

臺灣臺北地方法院民事判決

110年度訴字第1600號

原告 漢領國際有限公司

法定代理人 周林臻

訴訟代理人 林家祺律師

複代理人 廖聲倫律師

被告 何宜芳

潘英豪

共同

訴訟代理人 蘇仙宜律師

複代理人 金湘惟律師

上列當事人間請求損害賠償等事件，本院於民國110年7月16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

壹、程序方面：

按不變更訴訟標的，而補充或更正事實上或法律上之陳述者，非為訴之變更或追加，民事訴訟法第256條定有明文。查本件原告第2項聲明係請求被告應於Google評論網頁以公開模式向原告為道歉聲明，嗣於民國110年4月15日以民事爭點整理暨準備一狀將請求被告所為道歉聲明之內容具體特定為如附件所示（見本院卷第214頁），核原告係補充事實上之陳述，合於前揭法律規定，應予准許。

貳、實體方面：

一、原告起訴主張：

01 (一)被告何宜芳在未經任何查證下，經由被告潘英豪之指示，於  
02 108年1月7日，以電腦設備上網，在Google評論網頁（網  
03 址：<https://goo.gl/KUBdKg>），以暱稱「I-FANG HO」針對  
04 原告留言：「服務=0，整天恐嚇用戶，坐地起價，只是裝  
05 個agent就要收數萬~十多萬不等，一有問題不是堆給OS就  
06 是硬體，真的是很敢」等語（下稱系爭留言），而將自被告  
07 潘英豪轉述之不實事實即「恐嚇用戶」、「坐地起價」傳播  
08 予不特定多數人，意圖散布於眾，嚴重侵害原告之名譽及信  
09 用，爰依民法第184條第1項前段、第185條第1項、第195條  
10 規定請求被告賠償新臺幣（下同）150萬元之非財產上損  
11 害，並應於上開網頁向原告為道歉聲明，以回復原告名譽。

12 (二)綜上所述，並聲明：

- 13 1. 被告應連帶給付原告150萬元，及自起訴狀繕本送達翌日起  
14 至清償日止，按週年利率百分之5計算之利息。
- 15 2. 被告應於Google評論網頁（網址：<https://goo.gl/KUBdKg>  
16 g）以公開模式向原告為如附件所示之道歉聲明。
- 17 3. 訴訟費用由被告負擔。
- 18 4. 原告願供擔保，請准宣告假執行。

19 二、被告抗辯主張：

20 (一)被告潘英豪係依據其使用者經驗，忠實表達對原告之評價，  
21 為正當意見表達，被告潘英豪請被告何宜芳將自己消費的客  
22 觀使用評論上網，並非惡意汙蔑，又觀諸被告何宜芳上網登  
23 載系爭留言之內容，可知係就某人實際使用原告資訊服務過  
24 程中，所遭遇到不滿狀況之具體敘述，並據此發表個人主觀  
25 意見及感受，而此事係被告潘英豪基於其實際使用經驗，將  
26 之轉述予被告何宜芳，並非無中生有，被告何宜芳係受被告  
27 潘英豪委託而為系爭留言，於留下評論前，已向被告潘英豪  
28 求證，經認信而有徵後，始在Google map商家資訊留下評  
29 論，並無原告所稱未經求證惡意侵害原告名譽、信用之情  
30 事。再者，Google map商家評論本即是給予消費者表達其消  
31 費主觀感受，作為其他消費者之參考，且原告於Google map

01 商家資訊中，亦多有負評，可見原告之服務確實不佳，被告  
02 之言論未過度以不實資訊攻訐原告，且為可受消費大眾公評  
03 之事，基於保障言論自由之立場，當無禁止被告抒發主觀使  
04 用經驗之理，縱認被告侵害原告名譽權，情節亦非重大，原  
05 告請求150萬元，實屬過高。

06 (二)綜上所述，並聲明：

07 1. 原告之訴及假執行之聲請均駁回。

08 2. 訴訟費用由原告負擔。

09 3. 如獲不利判決，願供擔保請准免為假執行。

10 三、經查，原告主張被告潘英豪指示被告何宜芳於108年1月7

11 日，以電腦設備上網，在Google評論網頁（網址：[https://](https://goo.gl/KUBdKg)  
12 [goo.gl/KUBdKg](https://goo.gl/KUBdKg)），以暱稱「I-FANG HO」針對原告留言：

13 「服務=0，整天恐嚇用戶，坐地起價，只是裝個agent就要  
14 收數萬~十多萬不等，一有問題不是堆給os就是硬體，真的  
15 是很敢」等語（即系爭留言）之事實，業據原告提出Google  
16 評論網頁列印資料為證（見本院卷第25頁），復為被告所不  
17 爭執（見本院卷第333頁），是此部分事實堪信為真。至原  
18 告主張被告所為系爭留言，已侵害原告之名譽及信用云云，  
19 則為被告所否認，並以前詞置辯，是以，本件所應審究之爭  
20 點為：被告所為系爭留言，有無侵害原告之名譽及信用？原  
21 告依民法第184條第1項前段、第185條第1項、第195條規  
22 定，請求被告連帶給付原告150萬元，並向原告為道歉聲  
23 明，有無理由？

