

臺灣臺北地方法院民事簡易判決

113年度北簡字第8585號

原告 吳冠霆
被告 台灣大哥大股份有限公司

法定代理人 蔡明忠

訴訟代理人 陳俊安律師

上列當事人間請求債務不履行損害賠償事件，本院於民國114年5月13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：

(一)原告於民國109年8月間開始儲值遊玩被告所代理之「VALORANT」即「特戰英豪」線上遊戲（下稱系爭線上遊戲），原告於遊戲過程中均遵守遊戲規範及準則。詎料，原告於113年4月22日凌晨2時，欲登入系爭線上遊戲時，發現原告於系爭線上遊戲所使用之帳號「Klritow」已遭鎖定，經原告申請復原帳號，被告卻不認可帳號Klritow為原告所使用帳號。然原告既係付費儲值進行系爭線上遊戲，被告上開鎖定行為，已造成原告自113年4月起算8個月，無法以系爭線上遊戲內之遊戲幣即特務幣之優惠價格購買組合包造型（內含系爭線上遊戲之虛擬槍枝造型數把及近戰武器）之損失，每次價差損失等同新臺幣（下同）2,000元，每月2次，8個月共計32,000元；又原告遊玩系爭線上遊戲已花費57,000元（含購買系爭線上遊戲內之虛擬槍枝造型、組合套裝、通行證等），且原告另有系爭線上遊戲內之已絕版虛擬槍枝造型4把價值40,000元（每把以10,000元計算），故請求被告賠償上開損失合計129,000元（計算式：32000+57000+40000=129000）。

01 (二)關於契約關係、債務不履行、定型化契約等部分

- 02 1.依民法第153條，契約依法成立者，當事人應依約履行其義
03 務，又依消費者保護法（下稱消保法）第7條，企業應善盡
04 履行契約義務，保障消費者合理使用商品或服務的權利。因
05 此被告不得單方面片面停止服務，尤其在永久封鎖帳號等重
06 大處置時，應提供充足的理由與程序保障。
- 07 2.然而，被告以「帳號出現可疑活動」為由，無充分證據即永
08 久封鎖原告帳號Klritow，導致原告無法正常使用帳號Klrit
09 ow。該行為構成給付不能，已違反契約義務，依民法第225
10 條、第226條，被告的行為導致主要給付義務（正常提供遊
11 戲服務）無法實現，被告應承擔損害賠償責任。
- 12 3.被告在封鎖帳號過程中未盡合理調查責任，亦未提供充分的
13 申訴或救濟管道，處理程序存在重大瑕疵，違反契約履行的
14 附隨義務。依民法第227條，債務人未履行附隨義務致使債
15 權人受損，應負賠償責任；依消保法第43條：被告未提供合
16 理的消費爭議處理程序，亦未向原告充分說明永久封鎖的原
17 因，已損害消費者權益。因此被告應負損害賠償責任。
- 18 4.永久封鎖帳號是最嚴重的處分，然而原告並無惡意行為（例
19 如使用外掛、違規交易等），僅因IP異常移動遭封鎖。被告
20 的行為過於嚴苛，違反比例原則及契約誠信原則，應認定為
21 契約之不當履行。
- 22 5.若被告依服務條款主張其有單方面「永久封鎖帳號且無需提
23 供理由或透明機制」的權利，該條款依消保法第19條、第51
24 條禁止企業透過定型化契約剝奪消費者合理權益之規定，應
25 屬顯失公平，依法無效。
- 26 6.不當限制消費者申訴權利被告未提供原告透明、有效的申訴
27 程序，亦未給予解釋或證據提交的機會，違反消保法第10條
28 推定經營者過失及第43條應建立合理申訴機制之規定。

29 (三)關於侵權行為部分

30 被告永久封鎖帳號，致使原告投入的課金金額、虛擬物品及
31 遊戲內相關價值完全喪失，屬於具體的財產損害，被告未合

理履行義務並有過失，應依侵權行為第184、216條負賠償責任負侵權行為損害賠償責任。

(四)綜上各情，爰依民法第153條、第154條、第199條、第225條、第226條、消保法第7條、第10條、第19條、第43條、第51條及民法第184條、第216條等法律關係，請求被告給付129,000元等語。並聲明：1.被告應給付原告129,000元，及自起訴狀繕本送達翌日起至清償日止，按週年利率百分之5計算之利息；2.願供擔保請准宣告假執行。

