

臺灣臺北地方法院民事判決

112年度簡上字第463號

上訴人 張雅鳳
訴訟代理人 郭登富律師
被上訴人 陳炎生

0000000000000000

陳家瑜

上一人

訴訟代理人 林定為

上列當事人間請求損害賠償事件，上訴人對於民國112年5月25日本院新店簡易庭111年度店簡字第829號第一審判決提起上訴，本院於113年10月9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、上訴人主張：被上訴人陳炎生、陳家瑜（下逕稱其名）為父女，伊於民國109年9月至110年4月間，委託陳炎生經營之固德電器行在伊位於新北市板橋區之店面（下稱上訴人店面）安裝、清洗冷氣，後因銅管長度所生費用問題發生爭執，伊因而於110年6月19日在FACEBOOK「我是萬華人」之社團（下稱系爭社團）內，發布文章表達對固德電器行之不滿（下稱系爭貼文）。陳家瑜認固德電器行商譽受損心生不滿，竟未盡查證義務，即於110年6月21日在系爭貼文下方留言：「欠木工的錢還了嗎？」、「真的好強哦你…花錢不是大爺…但花不起又想當大爺…真的是少見」、「業主換了4次油漆師傅、2次木工師傅，也太優質ㄌ了」、「顧客從安裝開始，不停的電話與訊息抱怨」等（下合稱系爭留言）與事實不符之內容；而陳家瑜張貼系爭留言乃聽聞陳炎生片面之詞而來，實則伊早已與木工師傅即訴外人連宏池結清款項、只僱用過1位油漆師傅即訴外人周伯奕、從未不停以手機簡訊向

01 陳炎生抱怨。被上訴人以系爭留言將上訴人塑造成「奧客、
02 難搞、耍大牌」之形象，已侵害伊名譽權，伊頂端高檔客戶
03 原訂購之種貓更因此退訂，使伊蒙受損失，並致伊精神遭受
04 巨大痛苦，爰依民法第184條第1項前段、第185條第1項、第
05 195條第1項規定，請求被上訴人連帶賠償精神慰撫金新臺幣
06 （下同）20萬元等語。原審為上訴人全部敗訴之判決，上訴
07 人不服提起上訴，聲明：(一)原判決廢棄。(二)被上訴人應連帶
08 給付上訴人20萬元，及自起訴狀繕本送達翌日起至清償日
09 止，按週年利率5%計算之利息。

10 二、被上訴人均以：上訴人於109年9月至110年4月間，委託固德
11 電器行安裝新的冷氣3台、清洗並安裝二手冷氣之室外機1
12 台，因施工時木工尚未進場，於安裝冷氣實務上，已事先告
13 知上訴人需多預留銅管長度，並已於現場測量及計算銅管長
14 度使上訴人瞭解，上訴人當場均未曾表示意見，直至110年4
15 月施工完畢2個月後，陳炎生向上訴人請領尾款時，上訴人
16 竟開始挑剔陳炎生之施工品質、流程，陳炎生為儘速取得尾
17 款，而同意上訴人重新清洗二手冷氣室外機，上訴人並已給
18 付9,650元之尾款。惟嗣後上訴人開始不斷打電話予陳炎
19 生，並要求重新計算銅管價格及諸多問題，陳炎生因夏季業
20 務繁忙，無暇應付上訴人反覆要求，只能協請日立冷氣原廠
21 人員幫忙評估陳炎生是否有多報銅管價格之疑慮，經評估後
22 並無問題。上訴人張貼系爭貼文控訴陳炎生之服務態度不
23 佳，使固德電器行生意一落千丈，陳家瑜為挽救固德電器行
24 之商譽，始於系爭貼文下張貼系爭留言，並無侵害上訴人名
25 譽之意思。且系爭留言所述均為真實內容，陳炎生確有在上
26 訴人店面看見記載上訴人積欠木工師傅債務之紙條（下稱系
27 爭紙條），且上訴人曾口頭委請陳炎生介紹木工師傅，但因
28 陳炎生看到系爭紙條而不敢為上訴人介紹；陳炎生於施工過
29 程中曾看過不同木工及油漆師傅；上訴人親口告訴陳炎生油
30 漆師傅不好所以有換過，第一任漆兩天房間補土還沒有補
31 好，第二任說只能晚上去工作，第三任說技術不好，第四任

01 是兩造結清尾款時遇見。陳家瑜係因陳炎生閒聊上開工作上
02 瑣事時始知悉此事，陳家瑜撰寫系爭留言僅為澄清事實發生
03 經過，已盡其查證義務，並未侵害上訴人名譽等語，資為抗
04 辯，聲明：上訴駁回。

05 三、本院之判斷：

06 (一)上訴人於109年9月至110年4月間，委託陳炎生經營之固德電
07 器行安裝及清洗冷氣，上訴人與陳炎生因施工之銅管長度問
08 題發生爭執，上訴人遂於110年6月19日在系爭社團發布系爭
09 貼文；陳家瑜則於110年6月21日在系爭貼文下方張貼系爭留
10 言等情，為兩造所不爭執，並有系爭貼文及系爭留言之截圖
11 照片可證（見原審卷第79至83頁），此部分事實，首堪認
12 定。

