

臺灣臺北地方法院民事簡易判決

111年度北簡字第11193號

原告 周佩穎

訴訟代理人 李岳洋律師

陳靖琳律師

被告 優步福爾摩沙股份有限公司

法定代理人 Raymund Siegfried Li

訴訟代理人 林盈孜律師

郭瑋萍律師

複代理人 陳佳君律師

被告 王玥靈

上列當事人間損害賠償事件，於民國112年4月18日言詞辯論終結，本院判決如下：

主 文

被告王玥靈應給付原告新臺幣4萬元，及自民國111年7月12日起至清償日止，按年息百分之5計算之利息。

原告其餘之訴駁回。

訴訟費用由被告王玥靈負擔10分之1，餘由原告負擔。

本判決第1項得假執行；被告王玥靈如以新臺幣4萬元為原告預供擔保，得免為假執行。

事實及理由

一、原告主張、聲明：原告於民國111年5月17日透過被告優步福爾摩沙股份有限公司即UBER（下稱優步公司）叫車，並由被告王玥靈駕駛提供載送服務（車牌號碼000-0000，駕駛證號AA015771），原告並於下午6時44分在台北市○○區○○路00巷0號上車。被告王玥靈於駕駛過程中不斷有急速踩油門、急速剎車之危險駕駛行為，並擬於和平東路某路口轉彎，經

01 原告善意提醒前方有禁止左轉之交通標誌，被告王玥靈竟開
02 始咒罵，原告因擔心人身安危遂表示要下車。但被告王玥靈
03 竟直接轉身打開後座乘客車門，大吼「滾！你下車！
04 滾！」，然當時車輛正行駛於快車道上（大約行經大安區敦
05 化南路二段128號附近），原告不得已繼續隱忍。嗣被告王
06 玥靈破口大罵：「笑死人，啥擺沒用，哩衝三小（台
07 語）」、「原告：我是好意。」、「被告王玥靈：你欠人罵
08 啊還講！（台語）你不懂！」、「原告：我是好意，你那邊
09 不能轉。」、「被告王玥靈：好意你個頭，我去你的，我當
10 然轉，車我的，怎麼樣。」、「原告：不是，是你那邊不能
11 夠左轉。」、「被告王玥靈：我要左轉幹嘛啊，你聽不懂
12 啊，是你開車還是我啊，笨蛋，講幾百遍也聽不懂，眼睛看
13 也看不明白，眼睛拿來裝飾的啦，腦子進水。」。當被告王
14 玥靈駕駛於快速道路後開錯方向時，其仍繼續咒罵：「沒看
15 過錢，你母卡好（台語）。」、「原告：沒關係啦，你慢慢
16 開啦，小心點就好。」、「被告王玥靈：終於聽得懂人話。
17 囂張無落魄的久（台語）。」（下稱系爭言論），原告預定
18 目的地為於文山區溪口街28巷3號，因飽受驚嚇，提前在文
19 山區溪口街115號左右處下車。依民法第184條第1項前段及
20 第195條第1項前段，名譽權僅係人格權之核心內涵之一、而
21 非人格權之全部，然原告係「人格權」受侵害，縱係於無第
22 三人在場之場域如私下對話、簡訊、訊息等，為辱罵行為，
23 仍會侵害人格權或人格法益，且被告王玥靈以上述加害行為
24 持續性辱罵侵害原告，可歸責程度甚高，情節重大原告亦得
25 依民法第227條第2項規定就被告王玥靈之加害給付請求賠償
26 精神慰撫金新臺幣（下同）10萬元。被告優步公司官網契約
27 有定型化契約效力，依消費者保護法（下稱消保法）第17條
28 第3項第2款、第11條第2項規定，被告優步公司雖於其官方
29 網站上公告之「條款和條件」第2.3條、第5條，但並不得預
30 先約定免除其法律責任。原告與被告優步公司成立民法第56
31 5條居間契約，有優步公司提供之行程電子明細、扣款明

