臺灣臺北地方法院民事判決

108年度訴字第1721號

原　　告　植肌生技有限公司

000000000000000000

法定代理人　楊邦孝

訴訟代理人　簡榮宗律師

　　黃翊華律師

　　張雅馨律師

複代理人　　詹義豪律師

被　　告　開店一二三網路科技股份有限公司

000000000000000000

法定代理人　安晨妤

訴訟代理人　楊明勳律師

　　陳全正律師

　　張媛筑律師

複代理人　　姜明誼律師

上列當事人間請求返還承攬報酬等事件，本院於109年5月6日言詞辯論終結，判決如下：

主　文

一、被告應給付原告新臺幣1,021,976元，及自民國107年10月19日起至清償日止，按年息5%計算之利息。

二、原告其餘之訴駁回。

三、訴訟費用由被告負擔百分之18，餘由原告負擔。

四、本判決於原告以新臺幣340,659元為被告擔保後，得假執行。但被告如以新臺幣1,021,976元為原告預供擔保者，得免為假執行。

五、原告其餘假執行之聲請駁回。

事實及理由

一、原告主張：

(一)兩造於民國107年5月25日簽訂電子商務網站租用QUOTATION報價單（下稱107年5月報價單），由被告承攬製作原告經營

電子商務網站之主系統及客製化功能，並約定於同年8月5日完成客製化功能之驗收並上線。然該客製化功能於同年8月份持續發生不同之瑕疵問題，原告定相當期間請求被告修補，仍無法完成驗收，致原告107年8月1日至107年8月9日營業之實收金額，相較於106年8月1日至106年8月9日營業之實收金額共減少新臺幣（下同）4,421,077元，以毛利50%計算後，原告因被告之瑕疵給付受有2,210,539元之損害，自得依民法第495條第1項請求被告負擔損害賠償責任。

(二)又被告所提供之主系統因不符現行科技水準，存在資訊安全漏洞之重大瑕疵，致原告網站內之消費者個人資料於107年8月31日起發生外洩之情事，經原告定相當期限請求修補，被告仍未完成修補，原告自得依民法第494條解除契約，並請求返還業已給付之983,564元承攬報酬。復原告因被告所承攬製作之網站系統存有重大瑕疵，致原告受有以下之損害，原告亦得依民法第495條第1項請求被告賠償2,491,471元：

1. 本件承攬契約解除後，原告為持續經營事業，另與其他廠商簽訂契約並進行網站系統之轉換，因而給付456,000元。
2. 原告因網站系統之轉換，於107年10月15日起至同年月30日止停止網站營運，受有662,495元之營業損失。
3. 原告賠償消費者因個人資料外洩而受有之財產上損失，共計691,976元。
4. 本件主網站之承攬契約業已合法解除，致兩造間於106年8月成立客製軟體部分之承攬契約，失其依附，顯無法供原有目的使用，提前給付之481,000元亦屬因本件承攬契約解除所受之損害。
5. 原告因被告承攬之網站系統具有資安重大瑕疵，致大量消費者就此提出抱怨，而使不特定多數人知悉上開情事，原告之商譽因而受有200,000元之損失。

(三)並聲明：（1）被告應給付原告3,475,035元，及自107年10月15日起至清償日止，按年息5%計算之利息。（2）被告應

給付原告2,210,539元，及自起訴狀繕本送達翌日起至清償日止，按年息5%計算之利息。（3）原告願供擔保，請准宣告假執行。

二、被告答辯：

(一)本件之契約關係非單純之承攬契約，應視契約之具體內容定兩造間之權利義務關係。原告請求因被告承攬客製化軟體瑕疵所致共計2,210,539元之所失利益，然影響市場消費因素眾多，無論被告給付之服務為何，均難認定原告仍可獲有同於往年之預期利益，且該預期利益之損害與被告給付結果間並無相當因果關係。又被告提供之主系統網站，不存有資訊安全漏洞之重大瑕疵，縱存有該瑕疵，被告於駭客攻擊發現當日，即已填補系統漏洞，加強資安防護，且即時通報司法單位，並向原告說明事件經過，業已善盡修補義務。退步言之，縱原告係合法解除兩造間之契約，被告亦僅就原告所剩餘未使用之服務130,000元負返還義務。再者，駭客攻擊事件屬人為之第三方故意侵害，被告依軟體暨行銷服務契約(下稱系爭主契約)第7條第2項之約定，對此所生之損害不負損害賠償責任等語。

