴審裁判費。

10 中 華 民 國 115 年 5 月 8 日

11 書記官 黃俞婷