

臺灣高等法院臺南分院民事判決

114年度上字第185號

上訴人 信美建設有限公司

法定代理人 吳三成

訴訟代理人 陳俐婷

方文賢律師

被上訴人 謝佳軒

李柏毅

共同

訴訟代理人 沈昌憲律師

楊惟智律師

上列當事人間請求侵權行為損害賠償事件，上訴人對於中華民國114年6月23日臺灣臺南地方法院第一審判決（114年度訴字第595號）提起一部上訴，本院於115年2月5日言詞辯論終結，判決如下：

主 文

上訴駁回。

第二審訴訟費用由上訴人負擔。

事實及理由

一、本件上訴人主張：被上訴人明知渠等係與訴外人標地股份有限公司（下稱標地公司）簽訂「○○○○00」建案（下稱系爭建案）之預售屋買賣契約書，分別買受門牌號碼臺南市○○區○○街000巷00號及0號房屋（下合稱系爭房屋），卻於民國113年6月與11月間，在他人得以公開閱覽之GOOGLE地圖「○○○○○的評論」中，分別為附表所示與事實不符之貼文評述（下稱系爭貼文），損害伊累積已久之商譽，使伊社會上及經濟上評價受到貶損，因此受有相當之非財產上損害；退步言，縱謂被上訴人係誤認「標地公司等於信美建設」而發表系爭貼文，然渠等所為並未盡查證義務，亦非適法、無責，爰依民法第184條第1項前段、第195條第1項前段之規定，求為命謝佳軒給付新臺幣（下同）100萬元、李柏毅給

01 付70萬元，及均自起訴狀繕本送達之翌日起至清償日止，按
02 週年利率百分之5計算之利息之判決（上訴人逾上開部分之
03 請求，於原審為其敗訴判決後，未據上訴人聲明不服，該部
04 分不在本院審理範圍內，不予贅述）。並上訴聲明：原判決
05 （除確定部分外）關於駁回上訴人後開第二項之訴，及該部
06 分訴訟費用之裁判均廢棄；上開廢棄部分，謝佳軒、李柏毅
07 應各給付上訴人100萬元、70萬元，及各自起訴狀繕本送達
08 翌日起至清償日止，按週年利率百分之5計算之利息。

09 二、被上訴人則以：依系爭貼文整體內容觀之，伊等是對買受系
10 爭房屋發生滲漏水之情形為客觀描述，性質上屬消費者於購
11 屋後陳述其自身經歷心得之意見表達，並非隨意謾罵，使用
12 之文字語言亦無偏激、不雅，尚未逾越適當合理之評論範
13 疇，可認係善意發表之適當評論，屬言論自由保障之範圍，
14 無不法侵害上訴人之權利及名譽。又標的公司所提供聯繫系
15 爭房屋維修保固之LINE ID即「00000000000」，其暱稱亦為
16 「信美建設/允成開發/允成營造/標地（股）」，且伊等於
17 GOOGLE地圖張貼系爭貼文時，該GOOGLE地圖上抬頭除有上訴
18 人外亦含標地公司等語，資為抗辯。並答辯聲明：上訴駁
19 回。

20 三、兩造不爭執事項如下（見本院卷第193至195頁）：

21 (一)謝佳軒、李柏毅分別向標地公司購買系爭建案建物即門牌號
22 碼臺南市○○區○○街000巷00號及0號（即系爭房屋）。

23 (二)系爭房屋交屋時，標地公司提供之維修保固回報項目，通訊
24 軟體LINE ID為「00000000000」，嗣經被上訴人加入公司好
25 友後，該建設公司暱稱為信美建設/允成開發/允成營造/標
26 地（股）（原審訴字卷第63至65頁）。

27 (三)系爭房屋經被上訴人及其他住戶委由台南市土木技師公會鑑
28 定，其鑑定結果及分析，略以：「(一)…本案標的物確有各樓
29 層室內牆壁（含柱）、平頂（含樑）等處呈漏水之施工瑕疵
30 事實，另屋突層之防水層因洩水坡度施工不良致產生屋突層
31 後側高程較低而無法將雨水排放至既設於屋突層中央之排水