13 (二)按因故意或過失，不法侵害他人之權利者，負損害賠償責
14 任。故意以背於善良風俗之方法，加損害於他人者亦同。不
15 法侵害他人之身體、健康、名譽、自由、信用、隱私、貞
16 操，或不法侵害其他人格法益而情節重大者，被害人雖非財
17 產上之損害，亦得請求賠償相當之金額。其名譽被侵害者，
18 並得請求回復名譽之適當處分，民法第184條第1項、第195
19 條第1項分別定有明文。又按言論自由為人民之基本權利，
20 有促進民主政治發展、實現多元社會價值之功能。對於涉及
21 公眾事務領域之事項，個人名譽對言論自由固應為相當程度
22 之退讓，然非謂其名譽權即不受保障。而言論可分為事實陳
23 述與意見表達，關於事實陳述部分，當事人如能證明為真
24 實，或主要事實相符，不必責其陳述與真實分毫不差，或雖
25 不能證明言論內容為真實，但依其所提證據資料，足認其有
26 相當理由確信為真實者；屬意見表達者，如係善意發表，對
27 於可受公評之事，而為適當之評論者，不問事實之真偽，均
28 難謂係不法侵害他人之權利，而令負侵權行為損害賠償責
29 任。所謂「名譽」係指人之品德、名聲、信譽或其他人格的
30 價值，受到來自社會客觀的評價之謂，是名譽有無受到侵
31 害，應以社會上對其之評價是否有受到貶損為斷。再按事實

01 陳述之查證義務，目的係為防免行為人對他人之事為評論，
02 卻怠於善盡查證之責，致損及他人權益。倘行為人針對自己
03 之事發表言論，殊無課行為人查證義務之理。另按意見為主
04 觀之價值判斷，無所謂真實與否，在民主多元社會，各種價
05 值判斷均應容許，而受言論自由之保障，僅能藉由言論之自
06 由市場機制，使真理愈辯愈明而達到去蕪存菁之效果。因此
07 對於可受公評之事，縱加以不留餘地或尖酸刻薄之評論，亦
08 受憲法之保障，蓋維護言論自由即所以促進政治民主與社會
09 之健全發展，與個人名譽可能遭受之損失兩相權衡，顯有較
10 高之價值。

11 (三)陳家瑜撰寫系爭留言，難認構成侵權行為：

12 1.觀諸上訴人張貼之系爭貼文，內容係其認陳炎生施工之銅管
13 米數有疑似多報、冷氣室外機未清洗乾淨等情況，而發文分
14 享其消費經驗（系爭貼文之標題載明「《不愉快的消費經
15 驗》」），系爭貼文並明確標明「固德電器行」之名稱，且
16 諷稱為「優良廠商」，有系爭貼文截圖可參（見原審卷第79
17 頁）；而陳家瑜除在系爭貼文下張貼系爭留言外，亦有就系
18 爭貼文所載之銅管長度及冷氣清洗等內容提出澄清，如「顧
19 客從頭到尾都有參與量測管線過程……管線一律以整數計
20 算，而且一定都會有預留，以防裁切不良，雖然是照整數
21 算，但一定掐頭掐尾給予優惠……」、「舊的冷氣在農曆年
22 前就拆回清洗，到4月多才進行安裝，雖然已經盡力協助，
23 但難免滋生灰塵……」等語，有系爭留言截圖可佐（見原審
24 卷第81頁）。是陳家瑜張貼之系爭留言內容應係在指摘、批
25 評上訴人發布系爭貼文之真實及合理性，可認是基於保護陳
26 炎生與陳炎生所經營固德電器行商譽之目的而為之，難認陳
27 家瑜有何侵害上訴人名譽權之故意。

28 2.再者，證人即陳炎生之子陳俊瑋於原審審理中證稱：我與陳
29 炎生共同施作上訴人店面之冷氣安裝工程，當時去載舊冷氣
30 時，只有拆除工程的工人在，後來上訴人說要裝冷氣，我們
31 說要先跟木工師傅討論如何配管，上訴人說他還沒有找到，

