臺灣臺北地方法院民事判決

108年度簡上字第357號

上　訴　人
即被上訴人　摩利數位行銷股份有限公司
000000000000000000
法定代理人　柯傑元
訴訟代理人　曾學立律師
　　廖經晟律師
被　上訴人
即　上訴人　李博文

上列當事人間請求損害賠償事件，上訴人對於中華民國108年7月9日本院新店簡易庭第一審判決(107年度店簡字第1158號)各提起上訴，本院於民國109年4月29日言詞辯論終結，判決如下：

主　文

原判決關於命摩利數位行銷股份有限公司給付超過新臺幣貳拾萬陸仟柒佰壹拾參元，及自民國一百零七年八月十四日起至清償日止，按週年利率百分之五計算之利息部分，及該部分假執行之宣告，暨訴訟費用之裁判均廢棄。

上開廢棄部分，李博文在第一審之訴駁回。

摩利數位行銷股份有限公司之其餘上訴駁回。

李博文之上訴駁回。

第一、二審訴訟費用，關於摩利數位行銷股份有限公司上訴部分，由摩利數位行銷股份有限公司負擔十分之九，餘由李博文負擔；關於李博文上訴部分，由李博文分擔。

事實及理由

一、被上訴人即上訴人李博文主張：上訴人即被上訴人摩利數位行銷股份有限公司（下稱摩利公司）以代理經營線上遊戲服務為業，其自民國104年12月22日起終止代理「千軍破」之線上遊戲（下稱系爭遊戲）服務，依線上遊戲定型化契約應記載及不得記載事項（下稱系爭事項）之應記載事項第19條第2項規定，契約終止時，摩利公司於扣除必要成本後，應

於30日內退還玩家未使用之儲值或遊戲費用，並應以1比1之方式兌換為新臺幣退還於玩家。而訴外人陳慶鴻為系爭遊戲帳號gg020466@yahoo.com.tw（下稱陳慶鴻帳號）之支配權人，於系爭遊戲終止時剩餘遊戲幣34萬4,541元；訴外人袁家正則為系爭遊戲帳號9k2722@kimo.com（下稱袁家正帳號，與陳慶鴻帳號合稱系爭帳號）之支配權人，於系爭遊戲終止時剩餘遊戲幣11萬4,352元，系爭帳號共計剩餘遊戲幣45萬8,893元。其等分別於107年7月19日、同月25日，將其對於摩利公司請求退還剩餘儲值金之債權讓與伊。爰依系爭遊戲契約、系爭事項第19點第2項及債權讓與之法律關係，求為判命：摩利公司應給付李博文新臺幣（下同）45萬8,893元，及自起訴狀繕本送達翌日起至清償日止按年息百分之5計算之利息。

二、上訴人即被上訴人摩利公司則以：依兩造間系爭遊戲玩家線上遊戲平台服務條款（下稱系爭遊戲契約）第12條第2項約定，玩家不得將遊戲帳號、密碼轉讓他人，李博文受讓陳慶鴻、袁家正關於系爭遊戲權利之契約，違反上開約定，自不得對抗伊。又李博文與陳慶鴻、袁家正所定契約性質上為契約承擔，未經伊承認，對伊亦不生效力，李博文自不得向伊請求退還剩餘儲值金。又陳慶鴻曾儲值遊戲幣95萬4,243元，並於系爭遊戲中消費遊戲幣177萬7,259元；袁家正則曾儲值遊戲幣41萬4,965元，於系爭遊戲中已消費遊戲幣92萬9,898元，可知系爭帳號消費遊戲幣數額遠大於儲值金額，系爭帳號已無剩餘儲值金可得請求退還。縱認系爭帳號仍有剩餘遊戲幣，亦屬因活動受贈之遊戲幣，李博文自不得據此請求伊退還儲值金。再者，倘認伊應退還儲值金予李博文，依系爭遊戲契約第24條第2項約定，退還金額亦應扣除必要成本40％等語，資為抗辯。

三、原審為李博文一部勝訴、一部敗訴之判決，即判命摩利公司應給付李博文22萬9,447元，及自107年8月14日起至清償日止，按年息百分之5計算之利息，並依職權宣告假執行及命