01 孔而產生積水情形。(二)上述漏水之施工瑕疵，究其原因，應
02 是外牆及陽台防水層失效所致。建議建商應依原圖面之設計
03 方式進行重新施工，即應將外牆石頭漆（噴磁漆）及陽台之
04 磁磚鋪面打除並重新施做防水層後以原裝修材料復原，且亦
05 應負保固責任。另屋突層之防水層亦應重新施做洩水坡度，
06 以改善積水情形。」（原審訴字卷第79至89頁）。

07 (四)原法院於114年6月2日當庭勘驗GOOGLE留言，在GOOGLE地圖
08 上搜尋「信美建設有限公司」，會直接跑出標地公司，地址
09 為708台南市○○區○○○街000號，點擊評論有出現被上訴
10 人之貼文評述即系爭貼文，內容如附表所示（原審補字卷第
11 25至29頁、原審訴字卷第127頁）。

12 (五)上訴人提出之貼文資料中，抬頭記載「信美建設/允成開發/
13 允成營造/標地股份」（原審補字卷第33頁）。

14 四、兩造爭執事項如下（見本院卷第195至196頁）：

15 上訴人依民法第184條第1項前段、第195條第1項前段規定，
16 請求謝佳軒、李柏毅依序給付上訴人100萬元、70萬元及法
17 定遲延利息，有無理由？

18 五、得心證之理由：

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；數人共同不法侵害他人之權利者，連帶負損害賠償責
21 任；不法侵害他人之身體、健康、名譽、自由、信用、隱
22 私、貞操，或不法侵害其他人格法益而情節重大者，被害人
23 雖非財產上之損害，亦得請求賠償相當之金額，民法第184
24 條第1項前段、第185條第1項前段、第195條第1項前段分別
25 定有明文。次按大法官釋字第509號解釋闡釋人民言論自由
26 之基本權利應受最大限度之維護，但為兼顧對個人名譽及公
27 共利益之保護，法律得對言論自由依其傳播方式為合理之限
28 制。刑法第310條第1項及第2項之誹謗罪係保護個人法益而
29 設，同條第3項前段規定係對言論內容與事實相符者予以保
30 障。行為人雖不能證明言論內容為真實，但依其所提證據資
31 料，認為行為人有相當理由確信其為真實者，即不能以誹謗

01 罪之刑責相繩。旨在衡平憲法所保障之言論自由與名譽等基
02 本人權而為規範性之解釋，屬因基本權衝突所為具有憲法意
03 涵之法律原則，為維護法律秩序之整體性，就違法性價值判
04 斷上趨於一致，在民事責任之認定上，亦應考量上開解釋所
05 揭櫫之概念及刑法第310條第3項、第311條除外規定，作為
06 侵害名譽權行為阻卻不法事由之判斷準據。又言論可分為
07 「事實陳述」及「意見表達」，前者有真實與否之問題，具
08 可證明性，行為人倘就事實陳述之言論，經合理查證，且依
09 查證所得資料，有相當理由確信其為真實者，縱事後證明所
10 言與事實不符，亦不能令負侵權行為之損害賠償責任；倘依
11 行為人所舉客觀事證，足認於發表該言論當時，有相當理由
12 確信其為真實者，亦同，而意見表達之言論，乃行為人表示
13 自己之見解或立場，屬主觀價值判斷之範疇，無真實與否可
14 言，行為人對於可受公評之事，如未使用偏激不堪之言詞而
15 為意見表達，可認係善意發表適當評論者，不具違法性，非
16 屬侵害他人之名譽權，亦不負侵權行為之損害賠償責任（最
17 高法院109年度台上字第427號判決意旨參照）。

