臺灣臺北地方法院民事簡易判決

110年度北簡字第10409號

原　　告　王廷匡

000000000000000000

訴訟代理人　姜傳玨

被　　告　香港商動視暴雪有限公司台灣分公司

000000000000000000

法定代理人　陳博一

訴訟代理人　胥博懷律師

上列當事人間履行契約事件，於民國110年10月26日言詞辯論終結，本院判決如下：

主　　文

原告之訴駁回。

訴訟費用由原告負擔。

事實及理由

一、原告主張、聲明：原告為被告提供之「魔獸世界」遊戲（下稱系爭遊戲）服務之會員，並合意訂立使用契約（下稱系爭契約），原告得於系爭遊戲中創設專屬帳號，使用被告於系爭遊戲中提供之一切服務。惟被告於民國109年7月1日無正當理由及相關證明，未經查證即以原告「濫用遊戲機制」，判定違反遊戲規範且未明確指出違反之規範為何，又未給予相當之申訴管道即永久封鎖原告之遊戲帳號（帳號名稱：ru4860000000oo.com.tw），致原告無法使用被告於系爭遊戲內之服務。參照「網路連線遊戲服務定型化契約應記載及不得記載事項」第15條規定，可見行政院依消費者保護法對於網路連線遊戲服務，針對違反遊戲管理規則之玩家，仍須按違規情節之輕重決定如何限制或剝奪消費者之遊戲使用權利。被告限制原告使用帳號之權利顯違反系爭契約而有債務不履行原則適用，並違反民法第148條之誠信原則。被告稱原告違反用戶授權協議契約1.3.2.2.規定云云，原告否認之，被告應返還原告使用帳號權利並履行系爭契約關係之一切服

務，讓原告繼續使用帳號。若被告拒絕履行系爭契約，其無正當理由不當限制、侵害原告使用遊戲帳號之權利，則依民法第226條、227條、第184條規定(其後於110年10月26日撤回民法第226條、第184條的請求依據，本院卷第138頁)，被告應賠償原告帳號中所具之價值與花費之金錢共新臺幣（下同）200,000元。並聲明：被告應履行原告之使用契約，即解鎖並返還原告遊戲帳號（帳號：ru4860000000oo.com.tw)，使原告能使用被告提供之一切遊戲服務；若被告不願履行契約，應賠償原告遊戲帳號價值200,000元。

二、被告答辯、聲明：兩造間就原告於109年7月1日前使用被告提供之線上遊戲相關服務，訂有「暴雪最終用戶協議」（108年1月8日生效版本，下稱最終用戶協議)，其中第1.3.2.2條禁止原告使用任何自動化執行軟體（bots)，即任何未經被告明確授權的代碼或和軟體，允許自動控制遊戲、伺服器和或任何組件或及其功能，如自動操控遊戲中的角色等。另依最終用戶協議第1.3條之約定，原告已同意於任何情況下，不進行第1.3.1至1.3.13條所列之行為，且如其違反或協助他人違反該等授權限制的規定，被告有權對平台的全部或部分，其組件（套件），或其某個功能的授權取消、暫停或終止。原告於109年6月2日至同月30日期間內，共29次使用自動化執行程式，使其遊戲角色得在原告未操控之情況下自動進行升級、採集及重複動作，有被告使用Impala軟體搜尋儲存於Hadoop資料庫之原告遊戲資料搜尋結果及網路上供玩家下載外掛（自動執行）軟體ShadowExtBuild之網頁。若針對此種嚴重違約行為（包含駭客行為、藉遊戲賭博、營利、 轉讓遊戲權利等）尚須先行警告，且僅得限制進行遊戲最多7日，將嚴重影響網路連線遊戲業者就遊戲系統之營運，以及遊戲環境公平性之維護。一旦遊戲玩家對遊戲之公平性產生質疑或負面評價時，將嚴重損害網路連線遊戲業者之業務及獲利，尚與一般「違反遊戲管理規則」之行為不可等而視之。被告終止對原告之授權，係對此破壞遊戲系統及