摩利公司於為李博文預供擔保後得免為假執行，而駁回李博文其餘之訴。李博文、摩利公司分別就敗訴部分提起上訴。摩利公司上訴聲明：(一)原判決關於摩利公司敗訴之部分廢棄；(二)前開廢棄部分，李博文在第一審之訴駁回；(三)如受不利判決，願供擔保免為假執行。李博文答辯聲明：駁回摩利公司之上訴。李博文上訴聲明：(一)原判決不利於李博文之部分均廢棄；(二)摩利公司應再給付李博文22萬9,446元，及自107年8月14日起至清償日止，按週年利率5%計算之利息；(三)願供擔保，請准宣告假執行。摩利公司答辯聲明：駁回李博文之上訴。

四、系爭遊戲契約於104年12月22日終止，依系爭遊戲契約之約定，所餘儲值遊戲幣點數應以1比1方式兌換成新臺幣退還玩家等情，為兩造所不爭執(見簡上卷第125頁、第305頁)，並有摩利公司遊戲停止營運及殘點轉移公告、系爭遊戲契約影本為憑(見原審卷第75頁、第135至143頁)，首堪認定。

五、李博文主張摩利公司應退還系爭帳號剩餘儲值金共45萬8,893元，為摩利公司所否認，並以前詞置辯。是本件爭點厥為：李博文是否自陳慶鴻、袁家正受讓退還系爭遊戲剩餘儲值金債權？李博文得請求摩利公司退還之金額為何？經查：

㈠觀諸李博文分別於107年7月19日、同年月25日與陳慶鴻、袁家正簽訂「遊戲帳號支配(所有)權人帳號，債權讓與同意書」（下合稱系爭債權讓與契約），均載明李博文自陳慶鴻、袁家正分別受讓系爭遊戲契約終止後，摩利公司尚未退還遊戲費用之債權（見原審卷第63頁、第73頁），足見其等所約定之讓與標的為「退還剩餘儲值金債權」，而非系爭遊戲帳號之支配權，亦無概括承受系爭遊戲契約所生一切權利義務之情形，是摩利公司辯稱：系爭債權讓與契約乃違反系爭遊戲契約第12條第2項約定，或屬契約承擔云云，均無足取。

㈡李博文與陳慶鴻、袁家正已達成受讓「退還剩餘儲值金」債權讓與之合意，茲就受讓儲值金債權金額分述如下：

1.李博文受讓陳慶鴻債權之部分：

(1)李博文主張系爭遊戲終止前，陳慶鴻帳號於104年6月11日尚有遊戲幣351,161元，並提出與其所述相符之遊戲畫面截圖資料為證（見原審卷第15頁），可認系爭遊戲終止前，陳慶鴻確曾有「351,161元」金額之遊戲幣。又依據摩利公司於104年11月19日發布「遊戲停止營運及殘點轉移公告」，說明系爭遊戲即將終止服務，玩家得向客服回報系統提出殘點轉移申請，陳慶鴻遂於同年月21日在客服回報系統反應其殘餘遊戲幣「344,541元」乙情（見原審卷第17頁、第75頁）；復於同年12月1日再向客服回報系統申請殘點轉移，並於問題概述欄提及殘點「344,521元」等語（見原審卷第21頁）；又經客服回覆陳慶鴻帳號未查有相關資料可供辦理殘點轉移後，陳慶鴻仍持續向客服就遊戲幣剩餘數額一事提出異議及申訴等情（見原審卷第29至47頁），足見陳慶鴻於系爭遊戲契約終止後，多次向摩利公司反應所餘遊戲幣數額，並在摩利公司回覆其無剩餘遊戲幣時，明確表示反對之意，堪認李博文主張陳慶鴻於系爭遊戲終止時，確有剩餘儲值金乙節，並非臨訟虛捏，應值採信。

(2)李博文雖主張陳慶鴻帳號剩餘遊戲幣數額應為34萬4,541元，至於陳慶鴻於104年12月1日在客服問答紀錄表示剩餘遊戲幣殘點為34萬4,521元，係屬誤載云云。惟參之李博文於本院自承：摩利公司公告系爭遊戲結束時，陳慶鴻有自己紀錄剩餘遊戲幣數額，且玩到最後一刻等語（見簡上卷第304頁），足徵陳慶鴻於104年11月21日向客服反應其殘餘遊戲幣為34萬4,541元後，仍有繼續登入系爭遊戲帳號花用遊戲幣，直至系爭遊戲契約終止為止。從而，陳慶鴻嗣於104年12月1日表示其剩餘遊戲幣34萬4,521元一節，應較值採信。是李博文主張其自陳慶鴻受讓退還儲值金債權於34萬4,521元範圍內，自屬有據。

