

臺灣臺北地方法院民事判決

114年度訴字第3193號

115年4月14日辯論終結

原告 洋承國際股份有限公司

法定代理人 汪守毫

訴訟代理人 陳育瑄律師

被告 顯榮國際股份有限公司

法定代理人 許天賜

訴訟代理人 李重慶律師

複代理人 康維庭律師

上列當事人間請求損害賠償事件，本院判決如下：

主 文

一、原告之訴及假執行之聲請均駁回。

二、訴訟費用由原告負擔。

事實及理由

一、原告起訴主張：兩造於民國113年6月1日簽立電話文字客服中心受理承攬勞務契約書（下稱系爭契約），約定被告自113年6月1日起至114年5月31日止，承攬原告客服話務作業。詎被告員工於113年8月間，未經原告授權，於訴外人富邦媒體科技股份有限公司（下稱富邦媒體公司）所架設之MOMO購物平臺（下稱系爭平臺）後臺，誤點選「供應商後扣同意書（即活動贊助）」之同意選項（下稱系爭事件），致原告遭富邦媒體公司扣取活動贊助費合計共新臺幣（下同）547,290元，爰依民法第495條第1項、第227條、系爭契約第8條第1款，請求被告賠償上開金額等語，並聲明：(一)、被告應給付原告547,290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；(二)、願供擔保請准宣告假執行。

二、被告則以：系爭事件之發生無法確定為何人誤觸，原告亦未

盡其舉證責任，系爭事件自不可歸責於被告。又原告本應自行控管系爭平臺功能，其怠於管理或通知致生系爭事件，系爭事件顯非可歸責於原告。況系爭平臺之行銷活動贊助等同於廣告，得促進原告之曝光度或收益，原告並未受有損害，故原告請求為無理由，應予駁回等語資為抗辯，並聲明：

(一)、原告之訴及假執行之聲請均駁回；(二)、如受不利判決，願供擔保請准宣告免為假執行。

三、兩造不爭執事實（見本院卷第91、182頁）：

(一)、兩造於113年6月1日簽立系爭契約，約定原告自113年6月1日起至114年5月31日止，將所屬客服話務作業交由被告承攬辦理（見本院卷第17至22頁）。

(二)、原告於系爭平臺使用之帳號、密碼（下稱系爭帳號、密碼），於113年8月間在該平臺後臺發生系爭事件（見本院卷第163頁）。

(三)、兩造員工於系爭事件發生時，均有操作系爭平台後臺之權限。

(四)、原告委請律師於113年12月17日以（113）瑄字第121701號律師函，通知被告其因系爭事件遭求償系爭款項，請被告於函到5日內聯繫協商處理，該函文並於同年月19日送達被告（見本院卷第23至24頁、原證5）。

(五)、原告委請律師於114年2月19日以（114）瑄字第021901號律師函，通知被告迄今並無改善，依系爭契約第12條第4項終止系爭契約，該函文並於翌（20）日送達被告（見本院卷第25至26頁、原證5）。

四、本件爭點：

(一)、原告有無逾時提出攻擊防禦方法？

(二)、系爭事件是否可歸責於被告（系爭事件是否為被告員工誤觸所致？）？

五、本院之判斷：

(一)、原告因重大過失逾時聲請傳喚證人，應予駁回：

1. 按攻擊或防禦方法，除別有規定外，應依訴訟進行之程度，

於言詞辯論終結前適當時期提出之；當事人意圖延滯訴訟，或因重大過失，逾時始行提出攻擊或防禦方法，有礙訴訟之終結者，法院得駁回之，民事訴訟法第196條第1項、第2項前段分別定有明文。原告於本院115年4月14日第三次行言詞辯論時，當庭請求傳喚證人蕭維貞，證明原告員工未再登入系爭帳號及密碼、系爭事件為被告員工誤觸等情（見本院卷第183頁）。惟原告得否提出該攻擊方法，端視原告逾時始行提出攻擊方法，是否意圖延滯訴訟或因重大過失而未提出、是否有礙訴訟之終結。

2. 參之本院於114年10月1日，以補正通知請原告於同年月20日前，補正系爭事件之證據資料、就本院所製作爭點整理之意見、就爭點（即系爭事件是否可歸責於被告）之證據調查聲請，該補正通知於同年月3日送達原告訴訟代理人（見本院卷第57至59、65頁），原告未遵期提出書狀，於本院同年11月10日言詞辯論期日始當庭提出未記載聲請調查證據之民事準備(一)狀（見本院卷第95至99頁），並當庭陳明3週內具狀有無證據聲請調查，經本院當庭諭知兩造應於同年12月1日前補正，逾期未提出，則審酌是否駁回新攻擊防禦方法（見本院卷第92頁）。
3. 詎原告未遵期補正，且本院依原告具狀請求改定庭期，原告長達近4個月仍未補正書狀，迄本院115年3月3日言詞辯論期日始當庭提出民事準備(二)狀，該書狀亦未記載任何聲請調查證據之事項（見本院卷第121至127、143至147頁），經本院當庭再次詢問原告就系爭事件為被告員工誤觸之證據資料，原告陳稱原證6、7，並表示另具狀補充不涉及聲請證人之證據資料，且陳明無其他證據聲請調查等語，本院則諭知如有其他聲請調查之證據，請兩造於同年月31日前提出，並於該日前提出綜合辯論意旨狀，逾期未提出，審酌是否駁回新攻擊防禦方法（見本院卷第138至140頁）。
4. 原告依舊未遵期補正，並於115年4月14日言詞辯論期日當庭提出民事綜合辯論意旨狀，該書狀仍未記載聲請調查證據

