臺灣臺北地方法院民事判決

113年度重訴字第231號

原　　告　寰準數位有限公司

000000000000000000

法定代理人　陳品樺

訴訟代理人　陳郁婷律師

複代理人　　黃于庭律師

被　　告　張偉庭

訴訟代理人　林秀香律師

上列當事人間損害賠償等事件，本院於民國113年8月14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、原告主張：伊自民國112年1月起以品牌「YOURMATE 約約伴」經營交友配對服務，被告於112年9月23日與伊簽訂會員契約書（下稱系爭契約），並繳付服務費用而成為會員，契約存續期間被告陸續接受伊提供之交友媒合與排約等服務，被告明知交友媒合本涉及對象個人意願，伊無從就排約成功與否負擔保責任，卻因媒合對象婉拒排約而惱羞成怒，竟在112年11月27日於Dcard網站感情版發布如附件一所示文章（下稱系爭文章），指稱「變相詐騙？」、「約約伴的合約陷阱就是，他們只要有做事就不會有任何責任」、「依約約伴公司的態度，可以合理懷疑異性會員是否真實存在，...」、「收錢不做事且用各種理由和內部演戲互推責任，本質上和詐騙的手法沒什麼不同，但無奈有簽了合約，刑事詐騙就變民事合約糾紛了」、「...其實就是網友想脫單加上沒有依據的對約約伴太信任認為他們真的會做事，但其實所謂的詐騙不就是利用各種人性的欲望及弱點來達成的嗎？」等語，不僅嚴重貶損伊商譽及營業信用等社會評價，

亦違反系爭契約第10條第2項約定，已構成不法侵害伊名譽權、信用權之侵權行為，致伊品牌營業收入急遽下滑，受有財產上損害即營業損失新臺幣（下同）814,472元；另被告於系爭文章洩漏系爭契約第11條第2、3、4項退款政策，違反系爭契約第10條第1項約定，爰依系爭契約第10條第5項約定、民法第184條第1項前段請求被告賠償損害814,472元，且被告依約應給付懲罰性違約金1,000萬元，另依民法第18條第1項前段、第184條第1項前段、第195條第1項後段規定，請求命被告移除系爭文章，並於相同版面刊登如附件二所示內容連續6個月，以回復名譽。並聲明：㈠被告應給付原告10,814,472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。㈡被告應將刊載於Dcard網站感情版如附件一所示文章移除。㈢被告應於Dcard網站感情版頁面（網址：https://www.dcard.tw/f/relationship）以系統預設字體及字型大小公開刊登如附件二所示內容連續6個月，期間被告不得擅自刪除文章或對文章下方留言更改隱私設定（不得設定限制讀者閱讀權限）。㈣願供擔保請准宣告假執行。

二、被告則以：系爭契約為定型化契約，原告並未交付伊攜回審閱，而是當場提示後即要求伊當場簽署，伊並不知悉有損害賠償違約金1,000萬元之約定，簽約過程違反定型化契約之審閱規定，應屬無效；另伊依契約繳付金額僅5萬元，違約金竟高達1,000萬元，使消費者負擔顯不相當之賠償責任，系爭契約第10條違反誠信原則、平等互惠原則，對消費者顯失公平，依消費者保護法（下稱消保法）第12條第1項、第2項、消保法施行細則第14條規定應屬無效；又系爭文章內容，均為伊個人親身經歷，係屬陳述事實經過，所為主觀意見表達，係善意發表評論，屬言論自由範疇，不具違法性，並無侵害原告名譽權；另伊與櫃臺人員交涉後，認為遭詐騙而主動報警，員警到場後告知如有契約屬民事糾紛，非員警處理之詐騙，伊才於系爭文章做此陳述；又原告網頁明確記

