

臺灣臺北地方法院民事判決

110年度北小字第2096號

原告 余承芳

被告 優勢領航科技有限公司

法定代理人 樊立平

訴訟代理人 呂孟儒

上列當事人間請求返還不當得利事件，本院於民國110年12月16日言詞辯論終結，判決如下：

主 文

被告應給付原告新臺幣壹萬壹仟壹佰壹拾肆元，及自民國一百一十年四月一日起至清償日止，按週年利率百分之五計算之利息。訴訟費用新臺幣壹仟元由被告負擔。

本判決得假執行。但被告以新臺幣壹萬壹仟壹佰壹拾肆元為原告預供擔保，得免為假執行。

事實及理由

壹、程序方面：

按當事人得以合意定第一審管轄法院。但以關於由一定法律關係而生之訴訟為限。前項合意，應以文書證之。民事訴訟法第24條定有明文。本件依兩造所簽訂之線上遊戲服務合約書（下稱系爭合約）第28條約定（見本院卷第31頁），雙方合意以臺灣臺北地方法院為第一審管轄法院，故原告向本院提起本件訴訟，核與首揭規定相符，本院就本件訴訟自有管轄權，合先敘明。

貳、實體方面：

一、原告起訴主張：兩造前曾簽訂系爭合約，約定由被告提供其旗下平台「G妹遊戲」之線上遊戲「奇蹟MU：跨時代」（下稱系爭遊戲）之消費服務，原告並設有遊戲帳號角色「諾厄·多莉」（下稱系爭帳號），並陸續儲值虛擬貨幣，以新臺幣（下同）1元兌換2鑽石。嗣原告於民國110年3月17日向

01 被告之客服人員表示欲終止系爭合約並申請退還系爭帳號尚
02 餘之儲值金額1萬1,114元（即2萬2,228鑽石），惟客服人員
03 於110年3月19日提供原告退費申請表，並表示應扣除35%之
04 必要成本始得退費，卻拒不提供上開必要成本之明細。而系
05 爭合約第3條第7款雖約定：「必要成本：係指乙方（即被
06 告）為履行本契約而已支出之成本或已給付予第三人之費用
07 （必要成本包含之項目，依所佔比重由高至低，包含渠道費
08 用、委託業務費用、通信費用、工本費用、人力成本費用，
09 所占比重依乙方各運營遊戲實際運營情形調整之，以甲方
10 （即原告）儲值金額的35%為限）」。惟行政院已於96年12
11 月13日核定公告「線上遊戲定型化契約應記載或不得記載事
12 項」，其中之應記載事項第19點第2項規定：「契約終止
13 時，乙方於扣除必要成本後，應於30日內將甲方未使用之遊
14 戲點數以現金、信用卡、匯票或掛號寄發支票方式退還甲方
15 未使用之儲值或遊戲費用。」，則被告逕自以35%計算必要
16 成本，明顯違反上開規定，爰依不當得利及系爭合約第25條
17 之法律關係提起本件訴訟等語。並聲明：被告應給付原告1
18 萬1,114元，及自起訴狀繕本送達翌日起，按週年利率5%計
19 算之利息。

20 二、被告則以：被告經營系爭遊戲每月需花費之渠道費用包含上
21 游廠商之分成費用及中間金流業者之佣金費用，且被告尚需
22 花費基本開銷（包含：公司租金、伺服器租賃、委託業務、
23 通信、工本及人力成本等費用），而因被告並非僅代理系爭
24 遊戲，故較難證明其佔比，然原告不得否認上開必要費用之
25 存在，且單就被告所支付之渠道費用部分應已逾兩造所約定
26 之35%必要成本，原告不得主張被告不得扣除此部分費用。
27 又原告主張被告並未提供必要成本之明細，違反線上遊戲定
28 型化契約應記載或不得記載事項，然被告係考量部分遊戲業
29 者僅為遊戲代理商或發行商，被告就其分成比例應遵守保密
30 義務，且目前並無規定被告進行退款流程前應明文列舉必要
31 成本細項，故原告此部分之主張，應無理由。另原告雖提出

