

臺灣臺北地方法院小額民事判決

114年度北消小字第4號

原告 張靖永
被告 露天市集國際資訊股份有限公司

法定代理人 詹宏志
訴訟代理人 楊瀚中
 盧苡阡

上列當事人間請求損害賠償事件，於中華民國114年3月17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。
訴訟費用新臺幣壹仟伍佰元由原告負擔。

事實及理由

壹、程序事項

按訴狀送達後，原告不得將原訴變更或追加他訴，但請求之基礎事實同一者、擴張或減縮應受判決事項之聲明者，不在此限，民事訴訟法第255條第1項第2、3款定有明文。查原告起訴時，請求被告應給付原告新臺幣（下同）90,677元。迭經變更後，確認聲明為：被告應給付原告82,529元（本院卷第337頁），核與前揭規定相符，應予准許。

貳、實體方面

一、原告主張：原告於民國113年8月22日於被告經營之露天拍賣網站（下稱露天網站）發現賣家W（下稱系爭賣家）可以代辦大陸支付寶認證服務，詢問辦理費用為600元。原告查看系爭賣家有通過平台實名認證，其在露天網站販售商品為「協助支付寶收付款等服務」，商品頁面符合露天網站上架販售規範，並保證轉帳過程使用錄影存證；且因代辦需要傳個人資料，系爭賣家要求在通訊軟體Line、Telegram進行，而露天網站並未明確禁止此行為；又露天網站允許賣家自行限定付款方式，導致原告只能以銀行轉帳付款。原告因相信

01 露天網站，而於113年8月22日至24日向系爭賣家購買服務，
02 並轉帳共77,003元，系爭賣家告知支付寶認證服務完成，等
03 待3日帳號正常設定人臉識別即可使用。原告於同年月27日
04 聯繫系爭賣家未回覆，因此於同年月28日登入支付寶，確認
05 未有系爭賣家提供錄影交易紀錄，遂向被告客服反應，被告
06 消極處理，致系爭賣家在帳號被停權前已清除資料，且要求
07 原告自行聯繫賣家協商，但系爭賣家已封鎖原告致無法進行
08 退款，進行平台棄單投訴申訴，被告仍消極處理。因被告有
09 經營「1401010一般廣告服務業」，並在露天網站刊登廣告
10 業務，符合消費者保護法（下稱消保法）第22條、112年5月
11 18日修訂商品標示法之規範內容。系爭賣家違反露天網站會
12 員合約，被告仍允許賣家進行刊登商品；且對於賣家私訊未
13 設防詐宣導頁連結，轉帳付款方式也未限制僅使用虛擬賣家
14 帳號付款等措施，被告未盡善良管理人責任，縱容露天網站
15 上犯罪活動發生。原告因此受有前開轉帳金額共77,003元、
16 利息959.9元、程序費用1,000元；且原告為配合大陸調查，
17 於113年10月1日辦台胞證與護照赴大陸報警費用3,200元、
18 利息24.55元及書信費用340元、利息1.24元，合計82,529元
19 （如本院卷第65、67頁）。爰依消保法第23條、民法第224
20 條規定，請求被告與系爭賣家連帶賠償原告損害，並聲明：
21 被告應給付原告82,529元；原告願供擔保，請准宣告假執
22 行。

23 二、被告聲明及理由

24 （一）原告於113年8月22日以會員帳號corgil314（註冊姓名為
25 張鏡永）在被告所營露天網站向會員帳號「Wasabi5200」
26 之賣家會員（實名認證姓名為「黃芥」，即系爭賣家），
27 以「露露通」詢問商品編號0000000000000000之交易問題，
28 原告按系爭賣家要求，訂購該商品共計60組（商品標題：
29 「微信實名 支付寶實名 認證 開通錢包 微信註冊 微信
30 接碼 微信帳號 微信老號 新號 價格優惠」），原告訂購
31 共計600元，並提供其通訊軟體Line之使用者ID，原告以