載排約無需任何費用，但原告確實向伊收取排約費2萬元；原告於網頁上自承約定懲罰性違約金之目的在於保護商譽及會員個資，並非保密退費政策，伊於文章提及退款政策，並非違約金約定範疇；另系爭文章業於113年1月29日業經Dcard平台下架，原告請求為無理由等語置辯。並聲明：㈠原告之訴及假執行之聲請均駁回。㈡如受不利判決，願供擔保請准宣告免為假執行。

三、兩造不爭執之事項（見卷第313頁，並依判決格式修正或刪減文句）：

㈠兩造於112年9月23日簽署系爭契約（本院卷第69至72頁）。

㈡兩造於112年11月17日簽署合約終止協議書，雙方協議自112年10月15日合意終止系爭契約(本院卷第191頁)。

㈢被告於112年11月27日於Dcard網頁感情版刊登附表一所示系爭文章（見卷第29-30頁）。

四、本院之判斷：

原告主張被告於Dcard網頁感情版發表如附件一所示系爭文章，違反系爭契約第10條第1項、第2項誠信保密義務約定，且侵害其名譽權、信用權，依系爭契約第10條第5項約定、民法第184條第1項前段規定請求損害賠償814,472元、懲罰性違約金1,000萬元，另依民法第18條第1項前段、第184條第1項前段、第195條第1項後段規定，請求命被告移除系爭文章，並於相同版面刊登如附件二所示內容連續6個月，以回復名譽等情，則為被告所否認，並以前開情詞置辯。經查：

㈠系爭契約第10條之約定，是否因違反審閱期間規定，不構成契約之內容？是否違反誠信原則，對消費者顯失公平而無效？

1.按定型化契約條款指企業經營者為與多數消費者訂立同類契約之用，所提出預先擬定之契約條款；定型化契約指以企業經營者提出之定型化契約條款作為契約內容之全部或一部而訂立之契約，消保法第2條第7、9款定有明文。又按企業經

營者與消費者訂立定型化契約前，應有30日以內之合理期間，供消費者審閱全部條款內容。企業經營者以定型化契約條款使消費者拋棄前項權利者，無效。違反第1項規定者，其條款不構成契約之內容。但消費者得主張該條款仍構成契約之內容，消保法第11條之1第1至3項亦有明文。

2.查系爭契約第1條約定契約審閱期間「本合約係於民國__年__月__日經乙方（按即被告）攜回審閱5日，並經甲方充分且明確解說本合約服務項目與附加服務項目內容、數量及價格、會員資格及其權利義務等主要條款內容而簽訂」（見卷第69頁）。查原告為經營交友配對服務之企業經營者，為原告所自承（見卷第13頁），而系爭契約（見卷第69-73頁）係原告與不特定多數消費者締約而單方預先擬定，自屬消費者保護法所規範之定型化契約至明。被告抗辯締約當日並未細看契約即倉促簽約，原告公司人員並未解說第10條誠信保密義務及懲罰性違約金1,000萬元等情，核與證人即原告公司員工黃于珊到庭證稱：被告翻閱合約約10-15分鐘，伊有說明退款政策與客戶權益，有提及會有女生個資，並告知被告不要上網，不然會有違約金問題，但沒有特別說違約金是1,000萬元等語（見卷第284-286頁），可認原告並未依約給予被告5日審閱期間，則被告辯稱被告未給予合理審閱期間乙節，即非無據。再考量被告簽署系爭契約出於倉促，縱經原告公司員工黃于珊逐條說明退款政策與客戶權益，然一方是專業經營交友配對之企業，一方為急於交友之消費者，於締約磋商階段，雙方資訊不對稱，實力有顯著落差，被告是否知悉其簽署契約後，如有違約需給付原告懲罰性違約金1,000萬元嚴重影響權益之法律效果，佐以原告並未給予被告合理審閱期間，剝奪法律賦與消費者之審閱權，對被告顯失公平，依消保法第11條之1第1、3項規定，系爭契約第10條關於誠信保密義務及違約金條款部分，因審閱期間不足，致未能構成兩造間之契約內容，而不得拘束被告。