（見本院卷第187至192頁），迨本院當庭詢問原告主張原告員工未再登入系爭帳號、就系爭事件為被告員工誤觸之舉證，始陳明聲請傳喚證人即原告員工蕭維貞（見本院卷第183至184頁）。

5. 本院考量系爭事件涉及原告就系爭帳號、密碼之管理，以及兩造對於系爭帳號、密碼之使用權限，原告就自身系爭帳號、密碼之使用，本得主動提出相關證據或聲請調查，無待富邦媒體公司函覆資料（況富邦媒體公司亦為本院依職權函詢，並非依原告請求函詢，見本院卷第157頁）；且原告於本院3次言詞辯論期日均未遵期提出書狀、前2次言詞辯論期日亦未聲請傳喚證人，經本院於第2次言詞辯論期日詢問可否於1個月內提出綜合辯論意旨狀（見本院卷第140頁），原告應可知悉第3次言詞辯論期日如無其他證據調查將辯論終結，竟仍未於最後一次言詞辯論期日前聲請調查證據。本院綜合上開各節，認原告於最後一次言詞辯論期日聲請傳喚證人，係因重大過失逾時提出攻擊方法，有礙訴訟之終結，違反原告訴訟促進義務，依上開規定，本院自得駁回原告調查證據之聲請。

（二）、原告未能舉證系爭事件可歸責於被告員工：

1. 按因可歸責於債務人之事由，致為不完全給付者，債權人得依關於給付遲延或給付不能之規定行使其權利；因不完全給付而生前項以外之損害者，債權人並得請求賠償，民法第227條第1、2項分別定有明文。次按，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2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項亦有明文。復按，系爭契約第8條第1款約明：「雙方責任規範如下：一、乙方（即被告）不得以甲方（即原告）名義從事非授權之各項商業行為，如因此造成甲方損失，乙方應負一切法律責任」。再按，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條規

01 定甚明。本件原告主張系爭事件為被告員工誤觸所致，為被
02 告所否認，依上開規定，即應由原告就其主張系爭事件為被
03 告員工所為之有利於己之事實，負舉證責任。

04 2. 原告雖以原證6、7為據，主張被告自承其員工有誤觸行銷贊
05 助之事實云云。惟細繹原證6電子郵件內容，被告員工於113
06 年12月23日傳送：「因誤觸通路商MOMO活動贊助一案尚在協
07 商，本公司法務認為應先終止受理MOMO這項業務，避免再次
08 發生，說明如附件。…」等語之電子郵件予原告員工（見本
09 院卷第105頁），經核僅係說明兩造就系爭事件仍在協商，
10 並非承認被告員工確有誤觸活動贊助之情事。原證7之LINE
11 對話紀錄亦僅可見帳號暱稱Vicky之人傳送：「Nydua～這個
12 我有告知過不要點。你們同仁都有點，導致我們從8/1開
13 始，至今16筆單都要被收取1%費用，這部分等統計出，會
14 與您們申請唷，與您告知」之訊息予被告員工Nydia，經Nyd
15 ia回覆：「後續能取消嗎」、「可以查到有那些被我們點同
16 意嗎??」、「被點的內容是什麼～～我可以去那裏看」、「
17 都今天??」、「只有這個是線上同意書～～其他都是我
18 們今天按的??」、「我等等會去再了解」等語（見本院卷
19 第149至151頁），依上開對話內容，可見被告員工不斷詢問
20 點選之內容、確認是否均為被告員工點擊，由此益徵，被告
21 僅係向原告進行初步查詢，並未承認員工有誤觸行銷贊助，
22 故依原告所舉原證6、7之證據資料，均難認定系爭事件確為
23 被告員工所為。

24 3. 復觀諸系爭契約第5條第1、2項，分別載明被告作業內容
25 為：「一、受（處）理及回覆客戶有關業務、諮詢、查詢、登
26 錄、建檔等客服作業，主要以文字客服回覆為主，語音客服較
27 少。二、本合約作業應答溝通文字與語言為：繁體中文、國語、
28 台語」，原告驗收內容及方式為：「一、週報表。二、客訴原
29 因統計週報表。三、分析週報表。四、客人好評回饋週報表（提
30 供截圖後續做素材用）」，系爭契約附件1報價單並記載服務
31 項目包含：「1. 每月基本服務費（專席）：每月基本服務費內

