臺灣臺北地方法院民事簡易判決

112年度北簡字第4413號

原　　告　曾祥益

訴訟代理人　謝憲愷律師

複 代 理人　洪維寧律師

　　林子安律師

被　　告　香港商動視暴雪有限公司台灣分公司

000000000000000000

法定代理人　林奎含（Lin Kuei Han）

000000000000000000

訴訟代理人　胥博懷律師

上列當事人間請求回復原狀事件，本院於民國113年3月26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

一、原告主張略以：

㈠原告前向被告香港商動視暴雪有限公司台灣分公司註冊遊戲鬥陣特攻帳號「STEVE #41845」（下稱41845帳號），並為線上遊戲鬥陣特攻之長年玩家，該遊戲對原告而言已如同生活必需之精神支柱般之存在。被告竟於民國110年間，多次將原告之41845帳號限制權利，不僅於第一次凍結41845帳號前並未依系爭授權協議第1.1.13條約定先行通知原告改善即逕行凍結，更違反系爭授權協議第1.1.13條約定、網路連線遊戲服務定型化契約應記載及不得記載事項（下稱系爭網路遊戲定型化契約）第15條每次限制權利不得超過7日之規定，於110年間對原告之41845帳號分別進行長達14日、21日凍結帳號之限制權利行為。被告上開行為已侵害原告對41845帳號之使用權。被告又於111年3月7日突將原告之41845帳號無預警永久停權，係屬終止契約之行為，惟被告亦未於終止契

約前依系爭授權協議第10.2.4條第（v）款約定通知原告先行改善，亦未依該規定於終止契約前通知原告將終止契約，原告逕遭強制登出，其後無法再進入該遊戲。被告前揭永久停權之行為已違反暴雪最終用戶授權協議第10.2.4條第（v）款約定、系爭網路遊戲定型化契約第18條第1項第4款之規定，侵害原告之41845帳號使用權。從而，原告自得依民法第184條第1項前段規定，請求被告回復原告對41845帳號之使用權、解除41845帳號之封鎖狀態。

㈡觀之系爭授權協議僅載明若消費者違反遊戲規則時得限制權利，並未言明何種限制權利之方式；至被告之定型化契約討論區使用者規範（下稱系爭討論區規範）則載明，於消費者出現「不當言論」或「騷擾或誹謗」時，被告可能會對消費者進行「討論區封鎖」，而依消費者保護法（下稱消保法）第11條意旨，於被告對玩家限制權利之方式容有疑義時，應作對消費者有利之解釋，本件應認被告限制消費者權利之方式應以「討論區封鎖」為限，尚無逕將帳號進行整體封鎖之理，否則有違平等互惠及誠信原則，對消費者顯失公平。且封鎖帳號較諸於封鎖討論區，對消費者造成之權益侵害更鉅，此觀系爭討論區規範記載：「遊戲帳號遭到凍結或封鎖之用戶，其討論區之帳號亦會連帶遭致相同處分。」即知帳號封鎖之結果，將使消費者於線上遊戲之全部遊玩功能均無法使用，等同剝奪線上遊戲契約之契約目的，使消費者徒有遊戲帳號之外觀，實質無法取得任何遊玩之權利。若僅因原告違反系爭討論區規範，即對原告進行形同終止契約之長時間凍結或永久停權，顯有違比例原則，以及違反消費者保護法解釋定型化契約時應利於消費者之意旨，故原告亦得依民法第184條第2項規定請求被告損害賠償。又被告雖以「言語騷擾」之事由將原告之41845帳號限制權利，惟原告於遊戲中之言論內容，是否已達騷擾他人之程度或損毀他人名譽，或是否已達應永久封鎖帳號之程度，或暫時封鎖討論區為已足，完全欠缺客觀標準及依據，而單純以被告單方面之主觀

喜好進行認定，原告及一般玩家無從預見何種情形將會遭受限制或停權。基於憲法保障人民言論自由及基本權第三人效力理論，被告認定是否違反遊戲規則之判斷標準不明確，已侵害原告之言論自由及財產權，縱定型化契約定有「暫時封鎖討論區」及「永久封鎖討論區」之懲處區別，亦屬空泛規定。故被告之行為已侵害原告之言論自由、財產權。