二、被告答辯略以：

(一)系爭線上遊戲是一款由拳頭遊戲公司(Riot Games, Inc.)開發的多人第一人稱射擊遊戲，由被告取得台灣區代理權。原告起訴狀內所提及之帳號Klritow於特戰英豪遊戲中註冊之日期為109年8月15日，註冊帳號時的電子郵件信箱為rhodiumb.carreonmi0000000il.com，創建時IP地址(英語：IP address，全稱Internet ProtocolAddress)為128.199.112.239，其位置在新加坡。

(二)原告未證明其為帳號Klritow之所有人，其主張並無理由：原告雖提出告證1-4頁面截圖，然任何人皆可取得該截圖，均無從證明原告擁有帳號Klritow。原告於113年10月25日民事陳報(二)狀提出之第一人稱遊戲畫面亦同，任何人皆可取得該遊戲畫面。原告復未提供相關證明，被告自不可能將其隨意指稱之帳號Klritow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。原告未能舉證其確為帳號Klritow之所有人，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帳號Klritow與被告間之遊戲用戶契約關係。

(三)拳頭遊戲公司嗣後偵測到前述帳號IP位址多次異常轉移並伴隨電子郵件轉移。本件帳號Klritow有IP位址多次異常轉移，故遭遊戲總公司暫停該組帳號之使用：

1.按「網路連線遊戲服務定型化契約應記載及不得記載事項」

01 第八條規定：「當事人一方如發現帳號、密碼被非法使用
02 時，應立即通知對方並由企業經營者進行查證，經企業經營
03 者確認有前述情事後，得暫停該組帳號或密碼之使用權，更
04 換帳號或密碼予消費者，立即限制第三人就本遊戲服務之使
05 用權利，並將相關處理方式揭載於遊戲管理規則。」，足徵
06 申請線上遊戲之人，必使提供線上遊戲之企業經營者足資辨
07 認消費者是否係依線上遊戲定型化契約合法使用帳號之人。
08 又依照拳頭遊戲公司服務條款第1.3條：「我們會將與帳
09 號、法律和服務相關的通知傳送到您註冊帳號所用的電子郵
10 件地址。這些通知可能至關重要（例如，關於我們計畫停用
11 您的帳號的通知），因此您必須讓與您的帳號連動之電子郵
12 件地址維持現狀，（如果我們要求）進行驗證。」因拳頭遊
13 戲公司嗣後偵測到帳號Klritow之IP 位址多次異常轉移並伴
14 隨電子郵件轉移情形，故拳頭遊戲公司依據上述規定，暫停
15 該帳號之使用權，並將重啟帳號之密碼寄至帳號Klritow註
16 冊時之電子郵件信箱。然以該信箱之註冊帳號之消費者並未
17 完成驗證。

18 2.原告雖稱有第一人稱遊玩紀錄、儲值紀錄可佐證其為註冊並
19 申請帳號之人，惟查，使用者並非擁有者所在多有，以信用
20 卡或行動電話門號為例，即有可能發生登記名義人與使用者
21 不同之情形，故需要進行身分驗證，始得確認帳號使用者即
22 為帳號所有人。除前述將重啟帳號之密碼寄至「Klritow」
23 此帳號註冊時之電子郵件信箱外，拳頭遊戲公司另有提供表
24 單，其中有請玩家回覆與帳號有關之問答，以確認填答者為
25 註冊遊戲帳號之人，然原告無法回答其中大多數之問題，顯
26 見其有可能非屬該帳號之申請人。原告應先舉證其為註冊並
27 申請帳號之消費者。

28 3.按依拳頭遊戲公司服務條款(下稱系爭服務條款)第1.4條：

29 「1.4. 我可以分享或出售我的帳戶或登入憑證嗎？當您在
30 本網站建立帳號時，我們要求您選擇唯一的使用者名稱和密
31 碼（以下合稱為『登入憑證』）。您同意：您不能與任何人

