

臺灣臺北地方法院民事判決

115年度訴字第754號

原告 誠采股份有限公司

法定代理人 陳采憶

訴訟代理人 張寧洲律師

被告 吳煊予

上列當事人間請求損害賠償等事件，本院於民國115年3月23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：

按因侵權行為涉訟者，得由行為地之法院管轄，民事訴訟法第15條第1項定有明文。原告主張被告在社群軟體Threads（下稱Threads）上，透過其帳號「ws_lafuni」（系爭帳號）發表如附件所示之貼文（下稱系爭貼文），及於帳號「ecfamily1228」網友（下稱「ecfamily1228」網友）至系爭貼文留言「合法詐騙」等語後，接續留言稱：「很多店家應該都這麼認為吧？」等語（下稱系爭留言），侵害原告名譽、信用與商譽（下稱名譽等權利），造成原告之營業損失，請求被告負侵權行為損害賠償責任，核屬因侵權行為涉訟。又因網路資訊之傳播無遠弗屆，任何人僅須以電腦或手機連結至網路，無論在何處均可觀覽上開貼文，則本院轄區亦可謂為侵權行為地，本院為有管轄權法院，合先敘明。

貳、實體方面：

一、原告主張：兩造於民國113年4月26日簽立「Seo優化專案年度合約」（下稱系爭合約），年約方案為5年，由原告提供關鍵字優化、網站系統與網站建置等服務，被告則需支付開辦

01 執行費用新臺幣（下同）4萬3,810元，並依據Google關鍵字
02 搜尋排行狀況，按月支付原告每月最高月費4,995元。詎被
03 告明知系爭合約內容，竟基於侵害原告名譽等權利之故意，
04 於114年5月27日使用系爭帳號在Threads上，發表系爭貼
05 文，以「合約全是霸王條款，退了一樣要把後面四年的費用
06 付清」、「數據也要不到」、「遇到幾個店家幾乎都是一樣
07 問題...沒效還是要乖乖繳錢」之描述，指稱原告是以不實
08 或不當方式向客戶收取對價之「騙局」或具有詐欺性質之公
09 司，而被告發表系爭留言之內容，亦使閱聽者相信原告是以
10 合法形式掩飾詐騙之不良公司，是原告發表之系爭貼文及留
11 言，嚴重貶損原告之名譽等權利，致原告之營收及商譽均受
12 有損害，爰依民法第18條、第184條第1項前段、第195條第1
13 項規定提起本件訴訟等語，並聲明：(一)被告應給付原告200
14 萬元，及自起訴狀繕本送達翌日起至清償日止，按週年利率
15 5%計算之利息。(二)被告應將其以「ws_lafuni」帳號於社群
16 軟體「Threads」就原告所為之相關貼文及留言全部刪除。
17 (三)原告願供擔保請准宣告假執行。

18 二、被告則以：系爭貼文所述「合約全是霸王條款，退了一樣要
19 把後面四年的費用付清」、「數據也要不到」、「遇到幾個
20 店家幾乎都是一樣問題...沒效還是要乖乖繳錢」部分，均
21 屬事實陳述之言論，內容均為真實，並無侵權行為；系爭貼
22 文所述：「我是不是遇到騙局？」部分，僅係徵詢網友意
23 見，並未直指原告設局詐騙，又縱使被告評論相關事實經果
24 為騙局，亦屬意見表達之言論，且係就可受公評之事項為合
25 理評論，自無不法侵害行為可言；系爭留言部分，原告並未
26 證明被告上開言論係回覆「ecfamily1228」網友之留言，且
27 被告亦為眾多被害人之一，本無為原告澄清或更正之義務，
28 被告僅用推測語氣，並無侵權行為可言，縱已構成意見表達
29 之言論，亦屬對可受公評之事項為合理評論，自不構成不法
30 侵害。又被告上開言論僅係陳述自身經驗及表達疑問，縱該
31 議題引發公眾討論，亦非被告所能預期或限制，且原告確有

01 與許多客戶發生合約爭議並提起訴訟，該等裁判內容屬任何
02 人皆可獲悉之公開資訊，縱原告有營收、商譽損害，或與現
03 有或潛在客戶之信賴關係產生動搖，均非被告行為所致，兩
04 者間不具有因果關係，被告並未成立侵權行為。退步言之，
05 原告請求200萬元賠償金額顯屬過高，應依民法第222條第2
06 項規定酌減適當之金額等語置辯，並聲明：(一)原告之訴及假
07 執行之聲請均駁回。(二)如受不利判決，願供擔保請准宣告免
08 為假執行。