01 客服系統向被告申訴後，被告始知上情。被告乃調閱訂單
02 明細等交易資料，發現原告與系爭賣家間之溝通未在露天
03 網站進行，而是在被告無法控管之Line、Telegram溝通，
04 且在露天網站後台看到訂單狀態屬「拒絕取消」狀態，僅
05 能透過客服人員協助聯繫系爭賣家，被告亦預防性將系爭
06 賣家予以停權並保全證據，並於收受原告存證信函後，於
07 113年10月依「提供第三方支付服務之事業或人員防制洗
08 錢及打擊資恐辦法」向法務部調查局申報可疑交易。

09 (二) 露天網站屬於C2C網站平臺，並非自行進貨販售商品之B2C
10 模式，亦非B2B2C之商城模式，任何人均能夠自由刊登自
11 己商品於露天網站，該網站中之搜尋結果均為使用者自行
12 編輯、刊登，並非由被告所編輯、刊登或受委託刊播。
13 因此，被告於「露天市集會員合約」（113年8月版本，下
14 稱舊版會員合約）第3條約定「1. 露天市集僅提供網路交
15 易平台服務，供會員自行刊載物件及進行交易…2. 露天市
16 集平台上所刊載之物件、說明內容、圖樣、標誌、商品圖
17 片及相關訊息，包括所刊載之廣告，均係由會員自行提
18 供、上載、及發布，並由會員自行操作本服務系統自動刊
19 載於網站，露天市集並未事先過濾或審查其內容，對於其
20 內容之真實性、合法性、即時性等，不負任何明示或默示
21 之承諾或擔保」，被告僅單純提供使用者刊登其自行編輯
22 資訊之網站平臺；且依露天市集會員合約之約定，被告與
23 使用者間屬於民事私契約關係，對於違反會員合約或法令
24 之使用者，被告僅能以警告、暫停全部或部分功能、移除
25 其所刊登之內容、停權等方式約束其行為。另被告於露天
26 網站中有自行提供第三方支付服務，並依洗錢防制法規定
27 向主管機關數位發展部申請能量登錄，然使用者是否要申
28 請啟用被告或關係企業所提供之第三方支付服務，均繫於
29 使用者之個人意願，被告並未強制申請或開啟第三方支付
30 服務。被告考量使用者販售商品之責任及防杜詐騙問題，
31 若使用者欲成為賣家時，不問其是否使用露天市集站內之

01 第三方支付，均強制其完成身分驗證程序始能刊登販售商
02 品，系爭賣家有上傳其身分證正反面予被告留存。被告於
03 113年10月28日修訂新版本之會員合約（下稱新版會員合
04 約）內容時，於第3條「權利與義務」第2項增訂例示多達
05 62款之法令，然由於會員合約乃私契約之性質，露天網站
06 為C2C性質之網站，難以事前審查，且被告每日所接收之
07 主管機關下架通知數量相當龐大，在有限之人力物力下，
08 實難達到將違約使用者全數依約處置之防堵。

09 (三) 又查詐欺犯罪危害防制條例第36條第1項規定「電商業者
10 及網路連線遊戲業者對於其服務應盡善良管理人之注意義
11 務，防止服務遭濫用於詐欺犯罪，並得採取向用戶宣導預
12 防詐欺之資訊等合理措施」、第3項規定「電商業者及網
13 路連線遊戲業者經司法警察機關或目的事業主管機關通知
14 其服務有疑似涉及詐欺犯罪之情事者，應配合司法警察機
15 關或目的事業主管機關辦理，並對涉及詐欺犯罪情事之用
16 戶帳號於合理期間暫停提供服務」，係採取「收受通知後
17 移除」機制，非原告所稱「達到滴水不漏之防堵義務」。
18 參酌被告應注意之相關法規及使用者規範多達60餘種，且
19 各該年度所移除之違法內容筆數均以千萬計，以每天系統
20 自動以關鍵字排查、人工巡檢之注意程度而言，被告已盡
21 到所有C2C網站能做到之注意程度。被告目前能夠採取之
22 內容過濾制度包括：站內搜尋遮蔽、阻擋上架、人工巡檢
23 下架，以目前技術而言，根本難以達成100%及時移除之
24 程度。以被告之C2C性質而言，在一般業界之技術上至多
25 僅能辦到與被告相差無幾的規範及內容管理強度，且參酌
26 被告對使用者內容之移除數量，已經達到技術上之極限，
27 原告之主張不具期待可能性，被告並未違反善良管理人之
28 注意義務。另原告主張之事實發生於113年8月22日，應係
29 適用舊版會員合約，原告不得引用更新之會員合約（含有
30 銀行法規內容）主張被告於113年8月22日前未盡善良管
31 理人責任。原告所提露天網站防詐騙宣導頁面管理不善之