㈢原告因與41845帳號之間已具有情感上密切關係，被告多次未經通知原告即違反消保法意旨而凍結原告之41845帳號超過7天、永久停權等行為，均已侵害原告與41845帳號間之親密關係人格法益，原告更因此出現身心疾病，故原告得依民法第184條第1項前段、第2項、第193條第1項及第195條第1項前段之規定，請求被告賠償精神上損害8萬元。

㈣原告因41845帳號遭永久停權，致原告出現極度焦慮、不安之情緒，遂於111年3月7日創設另一遊戲帳號「shiyizhen」0○○○○：shiyiz0000000il.com，後改ID為「STEVE #32895」，下稱32895帳號）。又原告前因41845帳號遭停權，而不能以重複之信箱申請新遊戲帳號，遂以虛擬信箱進行新帳號「32895帳號」之註冊，被告並未於註冊時要求原告登入註冊信箱中進行驗證，故原告已成功申請、使用32895帳號，並於32895帳號進行儲值共計新臺幣（下同）650元。詎被告突於111年7月23日對32895帳號限制權利，且要求原告須進行信箱驗證，否則即無法登入使用32895帳號，此限制權利行為至今已逾7日，顯違反系爭授權協議第1.1.13.條約定、系爭網路遊戲定型化契約第15條規定，故原告依民法第184條第1項前段、第213條之規定，先位請求被告解除「32895帳號」須信箱驗證之限制權利狀態，回復原告之32895帳號使用權。如認先位無理由，原告復以本件起訴狀繕本送達為與被告終止契約之意思表示，並依民法第179條之規定，備位請求被告返還「32895帳號」中原告付費購買之點數或遊戲費用共計650元。

㈤綜上各情，就聲明第1項部分，爰依民法第184條第1項前段

及第2項等規定，請求被告應將41845帳號解除停權狀態，回復原告使用之權利；就聲明第2項部分，依民法第184條第1項前段及第2項、第193條第1項、第195條第1項前段等規定，請求被告應給付原告精神上損害賠償8萬元及法定遲延利息；就聲明第3項部分，先位依民法第184條第1項前段、第213條，請求被告應將32895帳號解除須信箱驗證之限制狀態，回復原告使用之權利，備位則依民法第179條請求被告應給付原告650元及法定遲延利息等語。並聲明：1.被告應將41845帳號解除停權狀態，回復原告使用之權利。2.被告應給付原告8萬元及自起訴狀繕本送達翌日起至清償日止，按週年利率5%計算之利息。3.⑴先位聲明：被告應將32895帳號解除須信箱驗證之限制狀態，回復原告使用之權利；⑵備位聲明：被告應給付原告650元及自起訴狀繕本送達翌日起至清償日止，按週年利率5%計算之利息。4.願供擔保，請准宣告假執行。

二、被告答辯略以：

㈠原告曾於107年至111年間多次在遊戲對話框中辱罵其他玩家，經其他玩家向被告舉報並經被告判別有據者高達34次。被告並因原告辱罵其他玩家之行為，分別於107年8月7日對原告處以遊戲中禁言（即仍可進行遊戲，但無法於遊戲對話中輸入文字或語音）7日、107年10月13日起停止使用41845帳號7日、108年2月1日起停止使用41845帳號7日、108年3月10日起停止使用41845帳號15日、108年8月15日起停止使用41845帳號23日、110年3月30日停止使用41845帳號7日，均由被告依系爭授權協議第10.2.4條發送制式電子郵件通知原告改善，然原告仍持續違反系爭授權協議第1.3.11條第（ii）款、暴雪遊戲規範，被告僅得於111年3月7日依系爭授權協議第10.2.4條第（v）款約定永久關閉原告之41845帳號，以保障其他玩家合理進行遊戲而不受辱罵之權利，被告此舉尚無任何侵權行為之可言。