09 三、原告主張兩造於113年4月26日簽立系爭合約，年約方案為5
10 年，由原告提供關鍵字優化、網站系統與網站建置等服務，
11 被告則依據Google關鍵字搜尋排行狀況，按月支付原告每月
12 最高月費4,995元；嗣被告於114年5月27日在Threads上，透
13 過系爭帳號發表系爭貼文及留言等節，業據其提出系爭合
14 約、Threads貼文畫面截圖在卷可稽（本院卷第27-33頁），
15 上開客觀情事亦為被告所不爭執，自堪信為真實。

16 四、本院之判斷：

17 (一)按因故意或過失，不法侵害他人之權利者，負損害賠償責
18 任。故意以背於善良風俗之方法，加損害於他人者亦同；不
19 法侵害他人之身體、健康、名譽、自由、信用、隱私、貞
20 操，或不法侵害其他人格法益而情節重大者，被害人雖非財
21 產上之損害，亦得請求賠償相當之金額；人格權受侵害時，
22 得請求法院除去其侵害；有受侵害之虞時，得請求防止之。
23 民法第184條第1項、第195條第1項前段、第18條第1項定有
24 明文。而按名譽權之侵害，須行為人故意或過失抑貶他人之
25 社會評價而不法侵害他人之名譽，且具有違法性、歸責性，
26 並不法行為與損害間有相當因果關係，始成立侵權行為。又
27 言論自由旨在實現自我、溝通意見、追求真理，及監督各種
28 政治或社會活動；名譽則在維護人性尊嚴與人格自由發展，
29 二者均為憲法所保障之基本權利，二者發生衝突時，對於行
30 為人之刑事責任，現行法制之調和機制係建立在刑法第310
31 條第3項「真實不罰」及第311條「合理評論」之規定，及司

01 法院大法官會議釋字第509號解釋所創設合理查證義務之憲
02 法基準之上。至於行為人之民事責任，民法並未規定如何調
03 和名譽保護及言論自由，固仍應適用侵權行為一般原則及釋
04 字第509號解釋創設之合理查證義務外，上述刑法阻卻違法
05 規定，亦應得類推適用。析言之，涉及侵害他人名譽之言
06 論，可包括「事實陳述」與「意見表達」，前者具有可證明
07 性，後者則係行為人表示自己之見解或立場，無所謂真實與
08 否，而民法上名譽權之侵害雖與刑法之誹謗罪不相同，惟個
09 人名譽與言論自由發生衝突之情形，於民事上亦然，是有關
10 上述刑法規定，於民事事件即非不得採為審酌之標準。亦
11 即，行為人之言論雖損及他人名譽，惟其言論屬陳述事實
12 時，如能證明其為真實，或行為人雖不能證明言論內容為真
13 實，但依其所提證據資料，足認為行為人有相當理由確信其
14 為真實者；或言論屬意見表達，如係善意發表，對於可受公
15 評之事，而為適當之評論者，不問事之真偽，均難謂係不法
16 侵害他人之權利，尚難令負侵權行為損害賠償責任。又按當
17 事人主張有利於己之事實者，就其事實有舉證之責任。民事
18 訴訟法第277條前段亦有明文。原告主張被告侵害原告名譽
19 權，而應負損害賠償責任，然為被告否認如前，即應由原告
20 就被告行為侵害其名譽等節，盡其舉證責任。

21 (二)原告主張被告明知或可得而知其於Threads上發表之系爭貼
22 文及留言內容與事實不符，且已超過合理評論之範疇，卻仍
23 於Threads上發表上開言論，而侵害原告之名譽等權利，被
24 告應賠償原告非財產上損害200萬元及移除系爭貼文云云，
25 惟查：

26 1. 關於系爭貼文提及「合約全是霸王條款」部分：

27 查依系爭合約「2. 費用說明」第1項約定，若原告收取執行
28 費用而半年內無任何1組關鍵字達到Google前10名，則執行
29 費用將無條件轉為網站系統、設計及空間費，而非退還予被
30 告，即縱使原告完全未能履行系爭合約關鍵字之優化義務，
31 仍能收取被告之執行費用；系爭合約「3. 標的網站事項說