01 含文字客服回復則數6,000則，…。2. 特殊假日加班出勤費。3.
02 例假日加班出勤費。4. 正常工作日加班出勤費。5. 智能客服加值
03 服務費（若有）：須結合租用本公司專屬客服系統。…。6. 系統
04 帳號服務費（若有）：為了甲乙雙方管理方便順暢，若貴公司使
05 用本公司專屬客服系統，授權貴公司人員接入本公司客服系統的
06 使用費。…」（見本院卷第17、21至22頁），可見被告承攬
07 之工作內容僅限於「文字或語音客服業務」，不包含行銷之
08 後臺服務甚明。而「文字或語音客服業務」與「行銷、贊助
09 活動」截然不同，衡情應屬不同介面而無誤觸之可能，如原
10 告主張被告誤觸，自應提出證據資料佐證。

- 11 4. 參以原告係提供其員工「Vicky」使用之系爭帳號、密碼予
12 被告，被告登入系爭平臺後臺，須先輸入系爭帳號、密碼，
13 再輸入momo OTP動態碼乙節，有系爭平臺登入畫面可稽（見
14 本院卷第113頁），而momo OTP動態碼係先傳送至原告員工V
15 icky手機，再由Vicky告知被告員工OTP動態碼，亦有LINE對
16 話紀錄為憑（見本院卷第193頁）；富邦媒體公司就系爭事
17 件之點擊方式並函覆本院，原告為其供應商，原告依合約取
18 得供應商之帳號、密碼，且於合約聲明同意自行保管該帳
19 號、密碼，並對以該帳號、密碼所為之任何系統點選或操作
20 等負完全責任，另供應商之系統帳號及各項登入資料均由各
21 供應商自行管理，其無取得亦無上網IP位址之權限等語，有
22 富邦媒體公司115年3月18日115富邦媒體字第38號函可按
23 （見本院卷第161頁），堪信被告員工以系爭帳號、密碼登
24 入系爭平臺後臺，係由原告全權管理，則依前述登入流程，
25 原告對於被告員工登入時點及操作內容，理應知之甚詳。而
26 系爭帳號、密碼分別於113年8月1日、同年月2日、同年月9
27 日、同年月12日，在系爭平臺各贊助活動1筆、2筆、1筆、7
28 筆，有贊助活動明細可參（見本院卷第163頁），苟被告員
29 工確有誤觸活動贊助之情事，原告員工理應即時察覺並告
30 知、提醒被告，殊無使被告繼續誤觸之理，顯見系爭事件是
31 否確為被告員工誤觸，要非無疑。

01 5. 又兩造員工於系爭事件發生時，均有操作系爭平台後臺之權
02 限，為兩造所不爭執（見不爭執事實三之(三)），原告並自承
03 交付系爭帳號、密碼予被告後，其員工仍得以系爭帳號、密
04 碼登入等情（見本院卷第136至137頁），觀之原證7之LINE
05 對話紀錄，原告員工告知被告員工誤觸活動贊助，且稱系統
06 係如此顯示等語（見本院卷第149頁），益見原告提供系爭
07 帳號、密碼予被告員工後，原告員工仍得繼續使用系爭帳
08 號、密碼，且有實際以系爭帳號、密碼登入查詢，故本件依
09 原告所舉證據資料，尚無法認定系爭事件為被告員工所為而
10 可歸責於被告，自無從認定被告有系爭契約第8條第1款所載
11 「以原告名義從事非授權之各項商業行為」，被告即無因可
12 歸責於被告之事由，致為不完全給付或工作發生瑕疵之情
13 事。

14 六、結論：

15 原告未能舉證系爭事件可歸責於被告員工，自無從認定被告
16 有以原告名義從事非授權之各項商業行為，或就系爭事件有
17 可歸責於被告之不完全給付或工作發生瑕疵之情事。從而，
18 原告依民法第495條第1項、第227條、系爭契約第8條第1
19 款，請求被告給付原告547,290元，及自起訴狀繕本送達翌
20 日起算之法定遲延利息，為無理由，應予駁回。原告之訴既
21 經駁回，其所為假執行之聲請亦失所附麗，應併予駁回。

22 七、本件事證已臻明確，兩造其餘攻擊、防禦方法及所提證據，
23 暨本院於114年11月10日言詞辯論期日整理之其餘爭點（見
24 本院卷第91頁），經核均與判決結果不生影響，爰不一一論
25 列，附此敘明。至原告聲請傳喚證人蕭維貞部分，縱認無逾
26 時提出之情事，因原告欲以之證明證人有向被告說明贊助部
27 分不要點選同意，且其於113年7月31日未再登入系爭帳號等
28 情（見本院卷第184頁），然依原證7之LINE對話紀錄內容，
29 已可知證人仍有登入系爭帳號（見本院卷第149頁），且證
30 人有無說明不要點擊、證人是否未再登入，均無法證明原告
31 其他員工並未登入，故亦無傳喚證人蕭維貞之必要，併予指

01 明。

02 八、訴訟費用負擔之依據：民事訴訟法第78條。

03 中 華 民 國 115 年 4 月 27 日

04 民事第二庭 法 官 吳佳樺

05 以上正本係照原本作成。

06 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

07 委任律師提起上訴者，應一併繳納上訴審裁判費。

08 中 華 民 國 115 年 4 月 28 日

09 書記官 藍于涵