18 (二)觀之被上訴人向標地公司購買系爭建案之房屋，經標地公司
19 提供系爭建案維修保固之維修項目回報方法之聯絡方式，其
20 中包含LINE ID「0000000000」，而「00000000」音譯即是
21 「信美」，且該ID之暱稱亦記載「信美建設/允成開發/允成
22 營造/標地（股）」（詳不爭執事項(一)、(二)）；佐以上訴人
23 所提他人（即GOOGLE帳號暱稱「葉子」）之貼文資料中，抬
24 頭亦記載「信美建設/允成開發/允成營造/標地股份」等情
25 （詳不爭執事項(五)）；對照上訴人訴訟代理人於原審陳稱：
26 上訴人與標地公司負責人為姻親關係；信美建設/標地股份/
27 允成開發/允成營造四家公司都設立於同一地址，上訴人為
28 避免困擾，已於113年底向GOOGLE申請不要再列上訴人之名
29 義等語（見原審卷第51、127頁）；後於本院再稱：當時以
30 「0000000000」回覆被上訴人之人，沒有特定，因標的公司
31 僅有黃意珊，上訴人等於是客服外包，會請上訴人的小姐協

助回覆訊息，但會區分清楚，並標示係何建案之客戶等語（見本院卷第80頁），足見被上訴人為系爭建案之住戶，標的公司並將系爭建案維修保固之聯絡工作外包給上訴人，由上訴人員以「00000000000」之LINE ID、暱稱「信美建設/允成開發/允成營造/標地（股）」回覆系爭建案之住戶，上訴人於GOOGLE地圖上亦以「信美建設/允成開發/允成營造/標地股份」形式與標的公司同列，堪可認定。又系爭房屋有漏水情形，經被上訴人及其他戶共同委由台南市土木技師公會鑑定結果，該漏水係因該建物外牆及陽台防水層失效所致（詳不爭執事項(三)），堪認系爭房屋確有漏水之情事。是被上訴人向標的公司購買系爭房屋既有漏水之情事，並經標的公司提供表彰上訴人之LINE ID（即「0000000000」）、暱稱「信美建設/允成開發/允成營造/標地（股）」作為回覆標的公司就系爭建案之維修保固之聯絡窗口，上訴人亦將公司址設與標的公司相同而同為該址GOOGLE地圖評論，而系爭貼文編號2下方復有提出相關圖片及對話紀錄（見原審補字卷第29頁），則被上訴人依前開各情，已有相當理由確信系爭房屋有漏水瑕疵，且系爭房屋之維修保固回報處理亦由載有表彰上訴人名稱之英文LINE帳號及中文暱稱為回覆，故被上訴人在上訴人與標的公司之同址GOOGLE地圖評論下，於系爭貼文編號1中指稱「買到漏水屋」、編號2所指稱「有多處漏水情況」等語，此部分核屬真實之言論。至其餘系爭貼文內容則是在評述房屋漏水瑕疵及保固過程、維修態度等可受公評之事項，此係被上訴人基於消費者實際買受房屋後所為陳述其自身經歷心得之內容，面對購屋後相關建商處理房屋漏水瑕疵之態度不佳表示意見，並非隨意謾罵，所使用的文字、語言尚未至偏激、不雅或不堪之程度，此部分之言論，應未逾越適當合理之評論範疇，可認係善意發表之適當評論，屬於言論自由保障範圍之意見表達，要難認屬惡意侵害上訴人名譽之行為，被上訴人自不負侵權行為之損害賠償責任。從而，上訴人依民法第184條第1項前段、

