

臺灣臺北地方法院簡易民事判決

113年度北簡字第2160號

原告 鍾秉潢即三福商行

訴訟代理人 吳龍偉律師

被告 華思淇

訴訟代理人 許哲瑋律師（法扶律師）

上列當事人間請求損害賠償事件，於中華民國113年8月21日言詞辯論終結，本院判決如下：

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、程序事項

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。查本件侵權行為地為臺北市松山區，本院自有管轄權。

貳、實體方面

一、原告主張：原告為民生工寓咖啡店（商業登記名稱為：三福商行，下稱原告咖啡店）之負責人。被告自民國111年8月1日起受僱於原告，擔任原告咖啡店之吧台手，被告於112年8月15日向原告表明欲於同年10月轉任兼職，原告未同意，之後被告即未盡忠誠履行勞務給付義務，於上班時間滑手機、對客人不理不睬、態度冷淡且沒禮貌（下稱系爭行為），遭署名「Evie W」之客人於112年8月31日在Google Map評論區對原告咖啡店留下一顆星負評（下稱系爭評論，如附件），導致原告咖啡店商譽受損，減低消費者之消費意願，營收大幅滑落，原告咖啡店於112年8、9、11、12月之總營收共計新臺幣（下同）1,602,755元（因112年10月店休9日，該月營業額不列入計算），相較去年同時期總營收1,859,550元，減少共256,795元，以被告負責之吧台飲品收入佔原告

01 咖啡店總營收約40%計算，原告咖啡店因被告系爭行為至少
02 受有102,718元之營業損失。嗣因被告於112年10月1日起連
03 續曠職而遭解僱。爰依民法第184條第1項、第227條及第216
04 條規定，一部請求被告賠償營業損失，並聲明：被告應給付
05 原告102,718元，及自起訴狀繕本送達翌日起至清償日止，
06 按年息5%計算之利息；原告願供擔保，請准宣告假執行。

07 二、被告答辯聲明及理由

08 (一) 被告否認有系爭行為。且署名「Evie W」網友之評論紀錄
09 多以帶有戲謔、負面之方式評價其造訪之商家，對於店家
10 之服務態度，始終抱持不友善之態度，其內容真實性顯有
11 可議，又其僅提及「某名」店員有服務不佳之情形，無法
12 作為被告有侵權行為之事證。另原告咖啡店在Google Map
13 之其他評論中，有其他消費者抱怨「用餐環境不佳」、「
14 「甜點不合胃口」、「價格不親民」等內容，導致原告咖
15 啡店有諸多一星評論，此均可能影響營業收入。況在負評
16 中，仍可見消費者對於被告所調製之飲品給予稱讚，原告
17 咖啡店之營業損失無法歸咎為被告所致。原告所提出Line
18 對話截圖並非完整連續之對話紀錄，且未見原告就被告應
19 如何執行職務為任何指示，或上班時間須沒收手機或禁止
20 使用手機等工作規則或書面指示，僅滑手機之行為，無從
21 認定被告有何違反勞務給付義務之行為。又依原告所提之
22 監視器畫面店內當時是沒有客人，依原告人事規章，被告
23 使用手機並無問題，且當時使用手機的員工不只被告。

24 (二) 原告所提之營收資料，與國稅局資料不符，應為原告臨訟
25 製作之文書，被告否認其形式真正；依國稅局資料所示，
26 原告咖啡店於111年8月至112年9月之銷售額均無呈現虧損
27 狀態；又原告咖啡店經國稅局隨課補徵營業稅，而遭查定
28 111年及112年之信用卡資料各超過查定銷售額1,580,470
29 元、2,911,018元，而原告咖啡店於111年8月至112年9月
30 被告在職期間之實際銷售額不減反增，足認被告並無造成
31 原告之營業損失。系爭評論及原告咖啡店監視錄影畫面均

01 無法作為被告在上班期間之工作表現證明，原告自不得依
02 民法第227條第1項規定請求損害賠償。

03 (三) 並聲明：原告之訴駁回；如受不利判決，願供擔保請准宣
04 告免為假執行。

05 三、本院得心證之理由

06 (一) 按因故意或過失，不法侵害他人之權利者，負損害賠償責
07 任。故意以背於善良風俗之方法，加損害於他人者亦同。
08 民法第184條第1項定有明文。而侵權行為損害賠償責任，
09 除行為人之行為具不法性、被害人受有損害外，尚須以行
10 為人之不法行為與被害人所受損害間具有相當因果關係為
11 其成立要件（最高法院98年度台上字第1452號裁判要旨參
12 照）。另按因可歸責於債務人之事由，致為不完全給付
13 者，債權人得依關於給付遲延或給付不能之規定行使其權
14 利。因不完全給付而生前項以外之損害者，債權人並得請
15 求賠償。民法第227條定有明文。而在債務不履行，債務
16 人所以應負損害賠償責任，係以有可歸責之事由存在為要
17 件。故債務人苟證明債之關係存在，債權人因債務人不履
18 行債務（給付不能、給付遲延或不完全給付）而受損害，
19 即得請求債務人負債務不履行責任。又損害賠償，除法律
20 另有規定或契約另有訂定外，應以填補債權人所受損害及
21 所失利益為限，民法第216條第1項定有明文；所謂「所受
22 損害」，即現存財產因損害事實之發生而被減少；「所失
23 利益」，即新財產之取得，因損害事實之發生而受妨害
24 （最高法院48年度臺上字第1934號判例可資參照）。