(3)至摩利公司雖提出系爭帳號後台殘點查詢紀錄（見原審卷第165頁），以佐證系爭帳號支配權人已無殘餘遊戲儲值金。

然經李博文否認上開查詢紀錄之真正，且提出前開事證為佐，摩利公司自應舉證證明其抗辯情節真正。而觀諸上開查詢紀錄內容僅載有儲值金額及遊戲總消耗量之結論，並未區分儲值及贈送遊戲幣等消耗使用之明細情形，無從得知核計之方式及依據；且其形式亦與摩利公司於另案提出載明歷次儲值時間、金額之「儲值及所餘元寶紀錄」不同（見原審卷第77頁），實難遽信為真。摩利公司迄未提出相關事證可資證明其抗辯為真正，且亦無從將上開查詢紀錄逕採為裁判基礎。職是，摩利公司就系爭帳號已無殘餘遊戲儲值金乙節，未舉證以實其說，即無足取。

2. 李博文受讓袁家正債權之部分：

李博文固主張系爭遊戲終止時，袁家正帳號剩餘遊戲幣數額為11萬4,352元云云，其無非係以系爭債權轉讓契約記載為其主要論據（見原審卷第73頁）。惟系爭債權讓與契約所載債權金額，僅為袁家正單方、片面之記載。且觀諸袁家正帳號之客服問答紀錄，可見袁家正雖於104年11月30日依摩利公司發布殘點轉移公告之指示，向客服申請殘點轉移，但其申請時並無表明尚有殘點數額；其後，摩利公司回覆關於袁家正帳號儲值遊戲幣已消費完畢，無法協助移轉等情，袁家正亦未對此表示異議，亦無再行提問或申訴。迄至時距系爭遊戲終止後2年餘之107年7月24日，袁家正始向客服回報系統提問：「我請你們提供我的儲值紀錄與所餘元寶的紀錄」一情，益徵袁家正於系爭遊戲終止服務時，並不知悉其帳號剩餘遊戲幣之數額。而袁家正於107年7月24日既無以得知其帳號剩餘遊戲幣數額，竟猶於翌（25）日與李博文簽訂系爭債權讓與契約，並自行載明剩餘遊戲幣數額11萬4,352元一情，其真實性顯屬有疑。職此，李博文主張袁家正對摩利公司尚有11萬4,352元債權一節，既經摩利公司否認，又無法提出客觀事證為憑，甚且袁家正就其主張之剩餘遊戲幣之處置方式，亦與一般人生活經驗下之常情有悖，不足採信。李博文自不得請求摩利公司如數退還袁家正帳號之儲值金。

㈢李博文得請求摩利公司退還系爭遊戲儲值金之數額為206,713元：

按定型化契約條款如有疑義時，應為有利於消費者之解釋；中央主管機關為預防消費糾紛，保護消費者權益，促進定型化契約之公平化，得選擇特定行業，擬訂其定型化契約應記載或不得記載事項，報請行政院核定後公告之；違反第一項公告之定型化契約，其定型化契約條款無效；中央主管機關公告應記載之事項，雖未記載於定型化契約，仍構成契約內容，消費者保護法第11條第2項、第17條第1項、第4項前段、第5項分別定有明文。經查：

(1)摩利公司固主張系爭遊戲契約第24條第2項所定「退還甲方未使用之儲值或遊戲費用」，不包括摩利公司贈送之遊戲幣云云。惟上開條款所指「未使用之儲值或遊戲費用」，解釋上是否限於「消費者購買之儲值費用」，而不包括「消費者受贈之遊戲幣費用」，非無疑義；此部分如有約明，自應由摩利公司舉證說明之。而揆諸首揭說明，消費性定型化契約條款解釋有疑義時，自應採有利於消費者之解釋，摩利公司既無法提出就前述第24條第2項約明不包括贈送遊戲幣之證明，自應依前揭消費者保護法之相關規定，就上開條款應解釋為摩利公司應退還「消費者所有未使用之剩餘遊戲費用」，而不以「消費者購買之儲值費用」為限。準此，李博文依系爭遊戲契約之約定，得向摩利公司請求退還儲值金之數額，應為所餘全部遊戲幣數額即34萬4,521元。