公平性之違約行為，即最終用戶協議第1.3條所列舉之行為。並非原告所稱「違反遊戲管理規則」（如惡意檢舉、不當發言等），故不適用網路連線遊戲服務定型化契約應記載及不得記載事項第15條之規定。原告使用自動化執行軟體之行為，使其獲得較其他玩家不公平之優勢（無須人為進行遊戲即可獲得遊戲成果），嚴重影響被告遊戲平台之公平性及其他玩家之權益，故依最終用戶協議第1.3條及第1.3.2.2條之約定，終止對原告之授權即關閉其ru4860000000oo.com.tw之遊戲帳號，非原告所稱之ru4860000000oo.com.tw，有原告於被告公司註冊之遊戲帳號及留存資料。原告空言指帳號具有之價格與花費共20萬元，惟履行契約與金錢賠償非請求權競合之關係，原告請求程式是否合法，已屬有疑。依民事訴訟法第277條之規定，該損害之存在及金額，無證據偏在等顯失公平之情況，自應由原告負舉證責任，如原告未能舉證即應承擔未舉證之不利益。原告主張依侵權行為負損害賠償責任云云。惟本件純屬兩造間契約爭議，尚與侵權行為之要件不符，且原告亦未說明其主張依據係民法第184條第1項前段、後段或同條第2項之規定，被告尚難就該等缺乏論據之主張提出實質答辯。並聲明：如主文。

三、本院判斷的簡要說明：

(一)準據法及管轄：被告為香港公司台灣分公司，有涉外因素，原告起訴時依債務不履行及侵權行為法律關係起訴：

1.就管轄權，依起訴時原告主張，債之部分，依雙方最終用戶協議第12.約定(本院卷第103頁)，本院為雙方合意的第1審管轄法院；侵權行為部分，類推民事訴訟法第2條第2項規定，本院為第1審管轄法院。

2.準據法，依香港澳門關係條例第38條本文類推涉外民事法律適用法第20條第1項，依上述最終用戶協議第12.約定，準據法為台灣法。至於侵權行為，原告已撤回該部分的主張，故不另為準據法的認定。

(二)不爭執事項：原告為被告系爭遊戲的會員，雙方間有最終用

戶協議(本院卷第73-103頁)的約定。

(三)爭執事項：原告得否主張回復帳號或請求損害賠償?

1.查，原告主張被告封鎖其所使用之遊戲帳號：ru4860000000oo.com.tw，雖提出雙方的通訊紀錄(本院卷第15-19頁)，但上述通訊紀錄中是以原告姓名為對象，並無上述帳號的任何資料，無法認定該帳號確遭被告封鎖，且經比對被告所提的原告留存於被告之帳號資料(本院卷第121頁)，明顯與原告上述主張的帳號並不相同，原告既未提出上述帳號為其所有且經被告封鎖的其餘資料，原告請求被告回復上述帳號的使用或請求損害賠償，即有證據不符且無法證明的情形，而不可採。

2.次查，若原告主張的帳號為被告所提已封鎖的ru4860000000oo.com.tw帳號，基於下述原因，原告主張也無可採取。

⑴原告雖主張被告違反網路連線遊戲服務定型化契約應記載及不得記載事項第15條規定，未依該條規定處置原告帳號，但查，上述第15條第2項雖規定：「消費者第一次違反遊戲管理規則，企業經營者應通知消費者於一定期間內改善。經企業經營者通知改善而未改善者，企業經營者得依遊戲管理規則，按其情節輕重限制消費者之遊戲使用權利。如消費者因同一事由再次違反遊戲管理規則時，企業經營者得立即依遊戲管理規則限制消費者進行遊戲之權利。」，賦予消費者相當的容錯權利，但解釋消費者所得享有的容錯權利時，應注意該規定必須建立在消費者也是用誠實信用方法行使定型化契約權利的前提上，且必須確保民主法治國家，通常一再強調並希望立法維持的公平原則，若未注意上述前提要件的內涵僅使用概念法學的方式加以理解，並做出對破壞公平性消費者有利的解釋時，除了會鼓勵消費者射倖性的挑戰遊戲公平性以外，同時也變相的處罰了大多數公平使用遊戲的消費者。