01 截圖頁面，因被告於113年升級客服系統至「幫助中心」
02 頁面後已不再適用，此頁面應係由原告自行於Google搜尋
03 到之舊有網頁內容，該頁面於露天網站中已無任何入口可
04 供連入。

05 (四) 消保法第22條、第23條規範主客體在於「廣告刊登者」及
06 「廣告」本身，規範目的在於促使廣告刊登者應履行廣告
07 內容以及避免廣告虛偽不實。被告並未接受系爭賣家委託
08 刊播廣告，原告刻意曲解被告所提供之服務性質；又原告
09 僅以被告公司登記有「1401010一般廣告服務業」項目，
10 指稱被告受系爭賣家委託刊播廣告云云，然被告登記前開
11 項目，僅係被告眾多經營項目中之其一，不代表露天網站
12 所有內容均涉及廣告業務，難僅以商業登記項目證明被告
13 應負擔消保法第22條、第23條之責任。另消保法之規定並
14 未課予犯罪防治之義務，且詐欺犯罪危害防制條例第36條
15 第3項亦僅規範通知後移除之義務，並非將整個犯罪防治
16 之責任全數由網路服務提供者承擔；又被告並非完全僅倚
17 靠主管機關之通知，而係不定期透過已建立之關鍵字清單
18 以人力方式搜尋、預防性移除違法內容，自無需依消保法
19 第22條、第23條規定負擔系爭賣家對原告實施侵權行為之
20 連帶賠償責任。且原告主張之請求權基礎並非基於一般債
21 權債務關係而生，被告主張本件無民法第224條之適用。

22 (五) 被告已明確於露天網站各處明文規定禁止會員私下交易，
23 亦宣導請勿提供聯絡資料或以Line聯繫，露天網站之所有
24 商品頁面，均會在商品資訊之下方揭露防詐宣導訊，提到
25 「賣家若要求您『使用LINE帳號私下聯絡或轉帳匯款』是
26 常見的詐騙手法」，舊版會員合約第6條第5項亦規定「會
27 員不得在露天市集平台刊載或發布任何涉及違反法令或公
28 序良俗、或侵害第三人權益、或露天市集認為不適合在本
29 服務刊載或發布之物件或訊息，具體例示內容請詳見『法
30 令禁止限制規範項目』以及『露天市集網站政策』」，在
31 「露天市集網站政策」超鏈結點擊進入後，其中即包含

01 「避免私下交易處理原則」，其中第3條規定「會員不得
02 從事、企圖從事、或導引任何人進行私下交易，包括但不
03 限於：3. 利用露天市集所提供露露通工具、或藉由提供或
04 交換聯絡資訊等任何方式，導引任何人進行私下交易」。
05 另被告於「幫助中心>會員>關於刊載發布或提供聯絡資料
06 之規範」中明確規定禁止會員於「問與答、露露通」當中
07 提供「任何形式之個人/聯絡資料」。且被告制定會員合
08 約係作為使用者與被告間之民事契約，被告如發現使用者
09 違反會員合約時，被告僅因此取得實施停權或移除其刊登
10 之內容等契約權利之效果，並不代表被告保證所有使用者
11 之行為均符合會員合約之約定。又原告與系爭賣家之交易
12 幾乎均係在Line、Telegram，被告根本無從觀察渠等間之
13 對話互動，更無從透過被告後臺系統查詢詳細交易過程。

14 (六) 再依被告後台系統所示之交易資料，原告與系爭賣家間之
15 交易並未成立，且原告主張數額，與該筆訂單資料不符。
16 原告復未舉證其遭系爭賣家詐騙所受損害共77,003元一事
17 與被告有何合理之關聯或因果關係，不足憑採。另查原告
18 請求台胞證費用3,200元、書信費用340元及其利息等，均
19 不具任何請求權基礎。