(二)並聲明：（1）原告之訴駁回。（2）如受不利判決，被告願供擔保請准宣告免為假執行。

三、本院使兩造整理並協議簡化爭點如下：

(一)不爭執事項：

1.原告於105年9月6日繼受訴外人慧登科技股份有限公司與被告之系爭主契約，由被告提供原告電子商務網站平台及相關服務。（被證1、2）

2.兩造曾於107年5月25日續約簽訂107年5月報價單。（原證12）

3.兩造於107年6、7月間，就同一網站另行簽訂需依附於主網站系統之客製化功能之報價單（下稱107年6月報價單、107年7月報價單）。（原證13第1至3頁）

4.原告自107年5月25日起至107年10月止，已陸續給付被告

共983,564元，983,564元之細項內容如同起訴狀第12、13頁所載。

5. 原告於107年9月18日以存證信函通知被告，希望於107年9月30日前完成系統平台資訊安全相關缺失之補正等事項。（原證2）

6. 原告於107年10月11日以存證信函通知被告解除電子商務網站租用契約，被告於107年10月15日收受該存證信函。

7. 於107年8月31日起，原告之消費者發生個人資料外洩之情事，警察機關曾於107年9月1、4、6、10、11日、10月13日受理報案。（本院卷一第59頁之原證1第31頁、本院卷一第475、491、505、517、535、545、554、573 頁之原證25）

(二)爭點：

1. 原告繼受訴外人慧登科技股份有限公司與被告之系爭主契約（見被證1、被證2）、兩造間於107年5月25日所簽訂107年5月報價單（見原證12）及於107年6、7月間簽訂與主網站系統有關之107年6月報價單、107年7月報價單（見原證13、14），其契約性質為何？

2. 原告主張因被告提供予原告經營電子商務之網站系統，就資訊安全部分之系統設計不符現行科技水準，而有重大瑕疵，並因另行簽訂契約以進行網站系統轉換、賠償消費者因系統資料外洩受有之損失、無法繼續使用客製軟體以及商譽損失等損害，且經催告後，被告仍修補未果，依民法第494條、第259條第1項及第495條第1項解除上開契約，並請求返還報酬983,564元及賠償損害2,491,471元（包括：另與其他廠商簽約支出456,000元、網站停止營運損失662,495元、賠償第三人和解金共691,976元、其他承攬契約報酬481,000元、商譽損失200,000元），有無理由？

3. 原告主張其於解除契約前，因被告提供予原告經營電子商務之網站系統，無法正常運作而生瑕疵給付，經催告後，被告仍修補未果，依民法第495條第1項之規定，請求契約

解除前2,210,539 元之損害賠償，有無理由？

4.若認原告得向被告請求返還報酬983,564元，被告抗辯應抵銷原告已受領給付之價額853,564元，有無理由？

四、本院之判斷：

(一)系爭主契約、107年5月報價單及107年6月、107年7月報價單為承攬契約：

1.按稱承攬者，謂當事人約定，一方為他方完成一定之工作，他方俟工作完成，給付報酬之契約；稱委任者，謂當事人約定，一方委託他方處理事務，他方允為處理之契約，分別為民法第490條第1項、第528條所明定。委任契約與承攬契約固皆以提供勞務給付為手段，在性質上同屬勞務契約，然受任人提供勞務旨在本於一定之目的，為委任人處理事務，其契約之標的重在「事務之處理」；至於承攬人提供勞務乃在為定作人完成一定之工作，其契約之標的重在「一定工作之完成」。次按稱租賃者，謂當事人約定，一方以物租與他方使用收益，他方支付租金之契約，民法第421條第1項定有明文。

2.原告主張兩造間之契約雖未以承攬契約為名，然觀實質之工作內容，該工作之預期效益係為原告建置經營電子商務所需完整且資訊安全符合現行電子商務需求之官方購物網站，重在一定工作之完成，應屬承攬契約等語。被告抗辯兩造所涉契約眾多，主網站平台為被告提供系統軟體、系統平台網站、網站頻寬、網站流量等服務供原告使用，此部分屬租賃法律關係，客製化服務部分則屬承攬之法律關係等語。經查：