⑵經查，被告抗辯原告於109年6月2日至同年月30日使用外掛程式等，已經提出原告使用遊戲資料搜尋結果截圖（本院卷

第107頁）、網際網路上可供玩家下載外掛（自動執行）軟體ShadowExtBuild之網頁截圖（本院卷第123頁）為證，並經證人盧孔浩到庭結證如下：「(提示被證二[即上述截圖]，此畫面是否即為偵測原告使用名為SHADOWEXTBUILD之外掛程式偵測結果？該偵測結果是否表示原告於2020年6月2日-30日期間內使用該外掛程式打遊戲達29次？)證人:是。(問:被告公司以第三方設計之IMPALA軟體定期執行HADOOP資料庫中儲存之遊戲資料定期偵測玩家使用外掛程式，就證人所知是否有偵測錯誤的前例？)證人:無，該偵測相當精確。(問:就證人所知SHADOWEXTBUILD之外掛程式功能為何？)證人:自動化進行遊戲。(問：該程式是一般式程式還是針對本件遊戲？)證人:本件遊戲。(問:玩家使用該外掛程式是否對其他玩家造成不公平而影響其他玩家遊戲權利？)證人:是。(問:本外掛程式如何自動進行遊戲？)證人:可以在玩家未再電腦裝置時，使遊戲自動進行，可以使遊戲內角色，累積資源及遊戲內貨幣，同時可以指定遊戲角色進行重複進行打怪等行為。」，可以認定原告應有長時使用外掛程式的不公平遊戲行為，依本院⑴部分的說明，原告並不得主張網路連線遊戲服務定型化契約應記載及不得記載事項第15條規定為雙方約定的一部分，且被告有違反該規定的情形，以免破壞系爭遊戲的公平性。原告無據主張並未使用外掛，與上述卷證情形不相一致，並不可採。

⑶另查，依被告所提的最終用戶協議第1.1.1約定，雙方另有遊戲規範的連結頁面(本院卷第75頁)，依上述客觀的約定，可以認定最終用戶協議與上述應記載及不得記載事項第15條第2項規定的遊戲管理規定並不相同，除非最終用戶協議明顯牴觸不得記載事項，或違反消費者保護法的相關規定且明顯對原告不公，否則上述最終用戶協議的各條約定即應拘束雙方。

⑷依最終用戶協議第1.3.2.2條，明白約定禁止原告使用任何自動化執行軟體（bots)，即任何未經被告明確授權的代碼

或和軟體，允許自動控制遊戲、伺服器和或任何組件或及其功能，如自動操控遊戲中的角色等。另依最終用戶協議第1.3條之約定，原告已同意於任何情況下，不進行第1.3.1至1.3.13條所列之行為，且如其違反或協助他人違反該等授權限制的規定，被告有權對平台的全部或部分，其組件（套件），或其某個功能的授權取消、暫停或終止(本院卷第83頁)。另依網路連線遊戲的特性，遊戲玩家雖於自己電腦上操作遊戲，但於過程中，係與被告設計之遊戲內容及其他玩家在線上產生互動，藉由完成任務及相互競爭之關係，達成娛樂之目的或肯定自己的能力，遊戲玩家並可能從中獲得遊戲內之虛擬物品或另種成就。故確保遊戲玩家間之公平性，禁止遊戲玩家利用外掛程式等不當之方法進行遊戲，獲取遊戲中之利益，不論自保障遊戲玩家權益之觀點，或自維護被告遊戲永續經營之觀點觀之，皆屬必要，故上述最終用戶協議約定，可以認定為確保遊戲公平性的必要約定，且未有違反消費者保護法第12條規定的情形。另因原告有使用外掛程式的情形，已經本院認定如上，故被告依上述約定封鎖原告使用ru4860000000oo.com.tw帳號，即未有何不完全給付的債務不履行情形，原告主張被告違約，請求回復帳號，並於回復帳號不能時賠償原告，尚有誤會，而難採取。

四、綜上，原告依最終用戶協議及民法第227條，請求被告解鎖並返還原告遊戲帳號（帳號：ru4860000000oo.com.tw)，使原告能使用被告提供之一切遊戲服務；若被告不願履行契約，應賠償原告遊戲帳號價值200,000元，因原告使用外掛程式，並無理由，應駁回。

五、本件事證已明，當事人其餘主張陳述及所提證據，經審酌不影響上述認定及說明，故不詳論。

六、訴訟費用負擔，依民事訴訟法第78條。

中　　華　　民　　國　　110　　年　　12　　月　　10　　日

臺灣臺北地方法院臺北簡易庭

法　官　詹駿鴻

以上正本證明與原本無異。

如不服本判決，應於判決送達後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　　110　　年　　12　　月　　10　　日

書記官　翁挺育