01 細、就原告客訴意見之客服回覆、提供服務之信用卡扣款帳
02 單、於其官網公告「條款和條件」等可參，依消保法第7條
03 第1項及第3項、第51條規定及最高法院108年度台上大字第2
04 680號裁定，優步公司提供之服務內容，包括消費者必須創
05 建帳號啟用、自叫車、乘坐、路線追蹤、收費、乃至下車後
06 客服、甚至詢問消費者乘坐體驗，被告優步公司要難以片面
07 宣稱「並未提供駕駛與乘客間之媒合或派遣服務」等語卸
08 責。原告自103年起即開始使用優步公司提供之服務，甚於1
09 11年5月1日至17日間密集使用高達24次、所生車資均係綁定
10 信用卡扣款直接支付予優步公司，堪認原告確為基於對優步
11 公司服務品質信賴之長期消費者。另依消保法第2條第1款及
12 第2款，被告優步公司屬消保法第7條規定規範之企業經營者
13 及服務。原告另依消保法第7條第3項請求被告優步公司負連
14 帶損害賠償責任10萬元。又因被告優步公司有重大過失，原
15 告依消保法第7條及第51條向被告優步公司請求連帶給付損
16 害賠償10萬元及懲罰性賠償金30萬元。並聲明：被告王玥靈
17 及被告優步公司應連帶給付原告10萬元及自起訴狀繕本送達
18 之翌日起至清償日止，按年利率百分之五計算之利息；被告
19 優步公司應給付原告30萬元及自起訴狀繕本送達之翌日起至
20 清償日止，按年利率百分之五計算之利息；請依職權宣告假
21 執行。

22 二、被告答辯、聲明：

23 (一)被告優步公司：原告稱被告優步公司從事計程車客運服務業
24 申請核准經營辦法（下稱系爭經營辦法）下之派遣服務，主
25 張兩造間存有居間關係，然系爭經營辦法所指之「派遣」概
26 念，須企業確能指派車輛前往載客並進而收到報酬，並辦畢
27 「計程車客運服務業」業種登記，正式成為計程車客運服務
28 業業種之經營主體後，方得從事上開所稱之「車輛派遣、運
29 送」服務。又被告優步公司登記之所營事項乃「第三方支付、
30 電子資訊供應服務、顧問服務」等平台資訊服務（本院
31 卷第407頁），依現行規範，並非登記有計程車客運服務業

業種之企業主體，僅有「計程車客運服務業」的車隊即訴外人Q Taxi即優酷國際有限公司(下稱優酷公司)，駕駛實際上是加入有計程車客運服務業執照的Q Taxi車隊旗下成為Q Taxi公司駕駛，並聽從Q Taxi車隊的派遣指示，被告優步公司僅屬平台科技，並不能以車隊、車行等名義實際從事派遣等運輸業務，亦無任何指揮、派遣駕駛的權限。原告每次乘車後只會付出1筆款項，即透過Uber App給付給Q Taxi之車資，無涉任何居間服務、對價之給付約定，實質收款人仍為優酷公司。本件僅為駕駛個人之辱罵行為，是否確為消保法所稱「因一般生活事件或企業經營之機器或設備所引起」之危險概念，原告所指述之危險狀態，單憑App平台上操作界面的虛擬特性根本無從發生，被告優步公司並不具左右、控制系爭運輸危險之處分權能，其自非系爭事件所指涉之企業經營者，而無須依消保法負責。並聲明：原告之訴及其假執行之聲請均駁回，如受不利判決願供擔保請准宣告免為假執行。