明」第1項約定，若被告於合約期間擅自更改網站空間、FTP更改、網站內容異動，導致排名滑落，則被告須賠償滑落期間之全額最高服務月費，然如係因原告因素導致網站無法連線，則依系爭合約「伍.其他補充說明」第3項約定，原告僅於目標達成開始後，因原告因素導致網站無法連線時，始以免費延長服務時間方式補償，且被告不得要求其他賠償；系爭合約「3.標的網站事項說明」第2項第2款約定，若被告2個月未提供資訊，原告即可自行規劃上架之必要資料，且約定被告不得有異議，無異大幅限縮及剝奪被告對圖文資料之自主決定權；「3.標的網站事項說明」第2項第3款約定，被告於收到網站內容通知後，僅給予被告短暫3天之時間提出修正建議；依系爭合約「伍.其他補充說明」第1項約定，若被告逾期未付款或中途終止系爭合約，須支付剩餘合約期間按每月最高服務月費總額計算之賠償或懲罰性違約金，而未考慮原告所受之實際損害，並約定不受民法第549條關於當事人得隨時終止契約規定之限制，剝奪法律賦予被告本於委任契約之任意終止權；依系爭合約「伍.其他補充說明」第2項約定，被告就關鍵字排名報表有疑慮，須於隔日原告下班時間前向原告反應，否則視同被告確認及同意當日排名位置，此約款僅給予被告極短時間核對數據及表示異議，並於逾期時產生擬制同意之效果，有系爭合約在卷可參(本院卷第27-30頁)。綜觀系爭合約之上揭約定，可見原告擬定之定型化契約內容，確實存在諸多加重被告義務、減輕原告責任、並剝奪被告法定權利之情事，而「霸王條款」一詞，雖非法律用語，然在現代社會通念及一般民眾之日常用語中，係指「契約內容極度偏袒一方」、「雙方權利義務不相當」之情形，審諸被告非屬具備高度法律專業知識之人士，其於面臨合約爭議時，主觀上認為系爭合約多項約款顯失公平、違反誠信原則，因而發表上開言論抒發不平，自與出於惡意無事生端之肆意污蔑、動機出於詆毀他人名譽之情形有別，衡諸社會觀念，仍屬就可受公評之事項而為評論，未逾越言

01 論自由合理之限度，則被告發表之上開言論，難謂有不法侵
02 害他人之權利，不具違法性，自不能令被告負侵權行為損害
03 賠償責任。

04 2. 關於系爭貼文提及「退了一樣要把後面四年的費用付清」部
05 分：

06 查依系爭合約「伍.其他補充說明」第1項中段約定，若未經
07 雙方書面同意，被告不得中途片面終止合約，若有違反，被
08 告須賠償原告剩餘期間按每月最高服務月費計算之懲罰性違
09 約金，有系爭合約在卷可稽（本院卷第27-30頁），且為原
10 告所不爭執（本院卷第279-280頁），而系爭貼文之發布時點
11 為114年5月27日，斯時系爭合約期間業已進行1年有餘，是
12 如被告於斯時終止系爭合約，則依上揭約定，被告即應給付
13 原告剩餘期間約莫4年按最高服務月費計算之懲罰性違約
14 金，則系爭貼文內容發表「退了一樣要把後面四年的費用付
15 清」之言論，難認與事實顯然不符，自無侵害原告名譽等權
16 利之情形。

17 3. 關於系爭貼文提及「遇到幾個店家幾乎都是一樣問題，也都
18 卡合約問題，沒效還是乖乖繳錢..非常後悔(哭泣表情)」部
19 分：

20 經查，綜觀上開言論之論述脈絡，原告發表上開言論，係接
21 露自身因系爭合約「伍.其他補充說明」第1項約定，而陷入
22 即使原告執行系爭合約服務成效不彰卻無法終止系爭合約之
23 困境，始會表達後悔簽立系爭合約之意，並附上哭泣之表情
24 貼圖；再參酌本院113年度北簡字第11095號、114年度北簡
25 字第2169號、114年度北簡字第4565號、114年度北簡字第84
26 47號民事判決（本院卷第291-233頁），上開案件被告亦係因
27 原告執行系爭合約服務成效不彰而欲終止系爭合約，卻因無
28 法終止合約而遭受原告求償以最高服務月費計算之剩餘期間
29 款項，可見系爭言論除以被告自身經驗為基礎外，亦可與本
30 院多起與原告相關之民事判決內容相互勾稽核實，被告發表
31 上開言論，提醒大眾注意交易及合約風險，其陳述既具真實

01 性且攸關公益，而非無的放矢或惡意抹黑，難認有構成侵害
02 原告名譽等權利之行為。

03 4. 關於系爭貼文所提「數據也要不到」部分：

04 查被告前有要求原告提供兩造協議優化之關鍵字搜尋結果之
05 相關數據，而原告僅以通訊軟體回覆關鍵字排名名次，此有
06 兩造間114年5月14日對話紀錄在卷可稽（本院卷第267
07 頁），而由原告回覆予被告之內容可見，原告僅簡略列載關
08 鍵字之名次，而全然未附任何後臺流量分析、客觀點擊紀錄
09 等可資核對之數據報表，則上開言論係被告本於其親身履約
10 之真實經驗，對於原告履約過程之資訊透明度所為之意見表
11 達，既有所本，且未逸脫適當評論之範疇，並未構成侵害原
12 告名譽等權利之行為。