㈡本件係因原告於「遊戲中對話」辱罵其他玩家，並非在討論

區中有「不當言論」或「騷擾或誹謗」，自無原告所指適用系爭討論區規範之餘地。況系爭授權協議第10.2.4條第（v）款所定各構成要件甚為明確，且約定被告有單方終止契約之權利。又被告從未主張原告有違反系爭討論區規範之情事，被告終止權之行使亦與系爭討論區規範無涉，故原告主張應將限制消費者權利限縮為「討論區封鎖」乙節，完全無視系爭授權協議已有針對本件事實明文約定之契約文字，而引用完全無關系爭討論區規範之契約文字進行解釋，除違反契約文義外，亦無消費者保護法第11條第2項之適用。另原告請求回復原狀之請求權基礎似依民法第184條第1項前段之規定，惟其主張「遊戲帳號使用權」係屬債權之一種，本非該條文所保障之「權利」，故原告自不得執此規定請求。

㈢被告雖分別於108年3月10日停止原告使用41845帳號15日、108年8月15日停止原告使用41845帳號23日，惟依系爭授權協議第10.2.4條第（v）款約定，被告於各該時點，本有權直接終止契約（永久關閉帳號），被告已主動選擇較為輕微之處分，嗣在原告仍持續且多次辱罵其他玩家之狀況下，為維護友善之遊戲環境及其他玩家之權益，始不得已終止契約。故被告所為上開暫停使用41845帳號，係屬較為有利原告之處置，並未因此造成原告損害。縱認被告前述暫停使用41845帳號確有違反系爭授權協議第1.1.13條約定，則就超過7日之無法遊戲期間（分別為8日及15日）使原告所受之損害，應僅得以回復原狀共23日之方式填補，而非以概括之回復原狀作為賠償方法。然原告訴之聲明並未列載此回復原狀23日之主張，基於處分權主義，本院自僅得就原告其他之主張為審理。另被告係因原告111年3月7日前數日之違約情事而終止契約，與被告於108年3月10日停止原告使用41845帳號15日、108年8月15日停止原告使用41845帳號23日均無涉。

㈣原告前與被告客服人員間之對話訊息已坦承有「辱罵」、「謾罵」其他玩家之情事，則該等發言既符合系爭授權協議、暴雪遊戲規範之事實且為原告所自承，即應發生系爭授

權協議約定之效果（即賦予被告終止之權利），如何能再主張該等「辱罵」、「謾罵」應受言論自由之保障？又原告於與被告之客服人員往來訊息中，已告知「這個懲處我沒有異議了」，即屬承認被告對於系爭授權協議、暴雪遊戲規範條款之適用及終止權權利行使係屬正確，無任何適用上之違誤。故依禁反言原則，原告自應受其主張之拘束，而不得事後再於訴訟上就事實或法律之爭點（即原告辱罵其他玩家之行為是否構成系爭協議之終止事由）提出與其自己行為或主張相矛盾之主張。況原告從未說明被告依系爭授權協議及暴雪遊戲規範就其辱罵行為行使之契約終止權有何違反民法上概括條款之適用，而空言被告侵害其言論自由云云，此似非民事法院所應審酌。

㈤原告主張其與「41845帳號」間之親密關係為其自創之虛幻概念，尚非維護個人主體性或人格自由完整發展所不可或缺，斷無可能被解釋為其他人格法益，故無民法第195條第1項適用之可言。又原告雖未明言主張其健康權受損害，惟其提出原證6所示之精神科診所看診收據，再請求賠償精神上損害8萬元，似有以健康權受損害作為請求非財產上損害之意圖，而該收據僅能證明原告有支付醫療費用之事實，其中未記載原告受有何疾病，亦未證明該看診情事與被告之終止契約間有何因果關係，況其就診日期與被告終止契約之日相距11個月，尚無法證明該看診情事係因被告終止契約所致。