(二)被告王玥靈：原告上車時態度高傲、語氣充滿輕蔑，要求被告由敦化南路慢車道左轉，嗣後車對被告車輛按喇叭，導致被告惱火，若於和平東路大十字路口切入就不會如此，原告用錯誤辭彙說要左轉，被告即大聲說不需要等反應。原告說要下車，被告說你下車呀即轉身幫原告開車門，原告仍坐在車裡。故被告並數落原告如系爭言論之內容(本院卷第428頁)。乘客提前要求下車，被告能不讓其下車嗎。被告原有行車記錄器，後來警察說沒事了，叫我以後要多注意，故沒有保留。原告所提光碟部分有故意要錄音的情形。對於本件糾紛，被告最多只能賠償3,000元。請求斟酌被告為生活打拼、疫情期間辛勞工作之情形予以同情。並聲明：原告之訴駁回。

三、本院判斷的簡要說明：

(一)準據法：被告優步公司為僑外公司，系爭言論及使用App的行為發生在我國，依涉外民事法律適用法第25條、第20條第

01 2項、第3項規定，以我國法為本件準據法。

02 (二)不爭執事項：被告王玥靈對原告有系爭言論(本院卷第428
03 頁)。

04 (三)有關侵權行為責任認定：

- 05 1. 查，被告王玥靈已於審理時自認有系爭言論如上，即使原告
06 有被告王玥靈所辯故意錄音等情，亦不妨礙被告王玥靈有系
07 爭言論的事實認定，另系爭言論，明顯有輕蔑、咒罵的語
08 句，一般人民，一經聽聞即會有明顯的不悅，且有受侵害的
09 感受，故亦可以認定已侵害原告的人格權，又經審酌被告王
10 玥靈僅因原告要求左轉遭後車按喇叭，即情緒失控並以系爭
11 言論侵害原告的人格權，在通常駕駛不會僅因遭後車按喇叭
12 即對乘客以系爭言論侵害人格權的情形下，被告王玥靈系爭
13 言論已符合民法第195條第1項情節重大的要件，故原告請求
14 被告王玥靈賠償慰撫金，可以認定。至於被告優步公司部
15 分，因原告所提行車紀錄、新聞報導、被告優步公司官網、
16 回覆等證據，無法認定被告優步公司就被告王玥靈所為的系
17 爭言論，確有民法第184條第1項前段的侵權行為故意或過失
18 或與被告優步公司有契約關係[詳下(四)所述]，故原告請求
19 被告優步公司應連帶(包括侵權行為及債務不履行)就被告王
20 玥靈系爭言論對原告賠償慰撫金，即有誤會，而難以採取。
- 21 2. 又參考目前最高法院判決及其他多數法院判決意見，法院在
22 審酌精神慰撫金時，應考量的雙方社經地位(本院為保護當
23 事人隱私，詳筆錄及不可閱覽個資卷)、及侵權行為態樣(在
24 本件為被告王玥靈本件侵權為內容、原告所可能承受的人權
25 侵害及被告王玥靈從事服務業卻情緒管控不當等情節)，認
26 原告請求被告王玥靈賠償之精神慰撫金，以4萬元為宜，原
27 告超出該部分的請求，難以採取。

28 (四)有關原告請求被告優步公司負懲罰性賠償責任部分：

- 29 1. 查，依被告優步公司所提的優酷公司旅客合約網站(本院卷
30 第91-93頁)、TAIWAN RIDES TERMS & CONDITIONS(本院卷
31 第95頁、第149-161頁)、優酷公司基本資料(本院卷第409

頁)、Q Taxi公司網頁(本院卷第411頁)、被告優步公司基本資料(本院卷第407頁)等,可以認定被告優步公司與優酷公司分屬2個不同的獨立公司,依法人格獨立性的原則,即應分別觀察相關契約當事人間的權利義務關係,而不能僅以我國消保法的規定無限上綱,架空我國公司法有關個別公司獨立的制度設計。