⑴原告於105年9月6日繼受訴外人慧登科技股份有限公司與被告之系爭主契約，由被告提供原告電子商務網站平台及相關服務，且兩造間於107年5月25日簽訂107年5月報價單，並於同年6、7月間另行簽訂客製化功能之107年6月報價單、107年7月報價單，為兩造所不爭執（見不爭執事項1至3）。觀系爭主契約第2條、第9條第2項及申請資料表

分別記載：「服務內容：本業務係由開店一二三網路科技股份有限公司（以下簡稱本公司）提供『開店123』軟體服務予客戶，包括資訊服務、商店網址、網站資料保管、使用現代科技有效之防駭技術（包括但不限於動態密碼服務等）與保密的相關責任……」、「客戶使用本業務，有下列情形之一者，本公司得視情形，不經客戶同意逕行刪除網頁，並得暫停其使用或終止其租用，由客戶負一切法律責任.....」、「申請基本資料表：申請平台服務類型（請勾選）：基本版、進階版、商務版、旗艦版、多供應商版」（見本院卷二第33頁、第35頁），是在一般情形下，客戶支付年費，被告公司提供客戶權限管道以使用其所設置之主網站，包括系統平台網站、網站頻寬、網站流量等服務，客戶並依其業務之性質與使用需求經營網絡平台，被告於契約關係存續間須確保後續的保密與維修服務。惟本件原告所取得者並非僅有旗艦版平台，亦包含網址服務、電子發票服務項目、SSL加密憑證、SSL憑證檔嵌入服務、其他系統串接維護費、物流系統串接維護費、系統串接維護費等多項加值服務，有107年5月報價單在卷可稽（見本院卷二第53頁），是原告所欲取得之標的，係具備上開功能與服務之電子商務網站，系爭主契約及107年5月報價單之意旨應係重於被告依原告事前之指定，導入前開功能至原告之專屬網址，而非僅單純地租用網路平台。準此，原告主張系爭主契約及107年5月報價單為承攬契約，堪以採信。

⑵次觀107年6月報價單記載：「1.開店因應植肌公司『試用品相關功能之客製軟體需求』，提出的執行事項與相應費用共有兩份報價單（報價編號：TZ0000000000000、TZ0000000000000），此兩份報價單得視為同份合約，交期、驗貨等細節應比照「報價編號：TZ0000000000000」報價單約定方式處理……」（見本院卷一第193頁）、107年7月報價單記載：「2.付款方式：簽回本報價一週內買方預付6

0%、交件後一週內支付30%、驗收完成一週內交付10%。3.客製軟體交件後買方以符合本表所列細部條件說明作為驗收標準，如有未達驗收標準者請開店123限時48H內改善/修正之……」（見本院卷一第195頁），是上開兩份報價單均記載交件、驗貨之契約細節，且報酬之支付與工作物之完成與驗收息息相關，堪認兩造間約定之客製化服務，核與民法第490條之承攬契約性質相符。

(二)原告主張其因被告之瑕疵給付受有2,210,539元之損害，為無理由：

1.按因可歸責於承攬人之事由，致工作發生瑕疵者，定作人除依前二條之規定，請求修補或解除契約，或請求減少報酬外，並得請求損害賠償，民法第495條第1項前段定有明文。

2.原告主張被告所承攬網站系統中之客製化功能部分，於107年8月份重複發生瑕疵之情事，不斷修補而無法完成驗收，致消費者無法成為原告之會員或下單訂購原告之商品，原告於107年8月1日至同年月9日間所失利益共2,210,539元等語。被告則抗辯其已於相當期間內修補及解決系統之問題，原告亦非以被告提供之商務系統，作為唯一通路，且原告所主張之預期利益與被告給付結果間無相當因果關係等語。經查：

⑴兩造於107年6至7月間，就同一網站另行簽訂主網站系統之客製化功能之報價單，為兩造所不爭執（見不爭執事項3）。又原告於107年8月1日傳送與被告之LINE對話紀錄記載：「您好！請告知目前試用品索取軟體開發／測試狀況，以及是否確認最遲於8/5下班前能夠交件（我司因應本活動已投入大量資源，這次不得已將日期調整延後，但真的不能再改第二次，請瞭解）」，被告當日即回覆：「時間8/5目前預計是沒問題，這邊持續為您催促。」（見本院卷一第32頁），可知兩造約定於同年8月5日完成電子商務網站之客製化功能之驗收並上線。