3.按定型化契約中之條款違反誠信原則，對消費者顯失公平

者，無效。定型化契約中之條款有下列情形之一者，推定其顯失公平：一.違反平等互惠原則者。定型化契約條款，有下列情事之一者，為違反平等互惠原則：三.消費者違約時，應負擔顯不相當之賠償責任者，消保法第12條第1項、第2項第1款、消保法施行細則第14條第3款定有明文。再依內政部擬具「交友服務定型化契約應記載及不得記載事項草案」，貳、不得記載事項第11條規定「業者不得增列應記載事項規定以外之退費方式、違約金之收取或類此字樣」，此有111年12月16日行政院公報可參，可認基於消費權益保護措施，交友服務業者不得額外增列違約金條款至明。

4.查系爭契約第10條誠信保密義務第1項、第2項、第5項固約定：「㈠乙方（按即被告）非經甲方（按即原告）同意，不得以任何方式將本約之簽訂、本約內容與乙方因本合約之履行所取得或知悉之資訊，包括但不限於甲方依本合約第2項所提供服務內容、排約對象個人資訊、甲方所提供文件等，洩漏予任何第三人知悉」、「㈡乙方不得對外發表或散佈任何詆毀、傷害、減損或不利於甲方或甲方會員商譽或形象之訊息、言詞或書面」、「㈤乙方如有違反本條約定，甲方得終止本合約，乙方除賠償甲方因此所受損害外，並應另行給付壹仟萬元懲罰性違約金予甲方」（見卷第70頁）。依上開契約條款約定內容，消費者如有違反系爭契約第10條第1項、第2項約定之誠信保密義務，需給付懲罰性違約金1,000萬元，相較於被告於系爭契約給付之服務費用僅為51,600元，於違約時卻需負擔顯不相當之賠償責任，顯然違反平等互惠原則，上開條款違反誠信原則，應推定顯失公平，自屬無效，則原告依系爭契約第10條第5項約定請求被告賠償損害814,472元、給付懲罰性違約金1,000萬元，自非有據。

㈡被告發表系爭文章是否構成民法第184條第1項前段之侵權行為？

1.因故意或過失不法侵害他人之權利，或故意以背於善良風俗之方法，加損害於他人，應依民法第184條第1項規定負損害

賠償責任者，係以其行為具備不法性為前提。而言論自由為人民之基本權利，有個人實現自我、促進民主政治、實現多元意見等多重功能。維護言論自由，即為促進民主多元社會之正常發展，與個人名譽或其他人格權之可能損失，兩相權衡，顯然有較高之價值，國家應給予較大限度之保障。對於自願進入公眾領域之公眾人物，或就涉及公眾事務領域之事項，個人名譽對言論自由應為較高程度之退讓。又言論可分為「事實陳述」及「意見表達」，前者有真實與否之問題，具可證明性，行為人倘就事實陳述之言論，經合理查證，且依查證所得資料，有相當理由確信其為真實者，縱事後證明所言與事實不符，亦不能令負侵權行為之損害賠償責任；倘依行為人所舉客觀事證，足認於發表該言論當時，有相當理由確信其為真實者，亦同；而意見表達之言論，乃行為人表示自己之見解或立場，屬主觀價值判斷之範疇，無真實與否可言，行為人對於可受公評之事，如未使用偏激不堪之言詞而為意見表達，可認係善意發表適當評論者，不具違法性，非屬侵害他人之名譽權，亦不負侵權行為之損害賠償責任（最高法院109年度台上字第427號判決意旨參照）。又陳述之事實如與公共利益相關，為落實言論自由之保障，亦難責其陳述與真實分毫不差，祇其主要事實相符，應足當之（最高法院104年度台上字第1091號判決意旨參照）。