2. 次查,原告所提的111年5月17日乘車紀錄(本院卷第23-29頁)、錄音光碟(本院卷第31頁)、優步公司新聞報導(本院卷第33-36頁)、優步公司官網(本院卷第107-111頁、第113-116頁)、優步公司回覆之電子郵件(本院卷第117頁)、111年5月1日至17日搭乘紀錄(本院卷第119頁)、被告優步公司官網「TAIWAN RIDES TERMS & CONDITIONS條款和條件」(本院卷第175-210頁)、被告優步公司「Uber的技術服務項目」網頁(本院卷第295-299頁)、被告優步公司「常見問答」網頁(本院卷第301-304頁)等,至多僅能認定被告優步公司第2次進入我國市場後的營運方式及客戶服務,且原告所提的優步官網資料,並未有原告與被告優步公司間的具體契約內容;另被告優步公司官網「TAIWAN RIDES TERMS & CONDITIONS條款和條件」(本院卷第175-210頁)、被告優步公司「Uber的技術服務項目」網頁(本院卷第295-299頁)、被告優步公司「常見問答」網頁(本院卷第301-304頁)、Q TAXI官網「旅客合約」(本院卷第453-455頁)、Q TAXI官網「多元化車資」(本院卷第457-458頁)等,亦僅能證明原告有使用被告優步公司的App服務,無法排除並推翻被告優步公司上述所提,原告與被告優酷公司間另行成立的旅客合約,本院自不能無視原告與優酷公司間的契約關係,而遽依原告的主張,認定被告優步公司與原告間有消費關係,而適用消保法的規定,亦不能僅因上述舉證,依原告主張,認定應由被告優步公司依消保法第51條規定,就被告王珣靈本件的侵權行為對原告負懲罰性賠償的責任。

01 3. 至於原告所另提的其他網路叫車平台的「關於yoxi」網頁
02 (本院卷第305頁)、叫車平台「常見問答」網頁(本院卷
03 第307頁)、「會員條款」(本院卷第309-311頁)、「關於
04 LINE TAXI」網頁(本院卷第313-315頁)等,在原告與優酷
05 公司有旅客契約的情形下,亦不能採為有利於原告主張的認
06 定。而原告所提的外國新聞(本院卷第317頁)、研究意見
07 (本院卷第247-278頁、279-292頁)、行政院消費者保護會
08 問答頁面(本院卷第293頁)等,因與本件原告係與被告優
09 步公司以外的獨立優酷公司成立旅客契約的情形不同,亦不
10 得採為有利於原告主張的認定。又原告3倍懲罰性賠償的法
11 律依據為消保法第51條,而民法債編第2章第12節居間第565
12 條至第575條中,並無懲罰性賠償規定的明文,是原告依居
13 間的法律關係請求被告優步公司應負30萬元的懲罰性賠償責
14 任,亦有誤會,而難採取。

15 四、綜上,原告依民法第184條第1項前段、第195條第1項請求被
16 告王玥靈給付4萬元及自起訴狀繕本送達之翌日(即111年7
17 月12日,本院卷第57頁)起至清償日止,按年息5%計算之利
18 息,有理由,應准並判決如主文第1項,原告超出該准許部
19 分的請求,無理由,應駁回。

20 五、本件事證已明,雙方其餘主張、陳述、證據及判決意見,經
21 審酌後不影響上述的認定及說明,故不詳論。

22 六、原告勝訴部分,係依民事訴訟法第427條第2項規定適用簡易
23 程序所為被告敗訴之判決,應依同法第389條第1項第3款規
24 定,職權宣告假執行。並依同法第392條第2項規定,宣告被
25 告王玥靈預供擔保,得免為假執行。

26 七、訴訟費用負擔,依民事訴訟法第79條酌定如主文第3項。

27 中 華 民 國 112 年 5 月 30 日
28 臺灣臺北地方法院臺北簡易庭

29 法 官 詹駿鴻

30 以上正本證明與原本無異。

31 如不服本判決,應於判決送達後20日內向本庭(臺北市○○○路

01 0段000巷0號)提出上訴狀。(須按他造當事人之人數附繕本)
02 如委任律師提起上訴者，應一併繳納上訴審裁判費。
03 中 華 民 國 112 年 5 月 30 日
04 書記官 徐宏華