⑵又縱依兩造通訊軟體對話紀錄（見本院卷一第40頁至第56

頁），認被告存在給付瑕疵之情事，惟兩造間所約定之工作物完成日為107年8月5日，原告主張同年月1日至4日間所失利益之損害，難謂與被告之瑕疵給付有相當因果關係之存在。又原告106年8月6日至同年月9日之實收金額為1,431,719元（計算式：389,854元【106年8月6日】＋234,778元【106年8月7日】＋398,673元【106年8月8日】＋408,414元【106年8月9日】，見本院卷一第596頁）、107年8月6日至同年月9日之實收金額則為1,726,119元（計算式：343,730元【107年8月6日】＋489,131元【107年8月7日】＋352,358元【107年8月8日】＋540,900元【107年8月9日】，見本院卷一第600頁），二者經比較後，原告107年8月6日至同年月9日之實收金額，並未低於往年同期間之實收金額，難謂原告因被告客製化軟體之瑕疵於上開期間受有損害，故原告請求被告應給付107年8月1日至同年月9日間所失利益共2,210,539元，為無理由。

(三)原告主張因被告提供之網站有資安瑕疵，請求返還承攬報酬983,564元及賠償損害891,976元，為有理由：

1.按工作有瑕疵者，定作人得定相當期限，請求承攬人修補之。承攬人不於前條第一項所定期限內修補瑕疵，或依前條第三項之規定拒絕修補或其瑕疵不能修補者，定作人得解除契約或請求減少報酬。因可歸責於承攬人之事由，致工作發生瑕疵者，定作人除依前二條之規定，請求修補或解除契約，或請求減少報酬外，並得請求損害賠償，民法第493條第1項、第494條第1項前段及第495條第1項分別定有明文。次按當事人主張有利於己之事實者，就其事實有舉證之責任。但法律別有規定，或依其情形顯失公平者，不在此限，民事訴訟法第277條定有明文。復按債權人已證明有債之關係存在，並因債務人不履行債務而受有損害，即得請求債務人負債務不履行責任。倘債務人抗辯損害之發生為不可歸責於己之事由所致，應由其負舉證責任，如未能舉證證明，即不能免責，最高法院107年度台

上字第638號民事判決可資參照。末按不完全給付，係指債務人所為之給付，因可歸責於其之事由，致給付內容不符債務本旨，而造成債權人之損害所應負之債務不履行損害賠償責任。不完全給付責任之成立，除以有可歸責於債務人之事由為要件，其損害發生與給付不完全間，依損害賠償之債之共通成立要件，必須具有相當因果關係。

2.原告主張被告所提供之主系統存有資訊安全漏洞之重大瑕疵而受有損害，定相當期間請求修補，被告仍未完成修補，其自得解除契約，並請求返還983,564元承攬報酬及2,491,471元瑕疵給付之損害等語。被告則抗辯其已善盡契約義務並履行完畢，駭客攻擊係屬不可歸責於己之事由所致等語。按兩造間成立承攬契約，業如前述，被告既抗辯損害之發生係不可歸責於己之事由所致，爰依前開說明，自應由被告負舉證之責。經查：

⑴被告雖抗辯其所給付之工作物至少有十數項資安防護措施，並有多重之驗證措施、安全性設定機制，以加強使用者使用系統網站功能之保密性及安全性，並提出系統畫面截圖為據（見被證15至被證39）。然其他使用被告所提供之電子商務平台之業者，於105年6月至107年7月間，陸續有遭駭客入侵盜取消費者個人資料之情事，業據原告提出其他業者之公告5張（見原證31至原證35），且同樣使用被告所提供之網路平台之VIVO公司，其網站之資訊安全保護經OWASP標準檢測為最低等級之F，有資安測試影片之截圖在卷可稽（見原證9）。是在現行科技水準下，網路世界中雖無法百分之百避免外來之駭客入侵，然網路平台業者仍須善盡其注意義務，維護網絡環境，建置更為良善之資安系統，降低遭駭客惡意侵入之情事發生。雖被告辯稱其使用至少十數項資安防護措施，且創設數道繁複的手續，然被告所提供之網路平台在2年間即發生數次個人資料因駭客攻擊而外洩之事件，若真如被告所言採取國際公司規則之資安防護技術，應不致發生如此多次數駭客入侵