24 四、本院之判斷：

25 (一)按當事人主張有利於己之事實者，就其事實有舉證之責任，  
26 民事訴訟法第277條本文定有明文。次按因故意或過失，不  
27 法侵害他人之權利者，負損害賠償責任；不法侵害他人之身  
28 體、健康、名譽、自由、信用、隱私、貞操，或不法侵害其  
29 他人人格法益而情節重大者，被害人雖非財產上之損害，亦得  
30 請求賠償相當之金額，其名譽被侵害者，並得請求回復名譽  
31 之適當處分，民法第184條第1項前段、第195條第1項分別定

01 有明文。又侵害名譽權損害賠償，須行為人因故意或過失貶  
02 損他人之社會評價，而不法侵害他人之名譽，致他人受損  
03 害，方能成立。亦即行為人須具備違法性、有責性，並不法  
04 行為與損害間具有因果關係，始足當之（最高法院104年度  
05 台上字第2365號判決意旨參照）。再按涉及侵害他人名譽之  
06 言論，可包括事實陳述與意見表達，前者具有可證明性，後  
07 者則係行為人表示自己之見解或立場，無所謂真實與否。而  
08 民法上名譽權之侵害雖與刑法之誹謗罪不相同，惟刑法就誹  
09 謗罪設有處罰規定，該法第310條第3項規定「對於所誹謗之  
10 事，能證明其為真實者，不罰。但涉於私德而與公共利益無  
11 關者，不在此限」；同法第311條第3款規定，以善意發表言  
12 論，對於可受公評之事，而為適當之評論者，亦在不罰之  
13 列。蓋不問事實之有無，概行處罰，其箝制言論之自由，及  
14 妨害社會，可謂至極。凡與公共利益有關之真實事項，如亦  
15 不得宣佈，基於保護個人名譽，不免過當，而於社會之利  
16 害，未嘗慮及。故參酌損益，乃規定誹謗之事具真實性者，  
17 不罰。但僅涉及私德而與公共利益無關者，不在此限。又保  
18 護名譽，應有相當之限制，否則箝束言論，足為社會之害，  
19 故以善意發表言論，就可受公評之事，而適當之評論者，不  
20 問事之真偽，概不予處罰。上述個人名譽與言論自由發生衝  
21 突之情形，於民事上亦然。是有關上述不罰之規定，於民事  
22 事件即非不得採為審酌之標準。亦即，行為人之言論雖損及  
23 他人名譽，惟其言論屬陳述事實時，如能證明其為真實，或  
24 行為人雖不能證明言論內容為真實，但依其所提證據資料，  
25 足認為行為人有相當理由確信其為真實者；或言論屬意見表  
26 達，如係善意發表，對於可受公評之事，而為適當之評論  
27 者，不問事之真偽，均難謂係不法侵害他人之權利，尚難令  
28 負侵權行為損害賠償責任（最高法院97年度台上字第970號  
29 判決意旨參照）。

30 (二)經查，原告為資安軟體國外ObserveIT原廠之臺灣區總代  
31 理，而塞席爾商綠峰有限公司（下稱綠峰公司）前於107年3

01 月間向經銷商晉泰科技股份有限公司（下稱晉泰公司）訂購  
02 該原廠販售之資安軟體（下稱系爭軟體），依據國外原廠  
03 「MA規範文件」上載明「於合約之有效期限內，可享有Obse  
04 rveIT原廠版本更新與升級服務…非MA保固服務合約有效期  
05 限內，則無法享有上述服務。」等情，有晉泰公司報價單、  
06 原廠ObserveIT年度軟體更新升級MA保固服務規範等件在卷  
07 可稽（見本院卷第117頁、第218頁），復為兩造所不爭執  
08 （見本院卷第333頁至第334頁）；又依照被告所提出原告與  
09 綠峰公司間107年4月至108年3月間往來之電子郵件（見本院  
10 卷124頁至第132頁、第138頁至第175頁），可知原告於保固  
11 期間接獲綠峰公司之請求，為綠峰公司提供系爭軟體升級及  
12 瑕疵排除等服務，綠峰公司當屬原告之客戶，至原告雖以其  
13 與綠峰公司並無契約關係，而否認綠峰公司為其客戶，然由  
14 原告所出具之建置服務工作報告、版本升級申請書（見本院  
15 卷第120頁至第123頁、第134頁至第137頁、第176頁至第177  
16 頁、第316頁至第317頁），均記載客戶名稱為綠峰公司，且  
17 綠峰公司亦確有使用原告所代理之系爭軟體，則原告事後爭  
18 執綠峰公司非其客戶乙節，顯無理由。再觀之原告與綠峰公  
19 司上開往來之電子郵件，均係直接寄予被告潘英豪或將副本  
20 寄至被告潘英豪之peter\_tw@mtopv.com電子郵件信箱，足認  
21 被告潘英豪主張其係代表綠峰公司採購系爭軟體之人員，並  
22 有參與綠峰公司請原告提供上開服務之溝通協調過程等節，  
23 應屬有據。

