

臺灣臺北地方法院民事判決

110年度訴字第7179號

原告 張紋瑛
被告 綠天使社會企業有限公司

法定代理人 林翠瑩

被告 鄭羽閔
共同

訴訟代理人 馬偉涵律師
郭立寬律師

上列當事人間損害賠償等事件，本院於民國111年3月18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

一、本件原告主張：伊在被告綠天使社會企業有限公司（下逕稱綠天使公司）經營之綠天使二手衣著專賣店（位於臺北市○○○路0段000號2弄5號1樓，下稱系爭店鋪）消費已有數年，惟店長即被告鄭羽閔（下逕稱姓名）自民國110年間起態度即不甚友善，其於110年8月26日伊前往消費時，竟稱伊「又來消費員工」、公然侮辱「就算選好，也不讓妳結帳」等語，並且報警。鄭羽閔前揭態度及行為，已屬對伊人格之侮辱，足以貶損伊之社會評價；綠天使公司授權鄭羽閔為前開不法侵權行為，亦應共同負侵權行為損害賠償責任。伊自得依民法第18條、第184條第1項前段、第195條第1項等規定，請求被告共同賠償伊所受非財產上損害新臺幣（下同）5萬元，及請求綠天使公司在系爭店鋪櫃台後方明顯處張貼「本公司及鄭姓店長針對110年6月至9月時間對張小姐不禮貌的羞辱行為及報警事件道歉」內容之道歉啟事，以回復伊之名譽。爰依上

01 開規定，求為命被告共同給付5萬元及命綠天使公司張貼上
02 開道歉啟事之判決。並願供擔保請求准為假執行之宣告。

03 二、被告則以：綠天使公司聘用身心障礙者為系爭店鋪之主要工
04 作者，惟原告自109年起經常至店裡無端滋事，使大多店員
05 難以應對，亦使顧客不堪其擾，已妨害系爭店鋪之正常營
06 業，公司管理階層商討後，乃決定拒絕與原告成立買賣契
07 約，並早已通知原告。然原告充耳不聞，於110年8月26日執
08 意至店裡以購買商品為名義滋事，不斷以手機錄影干擾營
09 業，店長鄭羽閔嚴正拒絕與其交易，轉述主管授權內容表示
10 就算其選好，亦不讓其結帳等語，並非以使人羞辱或難堪之
11 方式與之對談，主觀上無詆毀原告名譽之故意或過失，客觀
12 上亦未使原告在社會之評價受到貶損；又鄭羽閔不堪原告糾
13 纏而報警究辦，亦屬正當權利之行使，未有何不法。原告徒
14 以其主觀上感到不快為由請求損害賠償，並無理由等語，資
15 為抗辯。

16 三、按侵害名譽權損害賠償，須行為人因故意或過失貶損他人之
17 社會評價，而不法侵害他人之名譽，致他人受損害，方能成
18 立。亦即行為人須具備違法性、有責性，並不法行為與損害
19 間具有因果關係，始足當之(最高法院104年度台上字第
20 2365號判決意旨參照)。又按名譽乃人在社會上享有之一般
21 人對其品德、聲望或信譽等所加之評價，故名譽是否受損，
22 應以社會上對其評價是否貶損為斷，而非以請求人主觀上是
23 否感受損害為準。本件原告主張鄭羽閔於110年8月26日在系
24 爭店鋪內對其辱稱「又來消費員工」、「就算選好，也不讓
25 妳結帳」等語，且報警處理，其言行舉動已屬對原告人格之
26 侮辱，並足以貶損原告社會評價等語，固提出110年8月26日
27 錄影檔案為證，並由被告作成附件一、二所示譯文(本院卷
28 第131至145頁；經原告確認譯文內容無誤，見本院卷第204
29 頁)。然查：

30 (一)就原告所舉附件一錄影檔案部分：

31 原告主張其於110年8月26日前往消費，經被告表明不予結帳

01 等情，與附件一所示兩造對話內容相符，且為被告所不爭。
02 而被告抗辯其早已通知原告拒絕其消費，原告仍堅持於110
03 年8月26日前往系爭店鋪等情，核與譯文中原告陳稱「請問
04 為什麼所有顧客只有我是這個樣子，我是做什麼事嗎，你可
05 以跟我說明嗎，甚至上一次還要叫警察來留紀錄，我不曉得
06 是什麼意思」等情一致(錄影時間02:32)，應屬可採。原告
07 知悉被告無與其進行商品交易之意願，仍前往系爭店鋪欲進
08 行消費，鄭羽閔因而表示「公司規定，消費我們不予結帳」
09 等語(附件一錄影時間00:07)，再次轉達公司規定，於客觀
10 上尚難認已構成對原告人格或名譽權之侵害。至鄭羽閔回應
11 原告時陳稱「不要浪費國家社會資源，要再請警察嗎」、「
12 「拍謝，我不是老師，要說明什麼，不會開說明會，阿我也
13 不是陳時中，我要跟你說明什麼」、「我不喜歡被你消費，
14 這不是講過了嗎」等語；及在原告要求說明「可不可以麻煩
15 你跟我說明一下什麼叫我在消費你」、「那你剛剛說要請警
16 察是什麼意思」、「我有偷你們家東西嗎，或對你們怎麼樣
17 嗎，而且我不懂你說的何謂消費員工，消費員工是什麼意
18 思」時，不予回應(附件一錄影時間00:15至02:50)，其用字
19 及語氣雖非友善，非一般商家對待顧客之態度，足使原告感
20 到不快。然觀諸鄭羽閔之言詞、語意，無非以公司立場為基
21 礎，表明其無說明義務、欲請警察處理，或陳述其個人不樂
22 見原告前往消費之主觀感受，並無隻字詆毀原告。參諸在場
23 顧客對原告勸說「既然他不想賣，那就不要買就好了嘛」、「
24 「不愉快我們就走嘛」、「他既然不講話，我們不要買就好
25 了」等情(附件一錄影時間03:07至03:29)，堪信對於在場顧
26 客而言，此事件僅屬兩造間結帳糾紛，並不涉及對原告品
27 德、聲望或信譽之負面評價。應認鄭羽閔之應對態度固然不
28 佳，但不致貶損原告在社會上之客觀評價，無從認原告名譽
29 因之受有損害。