01 第195條第1項前段規定，請求謝佳軒、李柏毅依序給付上訴
02 人100萬元、70萬元及法定遲延利息，為無理由。

03 (三)上訴人雖主張於113年11月8日對系爭貼文擷圖時，當時在
04 GOOGLE評論畫面中顯示為「信美建設的評論」，顯見被上訴
05 人稱渠等在GOOGLE評論時，已係標示「信美建設/允成開發/
06 允成營造/標地股份」等語，並非事實；又謝佳軒在113年9
07 月1日即向臺南市政府法制處（消費者保護官室）申訴，並
08 於同年月10月8日（上訴人誤載為9月中旬，見本院卷第151
09 頁）即接獲上訴人表明該房屋非上訴人建案之聲明函，其明
10 知該房屋並非上訴人所售賣，仍於113年11月間貼文「聽說
11 在地30年蓋房經驗」等語，張冠李戴將標地公司之系爭建案
12 房屋滲漏水情事，指稱房屋係上訴人所建賣，所為已屬惡意
13 誣衊云云，並提出系爭貼文之擷圖、消費爭議申訴（調解）
14 資料表、上訴人113年9月19日（上訴人誤載為113年9月10
15 日）聲明函及回執為證（見本院卷第95至99、145至151
16 頁）。惟對照上訴人提出「葉子」之貼文日期顯示為3個月
17 前（見原審補字卷第33頁），其上已有「信美建設/允成開
18 發/允成營造/標地股份」之記載，該「葉子」之貼文顯然較
19 謝家軒之貼文日期顯示為「3天前」、李柏毅之貼文日期顯
20 示為「2個月前」為早，足見被上訴人稱渠等在GOOGLE評論
21 時，其上已標示「信美建設/允成開發/允成營造/標地股
22 份」等語，尚屬可採。又被上訴人係向標的公司所購買之系
23 爭建案房屋，且以上訴人之LINE帳號作為回覆標的公司就系
24 爭建案之維修保固之聯絡窗口代為回復，已如前述，足見系
25 爭房屋之漏水、修繕保固等聯繫事宜之處理確與上訴人有
26 關，參以謝佳軒貼文時，該GOOGLE評論區即有「信美建設/
27 允成開發/允成營造/標地股份」之記載，此與前開標的公司
28 所提供之LINE帳號暱稱「信美建設/允成開發/允成營造/標
29 地（股）」所載表彰公司名稱一致，雖謝佳軒之貼文載有
30 「聽說在地30年蓋房經驗」等語，然綜觀其全篇之言論內
31 容，乃針對所購買之房屋漏水瑕疵、修繕及處理保固過程等

01 綜合評述，並抒發其自己之立場，尚非直指系爭建案之房屋
02 係由上訴人所興建及出售，自難認謝佳軒有惡意誣衊上訴人
03 之情事。

04 (四)上訴人另主張因系爭貼文仍存於網路平台中，引致一般購屋
05 消費者，對上訴人所屬建案（如在○○區之「○○○」）產
06 生房屋「會漏水別買」之疑慮，或因消費者在網路搜尋上訴
07 人的GOOGLE評論，發現有不少負評而不予洽購之情事，確已
08 損及上訴人商譽及信用，致其受害云云，固提出案名○○○
09 定金單暨損失統計表、臉書私訊及上訴人與客戶間之LINE對
10 話紀錄為證（見原審補字卷第41頁；本院卷第143至153、21
11 7頁）。惟查，被上訴人所為系爭貼文，部分有相當理由確
12 信為真實，部分屬意見表達，已如前述，難謂被上訴人有何
13 故意或過失侵害上訴人商譽及信用之不法行為可言。上訴人
14 雖於113年底向GOOGLE申請不要在GOOGLE地圖上列上訴人之
15 名稱，惟經原審於114年6月2日當庭勘驗GOOGLE留言，在
16 GOOGLE地圖上搜尋「信美建設有限公司」，會直接跑出標地
17 公司，地址為708台南市○○區○○○街000號，點擊評論有
18 出現被上訴人之系爭貼文（詳不爭執事項(四)），此屬GOOGLE
19 設定地圖搜尋時所生之問題，要與被上訴人無涉，自難以上
20 訴人前開所提○○○案場之損失統計表、臉書私訊及其與客
21 戶間之LINE對話內容，遽認被上訴人有毀損其商譽及信用或
22 致其受害。上訴人前開主張，難認可採。

