臺灣臺南地方法院臺南簡易庭民事判決

115年度南小字第1060號

原　　告　潘鈞庭

000000000000000000

被　　告　台灣大哥大股份有限公司

000000000000000000

法定代理人　蔡明忠

訴訟代理人　江冠閔律師

上列當事人間請求扣減月租費事件，本院於民國115年9月23日言詞辯論終結，判決如下：

主　　文

原告之訴駁回。

訴訟費用新臺幣1,500元由原告負擔。

事實及理由

一、原告主張：原告於民國114年11月19日提前續約申辦被告5G手機門號月租費新臺幣(下同)1,399元資費方案(綁約36個月至118年11月19日止)，原告申辦手機門號係為享有通話持續不中斷之電信服務，惟被告故意隱匿「連續通話7200秒(即2小時)自動斷線」機制(下稱系爭機制)，原告支付高額月租費卻遭受連續通話2小時即遭強制中斷通話之瑕疵服務，被告拒不改善與補償原告，兩造於臺南市東區調解委員會意見不一致而調解不成立，故依民法第227條規定請求被告賠償瑕疵損害25,200元及依消費者保護法(下稱消保法)第51條規定請求被告給付2倍懲罰性賠償金50,400元等語。並聲明：被告應給付原告75,600元，及自起訴狀繕本送達翌日起至清償日止，按週年利率百分之5計算之利息。

二、被告答辯：原告於113年12月8日申請攜碼租用被告0000000000門號(下稱系爭門號)，申辦「5G 1399型」資費方案，綁約期間為24個月。原告於114年11月19日申請系爭門號提前續約租用，申辦「5G 1399型」資費方案，綁約期間為36個月。被告設置系爭機制係依法及依約限制單次通話時間上限

並暫停該次長時間通話服務之合理風險管控措施，並非瑕疵給付。被告已恪遵契約資訊揭露與告知義務，原告申辦及續約時均已簽署行動寬頻服務申請書、續約申請書及相關同意書，條款中業已明白告知「不合常理的使用」、「權利濫用」及「遵守被告風險管控措施」等規範，並無故意隱匿消費資訊之情事或拒不改善之情，而系爭機制僅暫停該次長時間通話，斷線後原告隨即得再次重撥繼續通話，原告並未因系爭機制受有任何損害，其請求被告賠償損害25,200元並無理由。又懲罰性賠償金之請求以「損害之發生」為前提，原告既未受有任何損害，自無請求懲罰性賠償金之餘地等語。並聲明：㈠原告之訴駁回。㈡如受不利之判決，願供擔保請准宣告免予假執行。

三、得心證之理由:

㈠原告依民法第227條請求損害賠償25,200元部分:

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調定有明文。原告向被告租用系爭門號，被告所提供之系爭門號電信服務設有系爭機制等情，為兩造所不爭執。原告主張被告所提供電信服務設有系爭機制，不符債之本旨云云。然查，兩造所簽訂續約同意書第17項「注意事項」第1點明載：「本人於租用門號期間，如有進行轉接話務等不當商業行為、不合常理之使用、其他權利濫用行為或未經台灣大哥大同意而為分享/共用上網傳輸量之行為，台灣大哥大得暫停或限制客戶使用行動通信(語音及/或上網等)服務或逕行終止服務契約；另其他經台灣大哥大認定異常情形遭暫停通信者，本人如欲恢復門號正常使用，得親洽直營門市提供證件並繳納保證金。前項所稱不合常理之使用或其他權利濫用行為係指包括但不限於作為伺服器設備或主機電腦應用、連續性網路攝影或廣播、自動資料傳遞或設備與設備間自動連結、大量訊務使用(如：自動應答、自動刪除、類似

自動或手動路由裝置)、作為私有線路或全時間或指定資料連結之替代或備援、P2P檔案分享、透過軟體或其他設備維持網路連續有效連結等情形。且被告依主管機關國家通訊傳播委員會114年12月18日通傳平臺決字第11400419300號函核准之行動寬頻服務契約第31條第1項第4款：「乙方有下列情形之一者，甲方得暫停其使用，並得視其情節輕重予以終止租用：…四、違反甲方依法採行之風險管控措施。」。再按獲核配用戶號碼之電信事業執行核對、登錄用戶資料及提供電信服務時，應採行適當之風險管控措施，以防止申請用戶號碼之用戶偽冒身分或違反前條規定。獲核配用戶號碼之電信事業於提供電信服務時，應就前項已採行之風險管控措施，建立用戶異常使用行為之偵測、評估及警示機制。電信事業用戶號碼使用管理辦法第15條第1、2項定有明文。次按同辦法第18條第3項：「第一項暫停使用期間之損害，除能證明暫停使用原因可歸責於該獲核配用戶號碼之電信事業之故意或過失者，獲核配用戶號碼之電信事業不負賠償責任。」。被告設置系爭機制主要考量為保護消費者避免因忘記掛斷電話而衍生高額帳單風險，並確保基地台公共通訊資源不致遭長時間無效佔用，應係被告基於履行主管機關規範之電信服務採行合理風險管控措施，並非其所提供電信服務瑕疵。又原告主張遭自動斷線之通話均為網內免費語音通話或免付費客服專線，原告並未因而遭收取額外電信費用，且自動斷線後原告即可隨時重新撥打通話，原告亦未證明其因系爭機制受有任何損害，其主張不足採信。本件被告並非全然拒絕原告不能使用被告之電信服務，而僅係基於合理風險管控措施，限制原告單次通話時數上限，並暫停該次連續通話，符合社會上對於手機門號正常使用之認知，並無造成原告對於通信服務使用權利之損害，是原告此部分之主張為無理由，並不足採。

㈡原告依消保法第51條請求懲罰性賠償金50,400元部分:

按依本法所提之訴訟，因企業經營者之故意所致之損害，消

費者得請求損害額5倍以下之懲罰性賠償金；但因重大過失所致之損害，得請求3倍以下之懲罰性賠償金，因過失所致之損害，得請求損害額1倍以下之懲罰性賠償金。消保法第51條定有明文。次按消保法第51條關於懲罰性賠償金之規定，旨在促使企業經營者重視商品及服務品質，維護消費者利益，懲罰惡性之企業經營者，並嚇阻其他企業經營者仿效。本條所謂「依本法所提之訴訟」，於當事人提起之訴訟，倘係消費者與企業經營者間，就商品或服務所生爭議之法律關係，而依消費者保護法之規定起訴者即屬之(最高法院101年度台上字第744號民事判決意旨參照)。本件原告係依民法第227條規定請求被告賠償損害，並非依消保法之規定所提起之訴訟，尚無消保法第51條規定之適用，原告請求被告賠償懲罰性賠償金50,400元，應屬無據。

四、綜上所述，原告依民法第227條及消保法第51條規定請求被告給付75,600元，及自起訴狀繕本送達翌日起至清償日止，按週年利率百分之5計算之利息，為無理由，應予駁回。

五、本件事證已臻明確，兩造其餘之攻擊或防禦方法及所提之證據，經本院斟酌後，認為均不足以影響本判決之結果，爰不逐一論列，附此敘明。

六、訴訟費用負擔之依據：民事訴訟法第78條。

中　　華　　民　　國　　115　　年　　10　　月　　28　　日

臺灣臺南地方法院臺南簡易庭

法　官　李姝蕊

以上正本證明與原本無異。

如不服本判決，應判決送達後20日內，向本院提出上訴狀並表明上訴理由(須附繕本)。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　　115　　年　　10　　月　　28　　日

書記官　林佩諭