01 匯款紀錄及對話紀錄為憑，然因被告經營之遊戲眾多，故該
02 紀錄僅能證明其有匯款予被告之事實，並無法證明系爭帳號
03 現有之虛擬貨幣數額及是否有直接關係，或證明原告係以匯
04 款方式轉帳而非經由蘋果帳號直接儲值，況其提出之證物與
05 其所述之匯款金額及時間均不相符，其請求顯無理由。再
06 者，原告主張其所申請之退款應不得計入營運收入，然不計
07 入營運收入之前提為「因系統錯誤而向消費者所做之退
08 款」，故因原告所為之儲值與系統錯誤情形無關，原告此部
09 分之主張，亦無理由。此外，被告同意以實際必要成本計算
10 退款費用，則因必要費用應扣除中間金流業者之佣金費即儲
11 值費用之30%，及給付上游廠商之分成費即儲值費用之5
12 0%，故必要費用應以20%計算等語，資為抗辯。並聲明：
13 原告之訴駁回。

14 三、得心證之理由：

15 （一）依系爭合約第3條「名詞定義」約定：「本合約之名詞定
16 義如下：…五、儲值：係指甲方（即原告）預付乙方（即
17 被告）之金額或其餘額。…七、必要成本：係指乙方為履
18 行本契約而已支出之成本或已給付予第三人之費用（必要
19 成本包含之項目，依所佔比重由高至低，包含渠道費用、
20 委託業務費用、通信費用、工本費用、人力成本費用，所
21 占比重依乙方各運營遊戲實際運營情形調整之，以甲方儲
22 值金額的35%為限）。」、第25條「公司擁有終止權」第1
23 項約定：「甲方得隨時通知乙方終止本契約。」、第2項
24 約定：「契約終止時，乙方於扣除必要成本後，應於30日
25 內以現金、信用卡、匯票或掛號寄發支票方式退還甲方未
26 使用之儲值或遊戲費用。」。

27 （二）原告主張兩造前簽立系爭合約，約定由被告提供原告系爭
28 遊戲之消費服務，原告設有系爭帳號並已陸續儲值，以1
29 元兌換2鑽石，原告已於110年3月17日依據系爭合約第25
30 條第1、2項約定向被告為終止系爭合約並申請退費之意思
31 表示，且系爭合約終止時系爭帳號尚餘2萬2,228鑽石等

01 情，業據提出系爭合約、退費申請表、終止遊戲契約暨退
02 費申請書、通訊軟體對話紀錄及鑽石餘額頁面等件為憑
03 （見本院卷第13至51頁、第141頁），核屬相符，且被告
04 對上開情事並未爭執，堪信為真實。至原告主張被告應退
05 還2萬2,228鑽石即1萬1,114元（計算式：2萬2,228鑽石÷2
06 =1萬1,114元）乙節，則為被告所否認，辯稱：依據系爭
07 合約第3條第1項第7款及第25條第2項約定，原告申請退還
08 之費用尚應扣除必要費用即儲值金額之35%云云。然按中
09 央主管機關為預防消費糾紛，保護消費者權益，促進定型
10 化契約之公平化，得選擇特定行業，擬訂其定型化契約應
11 記載或不得記載事項，報請行政院核定後公告之。違反第
12 1項公告之定型化契約，其定型化契約條款無效。中央主
13 管機關公告應記載之事項，雖未記載於定型化契約，仍構
14 成契約之內容。消費者保護法第17條第1項、第4項前段及
15 第5項分別定有明文。是系爭合約第3條第1項第7款雖約
16 定：「必要成本：係指乙方（即被告）為履行本契約而已
17 支出之成本或已給付予第三人之費用（必要成本包含之項
18 目，依所佔比重由高至低，包含渠道費用、委託業務費
19 用、通信費用、工本費用、人力成本費用，所佔比重依乙
20 方各運營遊戲實際運營情形調整之，以甲方（即原告）儲
21 值金額的35%為限）」，然依據行政院針對線上遊戲業107
22 年10月8日修正公布「線上遊戲定型化契約應記載或不得
23 記載事項」，其中應記載事項第18點第5項規定：「契約
24 終止時，企業經營者於扣除必要成本後，應於30日內以現
25 金、信用卡、匯票或掛號寄發支票方式退還消費者未使用
26 之付費購買之點數…」，已規範係扣除「必要成本」，其
27 餘未使用之點數或費用儲值則須退還，是被告辯稱應直接
28 扣除必要成本35%，其實際所扣除者乃儲值金額之35%，
29 核與上開應記載事項所規定之「必要成本」之規範意義並
30 不相符，自無可採，故被告應就必要成本之多寡負舉證之
31 責。