01 拖了一陣子後上訴人說他有在網路上找到，我們去跟木工師
02 傅討論，隔很久木工師傅一直都沒有做好，我們再去的時候
03 就看到有一張A4大小、白色、手寫直書、原子筆寫的紙條在
04 外面廢棄物上面，內容大概是請屋主盡速將材料費用跟施作
05 欠款結清，我發現這張紙條後就請陳炎生來看，陳炎生說不
06 關我們的事，我們把我們的工作做好就好。後來配好管後，
07 我們常常去了解工程進度，因為他們隔很久都沒做好，上訴
08 人有跟我聊說一開始的油漆不行一直拖，後來找的油漆師傅
09 只能晚上做，補土也補老半天，總共看過4位油漆師傅，因
10 為油漆沒有做好我們就無法裝機，他就問我們有沒有認識的
11 油漆師傅希望我們介紹，我們當下說沒有，他就說他自己再
12 去找。我只看過一個木工師傅，但在這之前木工就有做一
13 些，但不是這個木工師傅做的，因為這個木工師傅當天才向
14 上訴人報價，並請上訴人給付款項要購買材料。陳家瑜會聽
15 聞這些事，是因陳家瑜會打電話回家聊天關心陳炎生的工作
16 狀況，陳炎生會跟他分享等語（見原審卷第256至260頁）；
17 核與陳炎生於臺灣臺北地方檢察署110年度偵字第22082號妨
18 害名譽案件具結證稱：我曾在上訴人店面丈量銅管時，看到
19 一張比A4還大一點的紙，上面寫上訴人欠木工材料費、工
20 資，要上訴人限期解決，另外我裝機時上訴人有提過油漆師
21 傅做很慢要換掉他，隔幾天上訴人又說換了一個油漆師傅只
22 願意做晚上，想再換掉，還拜託我介紹油漆師傅，木工則是
23 裝管的時候發現他換了新的木工師傅來，我回家和陳家瑜閒
24 聊時有提到，也有和陳家瑜講一些工作上遇到的事，陳家瑜
25 所知上訴人的資訊都是我說的等語（見上開偵卷第41頁正反
26 面），大致相符。堪信證人及陳炎生於施工期間，曾親見寫
27 有上訴人積欠款項之系爭紙條、聽聞上訴人表示欲更換油漆
28 師傅之事、見到不只一名油漆師傅等節，而陳炎生將上開工
29 作上見聞之事與陳家瑜分享，陳家瑜信賴陳炎生親見親聞之
30 事而張貼系爭留言，自難認為憑空虛構或捏造，且既然係聽
31 聞陳炎生轉述其親見親聞之事而得知，自亦難認其未盡合理

01 查證義務。

02 3.況且，系爭留言僅係以疑問句之方式提問「欠木工的錢還了
03 嗎？」，尚難逕認將使社會上對上訴人之評價受到貶損；至
04 上訴人固提出其已清償木工師傅連宏池之估價單及對話紀錄
05 為佐（見原審卷第29、31頁），然此與陳炎生所見之系爭紙
06 條是否有關，不無疑義，何況縱然系爭留言內容可能與真實
07 情節有所出入，亦為陳炎生基於其親見親聞之事而為之推
08 論，難認被上訴人有未盡查證即散布不實之言論；加以觀之
09 上訴人提出之油漆師傅周伯奕所撰寫之書面陳述，內容記載
10 「…本人指派洪金福師傅進場施工，洪金福時常無故曠職，
11 且在工作時間飲酒喧嘩遭到鄰居投訴，嚴重影響工程進度，
12 便將此人調離此案件…本人派另一位資深師傅進場施工…」
13 （見原審卷第219頁），堪認證人及陳炎生均表示於上訴人
14 店面曾見過不只一位油漆師傅等語，應非子虛；此外，上訴
15 人於110年6月16日、同年月19日分別傳送訊息給陳炎生，內
16 容均為其對陳炎生提及之銅管長度問題，上訴人並有於110
17 年6月19日撥打電話予陳炎生等情，有上訴人與陳炎生之LIN
18 E對話紀錄翻拍照片可證（見原審卷第245頁），可見上訴人
19 與陳炎生因銅管長度問題確有數次透過訊息及電話商討，則
20 系爭留言撰寫「顧客從安裝開始，不停的電話與訊息抱怨」
21 ，縱或有誇飾之詞，亦難認屬未經查證侵害上訴人名譽
22 之言論。上訴人稱其因系爭留言被塑造為「奧客、難搞、耍
23 大牌」之形象，僅為其個人主觀感受所生之不滿，尚難為有
24 利於上訴人之認定。

25 (四)綜據前情，陳家瑜固然有在系爭貼文下方張貼系爭留言，然
26 其係以澄清系爭貼文內容為目的，且係自親見親聞系爭留言
27 內容之陳炎生轉述得知，難認未盡查證義務，上訴人主張系
28 爭留言侵害其名譽權云云，應屬無據。

29 四、綜上所述，上訴人依民法第184條第1項前段、第185條第1
30 項、第195條第1項規定，請求被上訴人連帶給付20萬元及遲
31 延利息，為無理由。原審為上訴人敗訴之判決，經核並無不

01 合，上訴人指摘原判決不當，求為廢棄改判，為無理由，其
02 上訴應予駁回。

03 五、本件事證已臻明確，兩造其餘攻擊防禦方法及證據，核與判
04 決結果不生影響，爰不一一論列，併此敘明。

05 六、據上論結，本件上訴為無理由，判決如主文。

06 中 華 民 國 113 年 10 月 23 日

07 民事第三庭 審判長法官 方祥鴻

08 法官 許筑婷

09 法官 陳筠諤

10 以上正本係照原本作成。

11 本判決不得上訴。

12 中 華 民 國 113 年 10 月 23 日

13 書記官 王曉雁