24 (三)復觀之被告何宜芳依被告潘英豪指示所為系爭留言之內容  
25 為：「服務=0，整天恐嚇用戶，坐地起價，只是裝個agent  
26 就要收數萬~十多萬不等，一有問題不是堆給OS就是硬體，  
27 真的是很敢」（見本院卷第25頁），核係被告基於上開消費  
28 使用經驗所為之心得感受，而被告潘英豪因認於保固期間內  
29 請求系爭軟體更新與升級服務為其本應享有之權利，原告不  
30 應拒絕，更不該額外收費，卻在與原告接洽系爭軟體升級過  
31 程中，遭原告回覆表示MA保固服務即將到期，於到期前1個

01 月進行升級極具風險，若升級過程或升級後遇到技術問題，  
02 到期後將無法請原廠協助支援等語（見本院卷第154頁至第1  
03 75頁），而認原告對於客戶在保固服務期限到期前請求升級  
04 有意拖延刁難，遂有感於原告之服務態度與處理方式不佳，  
05 進而委請被告何宜芳代為刊登系爭留言，被告何宜芳之資訊  
06 來源則係直接源自被告潘英豪，且據被告潘英豪提供與原告  
07 間往來之電子郵件為憑，自難謂有何未經查證之情事。從  
08 而，系爭留言既係立基於前揭基礎事實上所為個人主觀意見  
09 之表達，縱與原告認知有所不同，惟參酌被告所提出之網頁  
10 截圖，不乏有其他網友對原告亦有負面評論（見本院卷第19  
11 2頁至第193頁），原告復自陳其所收取之服務建置費用為5  
12 萬元（見本院卷第311頁），可知系爭留言內容並非全然無  
13 稽，堪認被告就系爭留言之內容業經合理查證。雖原告主張  
14 系爭留言中「恐嚇用戶」、「坐地起價」均與事實不符，然  
15 該等用語非純屬事實陳述，兼有個人主觀感受與價值判斷之  
16 意見表達，縱使原告客觀上並無恐嚇被告，亦未曾向被告為  
17 報價收費等行為，亦難遽認被告有未盡合理查證之責。此  
18 外，系爭留言所評論之事項攸關消費大眾之權益，應屬可受  
19 公評之公共事務，其中固有使用「恐嚇」、「坐地起價」等  
20 字眼，用語雖較為嚴厲，仍屬就具體事實為合理適當之評  
21 論，難認系爭留言有不法侵害原告名譽及信用之情事。是  
22 以，揆諸上開說明，被告所為系爭留言並未逾越憲法言論自  
23 由保障之範疇，不具違法性，而非屬不法侵權行為，故原告  
24 依民法第184條第1項前段、第185條第1項、第195條規定，  
25 請求被告賠償其非財產上損害，並向原告為道歉聲明，均難  
26 認有據。

27 五、綜上所述，原告依民法第184條第1項前段、第185條第1項、  
28 第195條規定，請求被告應連帶給付原告150萬元及自起訴狀  
29 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  
30 息，及於Google評論網頁以公開模式向原告為如附件所示之  
31 道歉聲明，均無理由，應予駁回。又原告之訴既經駁回，其

01 假執行之聲請即失所依據，應併予駁回之。  
02 六、本件事證已臻明確，兩造其餘主張、陳述及所提之證據暨攻  
03 擊防禦方法，經本院斟酌後，核與本件判決結果不生影響，  
04 爰不一一論述，附此敘明。

05 七、訴訟費用負擔之依據：民事訴訟法第78條。

06 中 華 民 國 110 年 7 月 30 日  
07 民事第五庭 法官 王唯怡

08 以上正本係照原本作成。

09 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  
10 委任律師提起上訴者，應一併繳納上訴審裁判費。

11 中 華 民 國 110 年 7 月 30 日  
12 書記官 鞠云彬

13 附件：  
14

#### 道歉聲明

本人何宜芳、潘英豪於民國108年1月7日，以電腦設備上網，在Google評論之公開網頁上（網址：<https://goo.gl/KUBdKg>），以「I-FANG HO」之名義針對漢領國際有限公司以留言方式公然漫罵指摘漢領國際有限公司略以：「服務=0，整天恐嚇用戶，坐地起價」等語，前開不實之散布內容已侵害漢領國際有限公司之名譽、信用、法人格，致使該公司之名譽、信用遭到莫大損害，在此鄭重澄清本人先前之留言均屬不實，並對漢領國際有限公司誠意表達最深之歉意，本人對上述不法之行為深表後悔，祈請漢領國際有限公司原諒本人一時之魯莽行為，並保證日後絕不再犯。

道歉人：何宜芳、潘英豪