01 分享您帳號的登入憑證。您不能出售、轉讓或允許任何其他
02 人存取您的帳號或登入憑證，或不能主動提議為前開行為。
03 您必須對登入憑證保密。您可以依據我們提供的方法和規範
04 修改密碼。我們不會主動詢問您的密碼。若您因共用帳號或
05 委託他人付費購買點數衍生與第三人間之糾紛，我們將不予
06 協助處理。如果您發現任何違反資安之情事，包括任何未經
07 授權存取帳號，或任何您的登入憑證或付款資訊遺失、被竊
08 或未經授權的使用或揭露，應立即通知我們，以利我們採取
09 適當措施（包括但不限於暫停該組帳號或密碼之使用權、更
10 換帳號或密碼予您，或限制未經授權存取帳號之第三人的遊
11 戲使用權利）。我們將於暫時限制遊戲使用權利之時起，即
12 刻以官網公告或電子郵件通知前項第三人提出說明。如該第
13 三人未於接獲通知時起7日內提出說明，我們將回復遭不當
14 移轉之電磁紀錄予您，不能回復時可採您和我們同意之其他
15 相當補償方式，並於回復後解除對第三人之限制。我們在依
16 第一項規定限制您或第三人之使用權時，在限制使用期間
17 內，我們不會向您或第三人收取費用。」為兩造間之明文約
18 定。因系爭遊戲帳號有違反系爭服務條款第1.4條，被告僅
19 得依系爭服務條款第1.3條、第1.4條，及「網路連線遊戲服
20 務定型化契約應記載及不得記載事項」第八條規定，暫停系
21 爭遊戲帳號密碼之使用權，並將重啟帳號之密碼寄至系爭帳
22 號註冊時之電子郵件信箱。然以該信箱之註冊帳號之消費者
23 並未完成驗證。

- 24 4.原告113年10月25日民事陳報(二)狀雖質疑為何允許更換電
25 子郵件地址，卻仍須以註冊帳號之電子郵件驗證。實則，以
26 註冊帳號所用之電子郵件進行驗證既為兩造間之系爭服務條
27 款明文約定方式，亦屬確保遊戲帳號正確性之常態。
- 28 5.原告113年10月16日民事陳報狀(一)自陳原告會出售或交換
29 之遊戲帳號，故帳號Klritow才會出現許多郵件轉移之情
30 形，然此行為實違反前述系爭服務條款之約定。依原告自
31 陳，即應發生系爭服務條款約定之效果，即賦予被告暫時停

01 止系爭遊戲帳號使用之權利，原告如欲取回系爭帳號，則亦
02 應依照系爭服務條款第1.3條之約定，即以註冊帳號所用的
03 電子郵件地址進行驗證。消費者在註冊帳號時，即與被告締
04 結系爭服務條款，自應遵守相關約定，則原告未能以註冊帳
05 號所用的電子信箱郵件驗證方式重設密碼，後果應由原告自
06 行負擔。

07 (四)又原告主張之消保法第7條、第10條規定實為商品、服務之
08 安全性責任，消保法第19條為通訊交易或訪問交易之規定，
09 均與本案爭議無關。另本件並無永久封鎖帳號，故非給付不
10 能；消費者可透過註冊之電子信箱取回帳號。被告有提供申
11 訴管道，亦無違反消保法第43條。

12 (五)民法第184條侵權行為共有3項請求權，原告並未敘明其請求
13 權。而原告所主張受侵害之帳號Klritow使用權顯然為其與
14 被告間之遊戲用戶相關契約而生之純粹財產上損害，非民法
15 第184條第1項前段所指權利範疇；被告亦無故意以背於善良
16 風俗之方法或違反保護他人之法律，則原告主張與民法第18
17 4條要件有間。

18 (六)消費者於註冊帳號時，既與被告締結系爭服務條款，自應遵
19 守相關約定，若無法以註冊之電子信箱郵件驗證方式重設密
20 碼，後果應由原告自行承擔。在原告證明其為帳號之所有人
21 前，被告不可能將原告指稱之帳號Klritow之使用權交付，
22 否則將造成偽稱為帳號創設者而隨意侵奪他人遊戲帳號之爭
23 端。原告未能舉證其確為帳號Klritow之所有人，本諸債之
24 相對性，契約效力僅存在相對人之間，既然無從認定原告為
25 契約相對人，原告自無從任意主張帳號Klritow與被告間之
26 遊戲用戶契約關係。

27 (七)綜上各情，資為抗辯。並聲明：1.原告之訴駁回；2.若受不
28 利判決，被告願以現金或等額之台北富邦商業銀行股份有限
29 公司可轉讓定期存單供擔保，請准宣告免予假執行。