㈥原告所提出原證7僅為刷卡自動通知之簡訊，非但無顯示支付對象為被告（或被告之關係企業），亦無任何與32895帳號相關之內容，又原證8係一無法登入遊戲之頁面截圖（任何人皆可取得該截圖），該二者均無從證明原告擁有32895帳號，或支付款項予被告（或被告之關係企業）。另經被告查詢該32895帳號之註冊姓名為施宜臻，電子郵件信箱為shiyiz0000000il.com，且32895帳號之使用者於111年7月19日13時39分51秒因疑似以新裝置或新IP位址登入，系統為確保帳號安全，避免駭客入侵使用者帳號，而自動觸發重設密碼

程序，系統立即於同日13時40分發送重設密碼驗證信至該使用者註冊之電子郵件信箱shiyiz0000000il.com，惟因該使用者迄今均未完成驗證，該帳號因帳號安全之目的而被系統暫時鎖定（Locked），並非被告對32895帳號有任何限制（如帳號係因違規而被暫停使用時，該狀態顯示為「Suspended」、永久關閉時，該狀態將顯示為「Banned」）。原告固於客服訊息中（以41845帳號發出）指稱該32895帳號係其使用冒名及以不存在之電子郵件信箱進行註冊，導致其無法使用該電子郵件信箱進行驗證等語，但被告客觀上無法針對該等主張判斷其真偽（例如是否確有施宜臻此人，或32895帳號是否真為原告所創設），原告復未提供相關證明（例如發票或其他付款證明），被告自不可能將其隨意指稱之遊戲帳號之使用權交付，否則將造成玩家可偽稱其為帳號創設者而隨意侵奪他人遊戲帳號之爭端。況依系爭授權協議第1.1.3條第（i）款已明定消費者「必須向暴雪提供特定準確和最新的個人資訊（例如您的姓名、出生年月日、地址、郵寄地址、電話號碼、電子郵件信箱）」，而電子郵件信箱係被告與消費者聯繫或通知之最重要管道，則任何消費者於註冊帳號時，既與被告締結系爭授權協議，自應提供正確及最新之姓名及電子郵件信箱。若原告主張之「使用假名『施宜臻』及不存在之電子信箱帳號『shiyiz0000000il.com』註冊32895帳號」事實為真（假設語氣，被告否認該之，原告仍應就此事實負舉證責任），亦屬原告故意違反系爭授權協議，致其無法以電子信箱郵件驗證方式重設密碼，後果應由原告自行承擔。從而，依原告提出上開資料均無法證明32895帳號係由其創設，或已支付650元購買任何遊戲權限或物品供該32895帳號使用之事實，故原告請求回復32895帳號使用權或返還650元，均屬無據。

㈦綜上各情，並聲明：1.原告之訴及其假執行之聲請均駁回。

2.如為不利判決，願供擔保，請准免為假執行。

三、得心證之理由

原告固主張如前述，惟為被告所否認，並以前詞置辯，茲析述認定理由如下：

㈠原告前向被告註冊遊戲鬥陣特攻41845帳號，經被告分別於107年8月7日對原告處以遊戲中禁言7日、107年10月13日起停止使用帳號7日、108年2月1日起停止使用帳號7日、108年3月10日起停止使用帳號15日、108年8月15日起停止使用帳號23日、110年3月30日停止使用帳號7日，嗣被告於111年3月7日永久關閉41845帳號；另32895帳號係由電子信箱shiyiz00000000il.com註冊，嗣因未經驗證而帳號遭鎖定等事實，為兩造所不爭執，並有41845帳號之懲處紀錄、32895帳號之狀態及註冊資訊在卷可稽（見本院卷第199、221頁），此部分事實當堪採認。

㈡民事訴訟如係由原告主張權利者，應先由原告負舉證之責，若原告先不能舉證，以證實自己主張之事實為真實，則被告就其抗辯事實即令不能舉證，或其所舉證據尚有疵累，亦應駁回原告之請求（最高法院110年度台上字第1096號、109年度台上字第123號、108年度台上字第129號判決意旨參照）。民事訴訟負舉證責任之一方，不能提出使法院就應證事實形成確切之心證時，即應對其未就利己事實盡舉證責任一事，承擔不利益之結果（最高法院107年度台上字第2077號判決意旨參照）。又按當事人就訴訟標的有特定之權能及責任，法院審理具體個案時，其訴之聲明及訴訟標的範圍，除別有規定外，應由當事人主導、決定之，法院不得逾越當事人所特定之訴之聲明及訴訟標的範圍而為裁判（最高法院109年度台上字第1361號、台抗字第267號裁定意旨參照）。