2.原告主張被告於系爭文章指稱「變相詐騙？」、「約約伴的合約陷阱就是，他們只要有做事就不會有任何責任」、「依約約伴公司的態度，可以合理懷疑異性會員是否真實存在，...」、「收錢不做事且用各種理由和內部演戲互推責任，本質上和詐騙的手法沒什麼不同，但無奈有簽了合約，刑事詐騙就變民事合約糾紛了」、「...其實就是網友想脫單加上沒有依據的對約約伴太信任認為他們真的會做事，但其實所謂的詐騙不就是利用各種人性的欲望及弱點來達成的嗎？」等語，故意侵害其名譽權、信用權云云。惟查，被告依系爭契約給付原告服務費用48,600元，成為會員依約享有

原告提供之交友媒合服務、排約服務、顧問及諮詢服務，另額外支付3,000元參加外型篩選方案，由原告派員依據被告需求篩選適合對象（見卷第69頁）。然依被告與原告員工間之對話內容（見卷第307、279頁），原告員工詢問被告為何突然要退費，被告稱：「沒有突然吧，我上個月去反應只有推薦2位，你們都說會改善，結果又過了將近1個月，推薦人數為0位」、「所以顧問您覺得付月費，0推薦，是合理的？」，核與原告自承提出多位異性資料予被告參考，但被告實際僅與2位異性實際進行約會（見卷第317頁），相合一致，而被告參與精準配對方案，目的在於希望媒合對象為32歲以下異性（見卷第303頁），卻未如願，滿心期待與實際經驗產生落差，之後兩造對於退費金額計算亦有落差，被告因而報警處理，員警告知屬民事糾紛而非刑事詐欺，不在其處理範圍，有手機通話紀錄可參（見卷第211頁），可徵系爭文章提及上開言論，係基於其個人消費經驗，所為之意見表達，因對於原告提供服務之期待落差過大，所為言論直率略有不當，而令人感到不悅，然並非全然憑空捏造、毫無憑據謾罵，所為言論係自身觀感表達，且係對可受公評之事（原告所提供交友媒合服務與期待有所落差），以消費者角度進行評斷，應認未逾越合理評論之範圍，自不構成不法侵害原告之名譽、信用及社會評價，亦難認被告有何不法侵害名譽、信用之故意，自與不法侵權行為之要件不符。原告主張其營業額因系爭文章發表後顯著降低，並提出112年各月營業額附表為證（見卷第61頁），縱認原告於112年12月營業額驟降為真，然營業額下降原因多端，佐以被告提出其他會員於官網留言，亦對原告服務內容有所評論（見卷第271-273頁），無從認定營業額下降與系爭文章發表具有相當因果關係，則原告請求被告賠償營業損失814,472元，難謂有據。被告抗辯系爭文章業經Dcard網頁下架，尚無證據證明系爭文章仍張貼於Dcard感情版，且被告所為既不構成不法侵害原告之名譽、信用及社會評價，則原告依民法第18條第

1項前段、第184條第1項前段、第195條第1項後段規定，請求被告移除系爭文章，並於Dcard網頁感情版刊登如附件二所示內容連續6個月，自屬無據。

五、綜上所述，原告依系爭契約第10條第5項約定、民法第184條第1項前段規定請求被告給付10,814,472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，另依民法第18條第1項前段、第184條第1項前段、第195條第1項後段規定，請求被告移除系爭文章，並於Dcard網頁感情版相同版面刊登如附件二所示內容連續6個月，均無理由，應予駁回。原告之訴既經駁回，其假執行之聲請失所附麗，併予駁回。

六、本件事證已臻明確，兩造其餘攻擊防禦方法及所提之證據，經核均與本件判決結果無影響，爰不逐一論駁。

七、訴訟費用負擔之依據：民事訴訟法第78條。

中　　華　　民　　國　　113　　年　　9　　月　　30　　日

民事第八庭　法　官　張瓊華

上列正本係照原本作成。

如不服本判決對本判決上訴，應於判決送達後20日內向本院提出上訴狀（須附繕本）。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　　113　　年　　9　　月　　30　　日

書記官　邱美嫆