13 5. 關於系爭貼文內容所提「我是不是遇到騙局？」及系爭留言
14 部分：

15 (1)觀諸上開貼文內容之前後文為：「我只是小小創業人，合約
16 履行付款是我評估下沒問題才簽約的！但是過了一年沒客人0
17 成效，數據也要不到，我是不是遇到騙局？」，可見被告於
18 系爭合約簽立後，已支付開辦費用43,810元及按月給付
19 4,995元月費達1年，而投入一定金額之開辦費用與時間成本
20 後，被告之業績與流量卻未提升，亦無法自原告處獲得足以
21 勾稽Google自然搜尋結果之客觀數據或報表之相關資料，被
22 告於付出費用、成效不如預期且獲取資訊受阻等多重負面因
23 素堆疊下，主觀上產生原告是否根本未曾提供真實服務而遭
24 受詐欺之質疑，尚屬一般社會大眾處於相同處境時，可能衍
25 生之合理懷疑。

26 (2)復觀諸卷附8名與原告簽署與系爭合約相類似之「Seo優化專
27 案年度合約」、「非區域Seo優化專案年度合約」之客戶所
28 發出之律師函，其內容均不約而同指摘，原告於履約期間，
29 始終未能提出明確數據，亦欠缺每月持續執行關鍵字優化服
30 務之具體佐證與說明，並於律師函中明確表達受騙之感等
31 情，此有原告自行提出8名原告客戶各自與原告簽立之Seo優

01 化專案年度合約、非區域Seo優化專案年度合約、律師函在
02 卷可佐(本院卷第35-85頁)。由是觀之，系爭貼文內容所提
03 「我是不是遇到騙局？」、被告於「ecfamily1228」網友留
04 言「合法詐騙」下方接續發表系爭留言之言論，實係被告本
05 於其自身經歷系爭合約履約成效之消費經驗，而為之意見表
06 達，並有其他原告客戶之履約體驗，足以佐證被告之言論尚
07 非全然無據，況原告所營事業亦涉及有廣告服務需求之閱聽
08 大眾消費者權益，則縱使被告所為之言論直率而令原告感到
09 不快，然所為言論係自身觀感表達，且係對可受公評之事，
10 而以消費者角度發表上開言論，尚非全然與公共利益無涉，
11 應認未逾越合理評論之範圍，自不構成侵害原告名譽等權利
12 之行為。

13 五、綜上所述，原告依民法第18條、第184條第1項前段、第195
14 條第1項規定，請求被告應給付原告200萬元及法定遲延利
15 息，並應將如附件所示帳號「ws_lafuni」於114年5月27日
16 在Threads發表之系爭貼文及留言全部刪除，為無理由，應
17 予駁回。又原告之訴既經駁回，其假執行之聲請即失所依
18 據，應併予駁回。

19 六、本件事證已臻明確，兩造其餘主張陳述及所提之證據，經本
20 院斟酌後，認與判決結果不生影響，均毋庸再予論述，附此
21 敘明。

22 七、訴訟費用負擔之依據：民事訴訟法第78條。

23 中 華 民 國 115 年 4 月 20 日
24 民事第九庭 法 官 孫浩偉

25 以上正本係照原本作成。

26 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
27 委任律師提起上訴者，應一併繳納上訴審裁判費。

28 中 華 民 國 115 年 4 月 20 日
29 書記官 沈維萱

30 附件：被告於114年5月27日以帳號「ws_lafuni」在Threads上發
31 表之貼文內容

有沒有人跟誠采行銷

(ct媒體)

簽署Seo關鍵字合約的？

請與我聯繫！！

簽了五年合約，約期已過一年

完全沒客人…累計付了十萬…

現在要談解約，合約全部是霸王條款！退了一樣要把後面四年的費用付清，還有近30萬

我只是小小創業人，合約履行付款是我評估下沒問題才簽約的！

但是，過了一年沒客人0成效，數據也要不到，我是不是遇到騙局？

遇到幾個店家幾乎都是一樣問題，

也都被卡合約問題，沒效還是要乖乖繳錢…非常後悔(哭泣表情)

一樣有簽約的合作商麻煩ig私訊我

我相信有好幾家

(判決書一票支付命令)

有對合約有興趣的朋友想瞭解合約書的下一篇我再發佈
讓大家看看…