㈢關於將41845帳號解除停權狀態，回復原告使用之權利部分：

1.按因故意或過失，不法侵害他人之權利者，負損害賠償責任。故意以背於善良風俗之方法，加損害於他人者亦同，民法第184條第1項定有明文。又因侵權行為所發生之損害賠償請求權，以有故意或過失不法侵害於他人權利，或故意以背

於善良風俗之方法，加損害於他人為成立要件。此觀民法第184條第1項規定即明。所謂故意係指行為人對於構成侵權行為之事實，明知並有意使其發生或預見其發生，而其發生並不違背其本意而言。另按民法第184條第1項前段規定所保護之法益，原則上限於權利，不及於權利以外之利益，特別是學說上所稱之純粹經濟上損失或純粹財產上損害，以維護民事責任體系上應有之分際，並達成立法上合理分配及限制損害賠償責任，適當填補被害人所受損害之目的(最高法院55年台上字第2053號判例意旨、98年度台上字第1961號判決意旨參照）。

2.依原告所述，其向被告註冊之遊戲鬥陣特攻41845帳號，因其41845帳號遭被告永久關閉而侵害原告之遊戲帳號使用權，則原告所主張受侵害之遊戲帳號使用權顯然為其與被告間之遊戲用戶相關契約而生之純粹財產上損害，揆諸前開說明，此核非民法第184條第1項前段所指權利範疇，是原告依民法第184條第1項前段規定主張受有損害，請求被告解除停權狀態，回復使用遊戲帳號之權利部分，即無可採。至原告於遊戲中之言論，依私法自治原則，核屬是否應受其與被告間之遊戲用戶相關契約規範之範疇，實質上仍屬債權性質，且最後所連結者仍係遊戲帳號使用權，均核與民法第184條第1項前段之要件有間，併予敘明。

3.又原告主張其尚根據民法第184條第2項進行請求。然按違反保護他人之法律，致生損害於他人者，負賠償責任，民法第184條第2項前段定有明文。原告主張被告違反之消保法第11條，其規定略為：「企業經營者在定型化契約中所用之條款，應本平等互惠之原則」、「定型化契約條款如有疑義時，應為有利於消費者之解釋。」，主要係規範定型化契約條款及疑義解釋之原則，並非屬直接保護他人之法律，故消保法第11條亦當非屬民法第184條第2項規定之範疇，原告依民法第184條第2項規定請求被告賠償損害，亦非有據。

4.合依前述，原告依民法第184條第1項後段、第2項之規定，

請求被告將41845帳號解除停權狀態，回復原告使用之權利，尚難准許。

㈣關於原告請求精神上損害賠償8萬元部分：

1.按因故意或過失，不法侵害他人之權利者，負損害賠責任；違反保護他人之法律，致生損害於他人者，負賠償責任，民法第184條第1項前段及第2項定有明文。次按不法侵害他人之身體或健康者，對於被害人因此喪失或減少勞動能力或增加生活上之需要時，應負損害賠償責任，民法第193條第1項亦有明文。再按不法侵害他人之身體、健康、名譽、自由、信用、隱私、貞操，或不法侵害其他人格法益而情節重大者，被害人雖非財產上之損害，亦得請求賠償相當之金額，民法第195條第1項前段亦定有明文。

2.原告固主張被告侵害原告與41845帳號間之親密關係人格法益且情節重大云云。惟查，人格權係以人格為內容之權利，原告所稱其與41845帳號間之親密關係，並非前揭各該法律規定之人格權，是原告主張其與41845帳號間之親密關係為人格法益，即屬無據。至原告尚稱其因帳號遭凍結而出現身心疾病，此部分原告僅提出門診醫療費用收據供參（見本院卷第63頁），然原告並未提出醫院所開立具體特定疾病之診斷證明乃至其間存在因果關係之證據，是原告此部分主張，亦難謂有據。