之情形，且兩造雖未約定以OWASP標準作為網頁安全漏洞之檢測依據，惟被告所提供之網站若符合現行科技水準，依OWASP標準檢測之結果，其所獲得之評價亦不應落入最低等級之列，故難謂被告所提供之網站平台符合現行科技水準。

⑵被告復辯稱駭客攻擊事件屬人為之第三方故意侵害，以現時科技水平無法完全防堵此種情事之發生，屬不可歸責於被告之事件，故應依系爭主契約第7條第2項，對此所生之損害不負賠償之責等語。然被告作為提供網路平台予他人使用之業者，其應負之契約義務除提供權限管道與客戶使用外，亦包括維護網站之資訊安全，唯有被告已善盡其善良管理人之注意義務，針對駭客攻擊之事件始得予以免責，然被告未盡事前防禦措施，業如前述，故被告此部分之抗辯，為不可採。

3.復原告請求解除契約後之報酬返還及損害賠償，茲分述如下：

⑴返還報酬：

原告自107年5月25日起至107年10月止，已陸續給付被告983,564元，原告於107年9月18日以存證信函通知被告，希望於同年月30日前完成系統平台資訊安全相關缺失之補正等事項，並於同年10月11日以存證信函通知被告解除電子商務網站租用契約，被告於107年10月15日收受該存證信函，為兩造所不爭執（見不爭執事項4至6）。又被告所提供予原告之系統平台，不符合現行科技水準，業如前述，故原告解除兩造間之承攬契約，堪為適法，是原告自得依民法第259條第1款、第2款請求業已給付與被告之983,564元報酬。

⑵另與其他廠商簽約支出：

被告固有給付不完全之事實，然原告為持續經營事業而需與其他廠商簽訂新約，進行網站系統之轉換，為原告經營公司所欲負擔之成本，難謂與被告之不完全給付間有相當

因果關係。

⑶網站停止營運損失：

原告主張為進行網站系統之轉換，因此於107年10月15日起至107年10月31日止，原告須停止網站營運共17日，受有662,495元之營業損失等語。然被告之不完全給付係指其未依現行科技水準提供網路平台之服務，惟原告所受之營業損失則係肇因於原告解除其與被告間之契約，是原告所受之營業損失與被告之不完全給付行為間難謂有相當因果關係之存在。

⑷賠償第三人和解金：

自107年8月31日起，原告之消費者發生個人資料外洩之情事，為兩造所不爭執（見不爭執事項7）。原告依個人資料保護法第29條，對個人資料外洩之消費者應負損害賠償之責，故原告因資料外洩事件與訴外人曾怡潔等8人達成和解，並給付和解金共691,976元，有和解協議書8紙在卷可查（見本院卷一第467頁至第587頁之原證25），又該和解金與被告提供網路平台之瑕疵間具有相當因果關係，故原告此部分之主張，應屬可採。

⑸其他承攬契約報酬：

原告固主張客製功能之運作，須依附於網站之主系統方得持續使用，惟因本件契約業已合法解除，客製軟體無法繼續使用，亦為本件所受之損害等語。然原告之所以無法使用客製功能，係因原告解除兩造間之契約所致，而非可歸因於被告提供網站平台之瑕疵，是原告此部分之主張，並無理由。

⑹商譽損失

原告因網站系統具有資安瑕疵，致消費者多有抱怨，且於公共論壇上討論，業據原告提出PTT實業坊BEAUTYSALON討論版截圖1張在卷可查（見本院卷一第593頁之原證27），原告陳稱此事件必定影響消費者對於原告公司印象，致原告公司之商譽有所減損等情，堪信為真實。再者，觀原告

106年10月及107年8月間之營業額分別為8,514,806元及41,727,529（見本院卷一第464頁及第600頁之原證24及原證29），依民事訴訟法第222條第2項為判斷，應認原告請求200,000元之商譽損失，尚屬可採。