(2)又系爭遊戲契約第24條第2項約定退還未使用之儲值或遊戲費用，須扣除「必要成本40%」。該約定雖明訂應扣除固定比例之必要成本，惟此內容並無違反系爭事項所規範之不得記載事項，即無依消費者保護法第17條第4項前段規定而認定為無效之情形。又系爭事項之應記載事項中第19點第2項，已明訂未使用儲值或遊戲費用，須扣除必要成本後退還消費者。從而，倘線上遊戲契約未規定退還儲值金之具體權利義務內容時，上開應記載事項之約定，依消費者保護法第

17條第5項規定，亦應定入契約，成為契約內容之一部，是摩利公司將退還儲值金應扣除必要成本乙節，明文約定於系爭遊戲契約中，自當無違反上開任意規定之立法意旨。再者，參之行政院消費者保護委員會於98年6月11日「線上遊戲退費及廣播系統等衍生各項問題爭議案」第二次會議紀錄結論為：「一、線上遊戲業者於98年8月31日前，就線上遊戲之定型化契約中，有關消費者終止契約時，業者所扣除的『必要成本』須明確載明其比例，供消費者審閱。二、另定型化契約所規範之『必要成本』比例，須符合消保法所要求之公平互惠原則」等情，有消保官字第0980005243號函附卷可參（見本院卷第225至229頁），益徵線上遊戲定型化契約條款約，就有關退還儲值或遊戲費用，約定須扣除必要成本，並約明固定比例，乃明確消費關係具體內容，除無違反任意規定立法意旨，更非當然違反平等互惠原則。況且，摩利公司就其營運系爭遊戲所需支出必要成本約為40%，已提出偉群聯合會計師事務所出具之協議程序執行報告、台北市電腦商業同業公會(109)電法字第0105號函等件為證(見簡上卷第207至211頁、第213至217頁)，堪認有據，可證系爭遊戲契約第24條第2項關於扣除必要成本40％之約定，並無對消費者顯失公平。職此，李博文主張系爭遊戲契約第24條第2項關於退還未使用之儲值或遊戲費用須扣除必要成本40％之約定應為無效云云，即屬無據。

(3)基上，系爭遊戲支配權人向摩利公司請求退還系爭帳號儲值金時，應依系爭遊戲契約第24條第2項約定為之。李博文受讓上開退還儲值金債權，而向摩利公司請求給付時，依民法第299條第1項規定，摩利公司自得主張李博文應受該約定之拘束，是李博文得向摩利公司請求退還儲值金之數額應為20萬6,713元（計算式：陳慶鴻債權34萬4,521×60%=20萬6,713元，元以下四捨五入）。

六、綜上所述，李博文依系爭遊戲契約、債權轉讓之法律關係，請求摩利公司給付20萬6,713元，及自起訴狀繕本送達翌日

即107年8月14日（見原審卷第105頁）起至清償日止，按週年利率百分之5計算之利息，為有理由，應予准許；逾此部分之請求，為無理由，應予駁回。原審就上開應准許部分為李博文勝訴之判決，並依職權為准、免假執行之宣告，並無不當，摩利公司上訴意旨，指摘原判決此部分不當，聲明廢棄，即無理由，應予駁回其上訴。上開不應准許部分，原審為李博文勝訴之判決，尚有未洽，摩利公司就此部分上訴，指摘原判決此部分不當，即有理由，應由本院廢棄改判如主文第1、2項所示。另原審為李博文敗訴部分，則無不合，李博文上訴意旨仍執陳詞，指摘原判決此部分不當，求予廢棄改判，為無理由，亦應駁回其上訴。

七、本件事證已臻明確，兩造其餘主張陳述及舉證，經審酌與判決結果不生影響，爰不另一一論述，附此敘明。

八、據上論結，本件摩利公司之上訴為一部有理由、一部無理由，李博文之上訴為無理由，依民事訴訟法第436條之1第3項、第450條、第449條第1項、第79條、第78條，判決如主文。

中　　華　　民　　國　　109　　年　　5　　月　　20　　日

民事第七庭審判長法　官　徐千惠

法　官　溫祖明

法　官　陳　瑜

以上正本係照原本作成。

本判決不得上訴。

中　　華　　民　　國　　109　　年　　5　　月　　20　　日

書記官　詹玗璇