01 (三) 被告雖辯稱必要費用包含中間金流業者之佣金費及給付上
02 游廠商之分成費，並提出被告系爭遊戲代理協議（臺灣地
03 區）為憑（見本院卷第129至135頁）。而原告主張其儲值
04 方式係自行轉帳至被告帳戶而非透過APPLE系統儲值，故
05 被告並無支出中間金流業者之佣金費，原告雖僅提出110
06 年1月、2月之國泰世華銀行轉帳紀錄為憑（見本院卷第10
07 9頁）。然按當事人主張有利於己之事實者，就其事實有
08 舉證責任。民事訴訟法第277條前段定有明文。此即舉證
09 責任之分配原則。但如遇有特殊情形，仍貫徹此一原則，
10 對於該當事人顯失公平時，即不受此原則規定之限制，此
11 為該條但書「依其情形顯失公平者，不在此限」之立法意
12 旨。是以，受訴法院於決定是否適用該條但書所定公平之
13 要求時，應視各該具體事件之訴訟類型特性暨待證事實之
14 性質，斟酌當事人間能力、財力之不平等、證據偏在一
15 方、蒐證之困難、因果關係證明之困難及法律本身之不備
16 等因素，透過實體法之解釋及政策論為重要因素等法律規
17 定之意旨，較量所涉實體利益及程序利益之大小輕重，按
18 待證事項與證據之距離、舉證之難易、蓋然性之順序（依
19 人類之生活經驗及統計上之高低），並依誠信原則，定其
20 舉證責任或是否減輕其證明度，進而為事實之認定並予判
21 決。而本院認為被告係代理經營網路遊戲服務為業，係以
22 遊戲玩家儲值金額為其營利收入以此謀利，且系爭合約亦
23 約定必要成本包含渠道費用，則被告對於其遊戲玩家儲值
24 金額及儲值之方式自當清楚，且應儲存於被告相關電磁紀
25 錄系統中，為被告所知悉，有證據偏在一方之情形，是被
26 告既未提出相關證據證明原告並非以自行轉帳方式儲值，
27 則被告辯稱原告申請退還之儲值金額尚應扣除中間金流業
28 者之佣金費，即難憑採。另被告辯稱其每月給付上游廠商
29 之分成費即已高達銷售月沖值收入之50%云云，然被告並
30 未舉證說明本件原告儲值部分已實際支出該項分成費用，
31 則被告辯稱另應扣除上游廠商之分成費用，亦難憑採。從

而，被告既未就其已實際支出之必要費用舉證說明，則原告依據系爭合約第25條第2項規定請求被告退還儲值金額1萬1,114元（計算式：2萬2,228鑽石÷2＝1萬1,114元），應屬有據。

四、綜上所述，原告請求被告給付1萬1,114元及自起訴狀繕本送達翌日即110年4月1日（見本院卷第57頁）起至清償日止，按週年利率5%計算之利息，為有理由，應予准許。

五、本判決係就民事訴訟法第436條之8適用小額訴訟程序所為被告敗訴之判決，依民事訴訟法第436條之20規定，應依職權宣告假執行。並依同法第436條之23準用第436條第2項，適用同法第392條第2項規定，依職權宣告被告如預供擔保，得免為假執行。

六、本件事證已臻明確，兩造其餘攻擊防禦方法及舉證，核與本件判決結果無影響，爰不另予一一論述，併此敘明。

七、訴訟費用負擔之依據：民事訴訟法第78條。本件訴訟費用額，依後附計算書確定如主文第2項所示金額。

中 華 民 國 111 年 1 月 14 日
臺北簡易庭 法 官 陳家淳

以上正本證明與原本無異。

如不服本判決，須以違背法令為理由，於判決送達後20日內向本庭（臺北市○○○路0段000巷0號）提出上訴狀。（須按他造當事人之人數附繕本）。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 111 年 1 月 24 日
書記官 蘇炫綺

計 算 書

項 目	金 額（新臺幣）	備 註
第一審裁判費	1,000元	
合 計	1,000元	

附錄：

一、民事訴訟法第436條之24第2項：

01 對於小額程序之第一審裁判上訴或抗告，非以其違背法令為
02 理由，不得為之。

03 二、民事訴訟法第436條之25：

04 上訴狀內應記載上訴理由，表明下列各款事項：

05 (一)原判決所違背之法令及其具體內容。

06 (二)依訴訟資料可認為原判決有違背法令之具體事實。

07 三、民事訴訟法第436條之32第2項：

08 第438條至第445條、第448條至第450條、第454條、第455
09 條、第459條、第462條、第463條、第468條、第469條第1款
10 至第5款、第471條至第473條及第475條第1項之規定，於小
11 額事件之上訴程序準用之。