30 三、得心證之理由：

31 (一)按當事人主張有利於己之事實者，就其事實有舉證之責任，

民事訴訟法第277 條前段定有明文，是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17年上字第917 號判例意旨參照）。又事實有常態與變態之分，其主張常態事實者無庸負舉證責任，反之，主張變態事實者，則須就其所主張之事實負舉證責任（最高法院86年度台上字第891 號判決意旨參照）。

(二)按債權契約為特定人間之權利義務關係，僅債權人得向債務人請求給付，不得以之對抗契約以外之第三人，此為債之相對性原則（最高法院88年度台上字第694號判決意旨參照）。原告主張其為帳號Klritow之所有人而欲執以行使該帳戶之權利等情，並提出第一人稱遊玩影像與語音之畫面及檔案光碟、儲值紀錄截圖、更換電子郵件畫面截圖、遊戲經營頻道截圖供參。惟查，原告所提出之上開資料至多僅足證明原告手上有上開關於帳號Klritow之部分使用資料，然此等資料之取得管道則屬不明，以現今網路代打遊戲或詐騙、病毒、木馬程式盛行之情形，亦無法排除係直接或間接以未經帳號Klritow之真正所有人同意或授權之方式而取得、使用。況且，原告於民事陳報(一)狀自陳：「身為重度遊戲玩家，遊玩過的遊戲數不清，辦過的電子郵件也數不清，也因為其他遊戲與特戰英豪綁定相同郵件，而本人出售或交換其他遊戲的帳號時需連帶附贈電子郵件，故此Klritow此帳號才會出現許多郵件轉移之情形。也因為轉移過電子郵件，初始的電子郵件本人已無法再登入，故無法完成驗證」等語明確（見本院卷第97頁），是亦無法排除原告亦有可能將帳號Klritow出售、交換，且帳號Klritow早已輾轉轉讓多次而流入不知名他人之手，原告卻事後取巧或藉故反悔以手上所存之檔案資料欲免費或強行取回帳號Klritow之可能。另外，被告為進行身分驗證，確認帳號使用者即為帳號所有人，除有將重啟帳號之密碼寄至「Klritow」此帳號註冊時之電子

郵件信箱外，亦有提供表單請玩家回覆與帳號有關之問答，以確認填答者為註冊遊戲帳號之人，然原告既未能以寄送至「Klritow」此帳號註冊時之電子郵件信箱之重啟帳號密碼進行身分驗證，亦未能通過被告之表單詢問。本件原告實未能舉證其確為帳號Klritow之所有人，自無從認原告具有帳號Klritow所有人身分。另本諸債之相對性，契約效力僅存在相對人之間，自亦無從認定原告為契約相對人，原告自無從任意以帳號Klritow對被告主張相關契約上之權利，亦屬當然。綜依前述，原告未能證明其為帳號Klritow之所有人，其依民法第153條、第154條、第199條、第225條、第226條、消保法第7條、第10條、第19條、第43條、第51條所為主張部分，均難謂有據。

(三)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)。原告固主張被告未合理履行義務並有過失，應依侵權行為第184條、第216條負侵權行為損害賠償責任等情，然原告迄未證明其係帳號Klritow之所有人，業如前述，已難認有損害可言。且此等遊戲帳號使用權縱受有侵害，亦顯然為業者與遊戲用戶相關契約而生之純粹財產上損害，核非民法第184條第1項前段所指權利範疇，亦與民法第184條第1

01 項後段「故意以背於善良風俗之方法，加損害於他人」之規
02 定有別，亦屬灼然。綜上所述，原告此部分主張核與民法第
03 184條、第216條等侵權行為損害賠償要件尚屬有間，是原告
04 據此主張被告應負此部分責任云云，亦屬無據。

05 四、綜上所述，原告據以提起本訴，請求被告給付129,000元，
06 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
07 之利息，為無理由，應予駁回。又原告之訴既經駁回，其假
08 執行之聲請亦失所附麗，爰併予駁回。

09 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
10 決之結果不生影響，爰不一一論列，併此敘明。

11 六、訴訟費用負擔之依據：民事訴訟法第78條。

12 中 華 民 國 114 年 6 月 4 日

13 臺北簡易庭 法 官 陳仁傑

14 以上正本證明與原本無異。

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

18 中 華 民 國 114 年 6 月 4 日

19 書記官 黃進傑