20 (七) 並聲明：原告之訴駁回。

21 三、本院得心證之理由

22 (一) 按當事人主張有利於己之事實者，就其事實有舉證之責
23 任，民事訴訟法第277條前段定有明文。且民事訴訟如係
24 由原告主張權利者，應先由原告負舉證之責，若原告先不
25 能舉證，以證實自己主張之事實為真實，則被告就其抗辯
26 事實即令不能舉證，或其所舉證據尚有疵累，亦應駁回原
27 告之請求（最高法院17年上字第917號判例意旨參照）。
28 又按民法第224條規定「債務人之代理人或使用人，關於
29 債之履行有故意或過失時，債務人應與自己之故意或過失
30 負同一責任。但當事人另有訂定者，不在此限」，消保法
31 第22條規定「企業經營者應確保廣告內容之真實，其對消

01 費者所負之義務不得低於廣告之內容。企業經營者之商品
02 或服務廣告內容，於契約成立後，應確實履行」、第23條
03 規定「刊登或報導廣告之媒體經營者明知或可得而知廣告
04 內容與事實不符者，就消費者因信賴該廣告所受之損害與
05 企業經營者負連帶責任。前項損害賠償責任，不得預先約
06 定限制或拋棄」。

07 (二) 本件原告主張被告未盡善良管理人責任，就露天網站廣告
08 管理有疏失，並認證系爭賣家違法行為之事實，為被告所
09 否認，依前開說明，應由原告舉證證明。經查：

- 10 1. 依原告提出之露天網站截圖所示，系爭賣家在露天網站
11 張貼販賣系爭商品之廣告，原告於113年8月18日問賣家
12 「實名認證費用多少?我需要提供什麼資料呢」，賣家
13 答「您好，實名認證費用是600台幣，需要提供賬號密
14 碼手機門號協助我登入，進入添加認證資料，並且開通
15 錢包功能。謝謝」；原告於同年月22日問賣家「支付寶
16 實名多少」，賣家答「您好，實名認證費用600台幣，
17 需要請下標數量60，付款後即可幫你操作！謝謝」，又
18 原告接著向賣家確認實名認證後是否需重新驗證，賣家
19 回覆不需要，原告稱需要匯款銀行帳號，賣家要求原告
20 將通訊軟體Line帳號傳送予賣家，並問原告付款方式，
21 原告稱因賣家不能刷卡，要用銀行轉帳，即將原告Line
22 帳號傳送予賣家（本院卷第19、21頁）。觀諸雙方問答
23 訊息截圖上方，被告已張貼「露天市集『絕對不會』以
24 QRCode、網站連結等方式，要求用戶驗證帳號或提供信
25 用卡、銀行帳戶等個人資料」等文字之警示標語，可認
26 被告已有提醒露天網站之使用者勿連結至他處提供驗證
27 帳號或銀行帳戶等個人資料。
- 28 2. 原告將Line帳號傳送予系爭賣家後，即使用Line與賣家
29 就購買系爭商品事宜進行聯繫，過程中賣家要求原告將
30 原告之支付寶帳號密碼手機門號發送予賣家，而原告僅
31 詢問是否會認證失效要再次付費600元及何謂測試資料

01 等問題後，即將其支付寶帳號、密碼及簡訊驗證碼傳送
02 予賣家；賣家又要求原告將Telegram帳號傳送予賣家，
03 原告即傳送Telegram帳號予賣家，雙方就使用Telegram
04 進行聯繫，原告並依賣家指示陸續匯款之事實，有原告
05 提出之Line、Telegram對話截圖在卷可參（本院卷第21
06 至27頁）。而被告於電腦版及手機版之露天網站之商品
07 網頁下方，均有張貼「賣家若要求您『使用LINE帳號私
08 下聯絡或轉帳匯款』是常見的詐騙手法」等文字之警示
09 標語（本院卷第303、308頁），堪認被告有於商品頁面
10 明確提醒使用者勿私下進行交易，以防詐騙。