(四)被告抗辯應抵銷原告已受領給付之價額853,564元，為有理由：

1.按二人互負債務，而其給付種類相同，並均屆清償期者，各得以其債務，與他方之債務，互為抵銷，民法第334條第1項前段定有明文，是抵銷須當事人雙方互有對立之債權，並備具抵銷之適狀，始得為之。次按契約解除時，當事人雙方回復原狀之義務，除法律另有規定或契約另有訂定外，受領之給付為勞務或為物之使用者，應照受領時之價額，以金錢償還之，民法第259條第3款亦有明定。

2.經查，系統之客製化服務及頻寬費用等規費，原告已有持續使用之事實，且原告亦使用107年5月起至107年10月止共計6個月之主系統網站服務。是原告解除兩造間之契約時，自應依民法第259條第3款之規定，依受領上開服務時之價額，以金錢償還之，故被告辯稱原告依契約受領之勞務給付，扣除未到期之年費130,000元，其已受領給付之價額為853,564元，並以該853,564元之償還請求權行使抵銷權，為有理由。

(五)小結：

原告得請求被告返還承攬報酬983,564元及賠償損害891,976元，扣除被告得行使抵銷權之853,564元後，原告得請求被告給付之數額為1,021,976元（計算式：983,564元＋891,976元-853,564元=1,021,976元）。

五、遲延利息之部分

(一)按「給付無確定期限者，債務人於債權人得請求給付時，經其催告而未為給付，自受催告時起，負遲延責任。其經債權人起訴而送達訴狀，或依督促程序送達支付命令，或為其他相類之行為者，與催告有同一之效力。前項催告定有期限

者，債務人自期限屆滿時起負遲延責任。」；「遲延之債務，以支付金錢為標的者，債權人得請求依法定利率計算之遲延利息。但約定利率較高者，仍從其約定利率」；「應付利息之債務，其利率未經約定，亦無法律可據者，週年利率為百分之5」，民法第229條第2項、第3項、第233條第1項、第203條分別定有明文。

(二)經查，原告於107年10月11日以存證信函通知被告解除電子商務網站租用契約，被告於107年10月15日收受該存證信函，為兩造所不爭執（見不爭執事項6）。又原告於該存證信函表示：「...特以此函通知貴公司雙方合約於107年10月15日解除，貴公司應返還本公司共計1,008,428元（包含主系統及客製軟體費用等）...本公司並就因消費者個人資料外洩事件所受之損失、訂單損失、商譽損失、處理詐騙事件所增加之人力費用支出、系統轉換費用及其他因貴公司違約所致損害，請求損害賠償，共計16,417,680元。前述回復原狀及損害賠償金額共計17,426,108元...敬請貴公司於函到翌日起算三日內支付上開款項...」（見本院卷一第179至181頁），是原告就本件請求返還報酬及損害賠償之債，業已催告被告須於函到翌日起算三日內即107年10月18日給付上開款項，然被告於期間內未為給付，故被告於107年10月19日即陷於給付遲延。準此，原告就被告應給付之上開金額，一併請求自107年10月19日起至清償日止，按法定利率即年息5%計算之利息，即屬有據。

六、結論：

原告依民法第494條、民法第495條第1項請求被告給付1,021,976元及自107年10月19日起至清償日止，按年息5%計算之利息，為有理由，應予准許。逾此範圍之請求，為無理由，應予駁回。兩造均陳明願供擔保聲請宣告假執行或免為假執行，經核與規定相符，爰分別酌定相當之擔保金額，予以准許；至原告敗訴部分，其假執行之聲請已失所附麗，應併予駁回。

七、其他說明：

本件事證已臻明確，原告另聲請鑑定被告所提供之系統是否符合資訊安全（見本院卷二第228頁），經核無必要，又兩造其餘之攻擊或防禦方法及所用之證據，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。

八、訴訟費用負擔之依據：民事訴訟法第79條。

中　　華　　民　　國　　109　　年　　6　　月　　2　　日

民事第九庭　法　官　戴嘉慧

以上正本係照原本作成。

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。如委任律師提起上訴者，應一併繳納上訴審裁判費。

中　　華　　民　　國　　109　　年　　6　　月　　2　　日

書記官　石勝尹