25 (二) 查原告主張被告有於上班時間滑手機、對客人不理不睬、
26 態度冷淡且沒禮貌之行為，被告雖自承有滑手機之行為，
27 惟抗辯當時並無客人，且伊並無冷淡對待客人或沒禮貌之
28 行為等語。而原告固提出其咖啡店於112年8月30日、112
29 年9月4日監視器錄影光碟及截圖（本院卷第21至27頁），
30 惟此僅得認定被告有於上班時間使用手機之行為，並無法
31 認定被告有對客人為無禮之行為。至原告另提出之署名

01 「Evie W」客人於112年8月31日在Google Map評論區所為
02 之系爭評論（詳如附件所示），其內容固載有「…戴帽子的
03 某名女店員態度超級冷淡，沒有任何笑容，在接待客人的
04 時候言詞之間也沒有什麼禮貌…」之文字，惟系爭評論
05 並未載明用餐日期，所指女店員是否為被告，尚非無疑，
06 且冷淡、無笑容等形容詞，屬個人感受，其亦未具體指摘
07 該名員工有何具體不當之言詞，尚難認被告有對客人無禮
08 之行為。是原告主張被告有故意或過失不法侵害原告商譽
09 之行為云云，為無足採。又按現代勞務關係中，僱主為提
10 高人事行政管理之效率，就工作場所、內容、方式等應注
11 意事項，及受僱人之任用、升遷、離職、退休、薪資、請
12 假、懲戒等工作條件，訂有共通適用之規範，俾受僱人一
13 體遵循，此規範即工作規則或員工手冊。僱主將之公開揭
14 示，係欲使其成為僱傭契約之內容，勞工知悉後繼續為該
15 僱主提供勞務，應認默示承諾該工作規則內容（最高法院
16 106年度台上字第2627號判決要旨參照），查依原告所提
17 出之人事懲處規章細項（下稱系爭規章細項）第1項第1、
18 2、3款規定「情節較輕者，開會後給予懲處：1. 於店內之
19 行為嚴重影響公司名聲。2. 於上班時間內，使用手機、電
20 子產品、遊玩遊戲及處理非公司之事務者。3. 對於顧客服
21 務散漫、無禮、不尊重等等行為，導致客人客訴，經當班
22 主管回報後，調查屬實者」，本件被告確有於上班時間內
23 使用手機之行為，且未舉證係因處理公司之事務，堪認有
24 違反系爭規章細項，而有未盡契約之給付義務。

25 （三）又原告固主張其咖啡店於112年8、9、11、12月之總營收
26 共計1,602,755元，相較去年同時期總營收1,859,550元，
27 減少256,795元，並以吧台飲品收入所佔比例40%計算，
28 而主張原告咖啡店因被告系爭行為受有至少102,718元之
29 營業損失云云。惟此為被告所否認，應由原告舉證證明。
30 原告固提出其咖啡店於111年8至12月、112年8至12月份之
31 營收資料、111年12月至112年11月之各項營收比例資料

01 (本院卷第31至39、167頁)，惟此等私文書為原告單方
02 所製作，被告已否認其真實性，且此等資料亦與財政部臺
03 北國稅局松山分局113年5月22日函覆之原告三福商行111
04 年至112年營業稅申報人資料(本院卷第185至191頁)並
05 不符合。至原告固主張國稅局所函覆之稅捐資料並非原告
06 全部之營業額，惟原告並未提出其他證據證明上述其單方
07 製作之登載紀錄或手抄紀錄為真實，自難認原告之主張為
08 真實。況縱認原告之營業額有落差之情事，亦難認定此與
09 被告使用手機之行為有相當因果關係。本件依原告所舉之
10 證據，尚不足以認定原告受有營業額之損失，或其損失與
11 被告違反契約而使用手機之行為間具有相當因果關係。是
12 原告請求被告應賠償102,718元，即非有據，不能准許。

13 四、從而，原告依侵權行為損害賠償之法律關係，請求被告給付
14 原告102,718元，及自起訴狀繕本送達翌日起至清償日止，
15 按年息5%計算之利息，為無理由，應予駁回。又原告之訴
16 既經駁回，其假執行之聲請失所附麗，應併予駁回。

17 五、本件事證已臻明確，兩造其餘攻擊防禦方法，於本判決結果
18 不生影響，爰不一一論述，併此敘明。

19 六、訴訟費用負擔之依據：民事訴訟法第78條。

20 中 華 民 國 113 年 9 月 6 日

21 臺北簡易庭

22 法 官 郭麗萍

23 以上正本證明與原本無異。

24 如不服本判決，應於判決送達後20日內向本庭(臺北市○○區○
25 ○○路0段000巷0號)提出上訴狀。(須按他造當事人之人數
26 附繕本)。如委任律師提起上訴者，應一併繳納上訴審裁判費。

27 中 華 民 國 113 年 9 月 6 日

28 書記官 陳怡如