- 11 3. 又按消保法第23條規定，所稱媒體經營者，依該法主管
12 機關行政院消費者保護委員會86年5月29日86年消保法
13 字第648號書函釋示，認為網際網路服務提供者及廣告
14 網站經營者，係利用電腦或其他方法等方式，作為提供
15 刊登廣告之媒介，使不特定多數人得以知悉該廣告之內
16 容，且係以之為經常業務者，均應認係上揭規定所稱之
17 媒體經營者。惟上揭條文課予媒體經營者與企業經營者
18 負連帶責任之要件，必須為該媒體經營者「明知或可得
19 而知」廣告內容與事實不符。查被告僅係提供網路交易
20 平台，供企業經營者與消費者在線上交易，交易行為係
21 存在於個別廠商與消費者間，有關商品之內容、說明、
22 價格等資料，當係由企業經營者所提供。且查網際網路
23 服務提供者與傳統類型之資訊服務者（例如報章雜誌、
24 電視台等）不同，僅提供網路平台使網路使用者得以發
25 表言論、流通資訊，並無實質編輯使用者資訊之權限，
26 且網路服務提供者並非司法機關，對用戶行為是否構成
27 侵害他人權利不具審查判斷權能，另以目前網路資訊數
28 量龐大、科技技術限制之狀態，尚難要求網路服務提供
29 者審查所有刊登在網路平台之資訊，並移除涉及可能侵
30 害他人權益之內容。再按電商業者及網路連線遊戲業者
31 對於其服務應盡善良管理人之注意義務，防止服務遭濫

01 用於詐欺犯罪，並得採取向用戶宣導預防詐欺之資訊等
02 合理措施；電商業者及網路連線遊戲業者經司法警察機
03 關或目的事業主管機關通知其服務有疑似涉及詐欺犯罪
04 之情事者，應配合司法警察機關或目的事業主管機關辦
05 理，並對涉及詐欺犯罪情事之用戶帳號於合理期間暫停
06 提供服務，詐欺犯罪危害防制條例第36條第1項、第3項
07 定有明文，該規定亦僅要求廣告平台業者得採取防詐欺
08 宣導等合理措施，於知悉其服務有疑似涉及詐欺犯罪之
09 情事時，並於合理期間對涉及詐欺犯罪情事之用戶帳號
10 暫停提供服務，並無要求電商業者須事前全面審查所有
11 刊登在網路平台之資訊，並即時移除涉及可能侵害他人
12 權益之內容。

13 4. 綜上，本件依原告所舉之證據，尚無法證明被告就露天
14 網站廣告管理有疏失及認證系爭賣家違法行為之事實，
15 故原告依民法第224條及消保法第23條規定，請求被告
16 賠償損害，洵非有據，不能准許。

17 四、從而，本件原告依民法第224條及消保法第23條規定，請求
18 被告給付82,529元，為無理由，應予駁回。又原告之訴既經
19 駁回，其假執行之聲請失所附麗，應併予駁回。

20 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
21 不生影響，爰不一一論述，併此敘明。

22 六、訴訟費用負擔之依據：民事訴訟法第78條。本件訴訟費用
23 額，依後附計算書確定如主文所示金額。

24 中 華 民 國 114 年 4 月 11 日

25 臺北簡易庭

26 法 官 郭麗萍

27 以上正本證明與原本無異。

28 如不服本判決，須以違背法令為理由，於判決送達後20日內向本
29 庭（臺北市○○區○○路0段000巷0號）提出上訴狀。（須
30 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
31 繳納上訴審裁判費。

01 中 華 民 國 114 年 4 月 11 日
02 書記官 陳怡如

03 計 算 書

04 項 目	金 額 (新臺幣)	備 註
05 第一審裁判費	1,500元	
06 合 計	1,500元	

07 附錄：

08 一、民事訴訟法第436條之24第2項：

09 對於小額程序之第一審裁判上訴或抗告，非以其違背法令為
10 理由，不得為之。

11 二、民事訴訟法第436條之25：

12 上訴狀內應記載上訴理由，表明下列各款事項：

13 (一)原判決所違背之法令及其具體內容。

14 (二)依訴訟資料可認為原判決有違背法令之具體事實。