30 (二)就原告所舉附件二錄影內容部分：

31 原告主張鄭羽閔於當日報警等情，為被告所不爭，且與附件

01 二所載「(鄭店長似乎在與警察通話表示張紋瑛的舉動已影
02 響店內營運，及其他客人已在抱怨等語)」等語尚屬一致(錄
03 影時間02:18至02:22之間)。而查，在鄭羽閔報警前，原
04 告、鄭羽閔及其他顧客互動及對話如下：「(鄭羽閔)救命，
05 趕快誰幫我報警，我的臉不能上電視，我今天沒有化妝，拜
06 託啦我沒有化妝，幫我報警。(顧客A)這樣對人家不尊重
07 啦。(原告)沒有這個我問過了，我並沒有侵害隱私權。(鄭
08 羽閔)不能拍我，我的臉不能被拍，拜託。(顧客A)問過什
09 麼，可以到別人店裡去給人家拍」、「(顧客A)這樣有關人
10 家的隱私權，你不能這樣子給人家拍。(鄭羽閔)趕快手機拿
11 出來，反拍。(顧客B)肖像權吧。(顧客A)隱私也是肖像權
12 阿，你沒有經過人家同意，你不能這樣子，並且人家也沒有
13 對你幹嘛阿。(原告)肖像權不是這樣子，我都問過了」、
14 「(原告)那個是因為我有去詢問這樣合不合法，我都問過
15 了。(顧客A)是嗎。(原告)他說這是合法的事情。(顧客A)合
16 法可以去人家店裡這樣拍?(原告)可以」、「(鄭羽閔)問警
17 察，沒關係。(顧客B)你趕快回去了。(顧客A)你這樣很奇怪
18 耶。(原告)他已經上一次就叫過了。(顧客A)你這種方式，
19 妨礙人家做生意耶。(原告)我沒有妨礙你們選衣服阿。(顧
20 客B)我們來這邊看衣服，心情就會受影響。(顧客A)對
21 阿」、「(原告)我剛剛有影響你們嗎，對不起。(顧客A)你
22 這種舉動在這個地方是不對的」(附件二錄影時間00:07至
23 02:18)，應認原告因在系爭店鋪錄影蒐證，而與鄭羽閔及在
24 場顧客發生糾紛，各執己見，系爭店鋪營業已受影響，鄭羽
25 閔在店內發生糾紛之情況報警處理，僅在尋求公權力協助，
26 不涉及原告在社會上所受之價值判斷，自不得認原告因此受
27 有人格權或名譽權之損害。

28 (三)綜上，鄭羽閔於原告110年8月26日前往系爭店鋪消費時，轉
29 達綠天使公司規定拒絕結帳消費、報警處理紛爭，及與原告
30 對談時之言詞、態度並非友善，固足令原告感到不快，然此
31 屬原告個人主觀感受，非其客觀上社會評價有何受損之情

01 事，難認鄭羽閔之行為構成對原告人格或名譽權之侵害，亦
02 無從認綠天使公司有何授權鄭羽閔為不法侵權行為可言。則
03 原告以其人格、名譽受侵害為由，本於民法第18條、第184
04 條第1項前段、第195條第1項等侵權行為規定請求被告賠償
05 其損害並為回復名譽之處分，即屬無據，不應准許。

06 四、綜上所述，原告依民法第18條、第184條第1項前段、第195
07 條第1項等規定，請求被告共同給付5萬元及綠天使公司張貼
08 上開道歉啟事，為無理由，不應准許。原告之訴既經駁回，
09 其假執行之聲請即失所依附，應併予駁回。

10 五、本件事證已臻明確，兩造其餘攻擊防禦方法及未經援用之證
11 據，經審酌後核與判決結果不生影響，爰不一一論述，附此
12 敘明。

13 六、訴訟費用負擔之依據：民事訴訟法第78條。

14 中 華 民 國 111 年 4 月 8 日
15 民事第八庭 法 官 鄧晴馨

16 以上正本係照原本作成。

17 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
18 委任律師提起上訴者，應一併繳納上訴審裁判費。

19 中 華 民 國 111 年 4 月 8 日
20 書記官 林鈞婷