23 六、綜上所述，上訴人依民法第184條第1項前段、第195條第1項
24 前段之規定，請求謝佳軒給付100萬元、李柏毅給付70萬
25 元，及均自起訴狀繕本送達翌日起至清償日止，按週年利率
26 百分之5計算之利息，非屬正當，不應准許。原審所為上訴
27 人敗訴之判決，並無不合。上訴論旨指摘原判決不當，求予
28 廢棄改判，為無理由，應駁回其上訴。

29 七、本件事證已臻明確，兩造其餘之攻擊或防禦方法及所用之證
30 據，經本院斟酌後，認為均不足以影響本判決之結果，爰不
31 逐一論列，附此敘明。

八、據上論結，本件上訴為無理由，爰判決如主文。

中華民國 115 年 3 月 5 日
民事第四庭 審判長法官 翁金緞

法官 許育菱

法官 周欣怡

上為正本係照原本作成。

上訴人如不服本判決，應於收受送達後20日內向本院提出上訴書狀，其未表明上訴理由者，應於提出上訴後20日內向本院補提出理由書狀（均須按他造當事人之人數附繕本），上訴時應提出委任律師或具有律師資格之人之委任狀；委任有律師資格者，另應附具律師資格證書及釋明委任人與受任人有民事訴訟法第466條之1第1項但書或第2項（詳附註）所定關係之釋明文書影本。如委任律師提起上訴者，應一併繳納上訴審裁判費。

被上訴人不得上訴。

中華民國 115 年 3 月 5 日

書記官 施淑華

【附註】

民事訴訟法第466條之1：

(1)對於第二審判決上訴，上訴人應委任律師為訴訟代理人。但上訴人或其法定代理人具有律師資格者，不在此限。

(2)上訴人之配偶、三親等內之血親、二親等內之姻親，或上訴人為法人、中央或地方機關時，其所屬專任人員具有律師資格並經法院認為適當者，亦得為第三審訴訟代理人。

民事訴訟法第466條之2第1項：

上訴人無資力委任訴訟代理人者，得依訴訟救助之規定，聲請第三審法院為之選任律師為其訴訟代理人。

附表：

編號	貼文留言者	貼文內容
1	謝佳軒	聽說在地30年蓋房經驗第一次買房就買到漏水屋更讓人感動的是（社區蓋19戶）都漏水真的是買的痛快，修的精彩叫又叫不來、修又修不好、好了又漏水、防水有做跟沒做都是一樣漏漏漏漏漏漏漏漏漏漏漏漏就這樣拖著拖著保固就讓你們拖10個月了房子會漏水說是正常，這句話從那個人口中說出來還說的真理直氣壯張無忌的媽媽說這個世上漂亮的女人不能相信卻忘記說銷售的人也不能相信賺錢各憑本事、但整個社區、頂樓、後牆都會吸水漏水、還牽拖外牆滲水算外面不保固要等到家裡面滲水才是你們建商的問題重點是針也打了（一樣漏水漏的更嚴重）防水有做跟沒做還是一樣漏（白眼）房子不是買來住的嗎？為什麼漏水修理10個月還沒好內最早驗屋的住戶跟最晚買的住戶都因為漏水漏的很嚴重還不能進自己買的房子耶
2	李柏毅	當你家房間插座沒電時，才會發現變電箱標示是在浴室插座的NFB 跳脫了，你才有機會得到這“完美”的回覆（哎呀，這麼經典的回覆證明圖，好像被人回報有問題，難道這麼不敢讓大家看到啊！！！！），內文是會問你為啥要把印表機放進浴室使用呢？真是太完美了，自己把浴室與房間電路迴路串在一起，卻得到這麼經典的回應，真棒！！！！生活不夠忙碌，讓您閑的慌亂嗎？買個房子讓自己增加忙碌吧巴！！！！讓你有很多的忙碌機會（多處漏水處理），可以多多請假配合各家廠商的時間喔~~有多處漏水狀況時，請他提供防水施作照片時，也可以得到此為內部資料無法提供的情況喔（且交屋前1 個多月是被禁止進入建案的）