3.承前說明，原告依民法第184條第1項前段及第2項、第193條第1項、第195條第1項前段等規定，請求被告應給付原告精神上損害賠償8萬元及法定遲延利息，洵難准許。

㈤關於聲明第3項部分：

1.先位請求部分：

原告固主張依民法第184條第1項前段、第213條，請求被告應將32895帳號解除須信箱驗證之限制狀態，回復原告使用之權利等情。然查，原告自陳係以虛擬信箱進行32895帳號之認證，是以32895帳號究竟所有人為何已非無疑，原告雖陳稱其有以信用卡刷卡支付而儲值650元於32895帳號，然此

部分之聯結關係為被告所爭執，且原告亦未能提出該筆信用卡650元消費之金流流向以證明與32895帳號之關係聯結（見本院卷第270頁），故原告是否為32895帳號之所有人，已乏其據。又退步言之，縱論此32895帳號為原告所有，此等遊戲帳號使用權縱受有侵害，亦顯然為其與被告間之遊戲用戶相關契約而生之純粹財產上損害，亦核非民法第184條第1項前段所指權利範疇，是原告依民法第184條第1項前段規定，請求被告解除須信箱驗證之限制狀態，回復原告使用之權利部分，容非可採。

2.備位請求部分：

原告尚主張依民法第179條，請求被告應返還「32895帳號」中原告付費購買之點數或遊戲費用共計650元及法定遲延利息等情。然按無法律上之原因而受利益，致他人受損害者，應返還其利益，民法第179條前段定有明文。所謂不當得利，係以當事人無法律上原因而受利益，致他方受損害者，為其成立要件；倘當事人之受利益，有其法律上之原因，即不生不當得利問題；就因自己行為而為給付後，再主張不當得利返還請求權存在之當事人，對於該請求權成立要件之他方係無法律上之原因而受利益之事實，應負舉證責任（最高法院109年度台上字第100號判決意旨參照）。惟查，原告實未能舉證其確為32895帳號之所有人，亦未能提出該筆信用卡650元消費之金流流向以證明與32895帳號之關係聯結（見本院卷第270頁），已如前述，則自無從認原告具有32895帳號所有人身分。又本諸債之相對性，契約效力僅存在相對人之間，既然無從認定原告為契約相對人，原告自無從任意主張終止該帳號與被告間之遊戲用戶契約關係。從而，32895帳號下縱有儲值點數或遊戲費用共計650元，亦係被告本於與32895帳號遊戲用戶相關契約所取得之款項，係具有法律上之原因受利益，自不成立不當得利。從而，原告依民法第179條，請求被告應返還「32895帳號」中原告付費購買之點數或遊戲費用共計650元及法定遲延利息，亦屬無據。

四、綜上所述，原告據以請求，㈠被告應將41845帳號解除停權狀態，回復原告使用之權利；㈡被告應給付原告8萬元及自起訴狀繕本送達翌日起至清償日止，按週年利率5%計算之利息；㈢1.先位聲明：被告應將32895帳號解除須信箱驗證之限制狀態，回復原告使用之權利；2.備位聲明：被告應給付原告650元及自起訴狀繕本送達翌日起至清償日止，按週年利率5%計算之利息，均無理由，應予駁回。又原告之訴既經駁回，其所為假執行之聲請亦失所依附，應併予駁回。

五、本件事證已臻明確，兩造其餘攻擊防禦方法及證據，核與判決之結果不生影響，爰不一一論列，併此敘明。

六、訴訟費用負擔之依據：民事訴訟法第78條。

中　　華　　民　　國　　113　　年　　4　　月　　17　　日

臺北簡易庭　法　官　　陳仁傑

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○○區○○○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　　113　　年　　4　　月　　17　　日

書記官　黃進傑