

臺灣高等法院民事判決

109年度上字第900號

上訴人 摩根國際購物股份有限公司

法定代理人 張世謙

訴訟代理人 范國華律師

郭采燕律師

郭凌豪律師

複代理人 陳冠瑋律師

被上訴人 台灣連線股份有限公司

法定代理人 陳立人

訴訟代理人 許宏宇律師

上列當事人間請求給付服務費事件，上訴人對於中華民國109年3月31日臺灣士林地方法院108年度訴字第12號第一審判決提起上訴，本院於110年12月7日言詞辯論終結，判決如下：

主 文

上訴駁回。

第二審訴訟費用由上訴人負擔。

事實及理由

甲、程序方面：

被上訴人之法定代理人原為姜玄玘，嗣變更為陳立人，有經濟部函及變更公司登記表可考，並聲明承受訴訟（見本院卷第535頁之書狀），經核並無不合，應予准許。合先敘明。

乙、實體方面：

一、被上訴人主張：上訴人向伊購買「官方帳號（入門版）」、「企業贊助貼圖」服務，兩造於民國105年10月間簽訂LINE

SERVICE PARTICIPATION AGREEMENT（下稱系爭服務契約）
、AMENDMENT（下稱系爭增補契約），約定伊自105年10月25
日至106年1月24日止提供官方帳號及企業貼圖予LINE好友下
載之服務，上訴人應於伊開立發票之日起30日內給付官方帳
號費新臺幣（下同）45萬元、貼圖設定費220萬元；嗣上訴
人再向伊購買「官方帳號（正式版）」，兩造於106年6月間
簽訂Insertion Order（下稱系爭訂購單，與系爭服務契
約、系爭增補契約合稱系爭契約），約定伊自106年6月12日
至同年12月11日止提供官方帳號之服務，上訴人應於伊開立
發票之日起45日內，分6期給付服務費119萬7,000元；另系
爭契約均約定上訴人逾期付款，應加計年息10%之遲延利
息。詎上訴人僅於105年12月30日給付150萬元，及於106年6
月28日、12月26日共給付3期費用59萬8,500元，尚有如附表
「欠費金額」欄所示費用共174萬8,500元（下稱系爭費用）
未給付，經催告仍未獲置理。爰依系爭契約約定、民法第
227條規定，提起本訴，求為命上訴人給付請求上訴人給付
174萬8,500元，及自如附表「利息起算日」欄所示日期起，
均至清償日止，按日給付如附表「每日遲延利息」欄所示之
利息。

二、上訴人則以：被上訴人依系爭服務契約應使伊藉由企業贊助
貼圖、官方帳號及其他行銷工具，進行長期的行銷策略規
劃，得向消費者精準推送伊之行銷訊息，強化品牌之曝光
度，達到提高銷售功能之目的，被上訴人之業務員於兩造締
約時亦對伊口頭保證，啟用官方帳號後第1個月「一定」或
「至少」會有250萬下載量及60萬會員數等內容（下稱系爭
保證事項），已構成系爭契約之一部，則被上訴人未達上開
下載量數，且未舉證有不可歸責於己情事，自屬不完全給
付；且被上訴人未履行系爭服務契約Article3第3點約定，
亦屬債務不履行，伊無給付系爭費用之義務。又被上訴人未
依系爭服務契約之本旨給付，伊已為解除契約之意思表示，
且因系爭服務契約屆期無法補正而屬給付不能，被上訴人應

就伊已給付之款項共211萬7,000元負債務不履行損害賠償責任，伊得主張抵銷等語，資為抗辯。

三、原審為被上訴人全部勝訴之判決，並為准假執行、附條件免假執行之宣告。上訴人不服，提起上訴，聲明：(一)原判決廢棄。(二)被上訴人在第一審之訴及假執行之聲請均駁回。被上訴人答辯聲明：上訴駁回。

四、兩造不爭執事項（本院卷第392頁）：

(一)兩造於105年10月間簽訂系爭服務契約、系爭增補契約。上訴人於105年12月30日給付被上訴人150萬元。

(二)兩造另於106年6月簽訂系爭訂購單，約定「官方帳號」6個月費用為119萬7,000元，於開立發票日起45日內分6期給付。上訴人各於106年8月28日、106年12月26日共給付3期費用計59萬8,500元（計算式：199,500元×3期＝598,500元）。

(三)依據LINE Partners官方網站常見問題欄，「問：我可以委託LINE管理我的帳號嗎？答：原則上，本公司不接受此類委託。撰寫、發送訊息，以及投稿等和官方帳號有關的作業，須請廠商或是廣告公司等進行管理及營運。」。

(四)上訴人於105年12月30日給付之150萬元，先抵充官方帳號入門版45萬元，再抵充企業贊助貼圖105萬元。上訴人依系爭契約約定尚積欠系爭費用174萬8,500元。

(五)被上訴人於105年11月22日將上訴人製作之貼圖上架於LINE貼圖小舖，LINE使用者可於該日起至同年12月21日止至LINE貼圖小舖下載上開上訴人貼圖。

(六)被上訴人於106年6月12日起至同年12月11日開放LINE「官方帳號正式版」權限，供上訴人操作及使用「摩根全球購物」官方帳號，向加入上訴人官方帳號好友之LINE使用者發送訊息（被上訴人主張上訴人在原審承認自行操作及使用）。

(七)證人吳秉昕於103年6月至被上訴人公司任職，即擔任業務經理，目前為上訴人公司之業務總監。

五、被上訴人主張上訴人依系爭契約，應給付系爭費用174萬

8500元本息等情，為上訴人所否認，並以前詞置辯。本件經兩造依民事訴訟法第463條準用同法第270條之1第1項第3款規定，於110年8月6日、同年9月23日準備程序整理爭點（本院卷第392、431頁）為：(一)甲證9及乙證1關於250萬之會員下載量及至少60萬之有效會員，是否為兩造的契約內容？被上訴人是否依約應保證每月會有250萬之會員下載量及至少60萬之有效會員？是否有不完全給付適用給付不能之情形？(二)被上訴人是否未依系爭服務契約第3條第3點以被上訴人合理之關注與技術，針對服務功能為進一步之開發或創新？(三)上訴人於108年8月2日（原審卷第226頁，108年8月4日送達）、109年8月7日（本院卷第83頁，109年8月11日送達）、110年9月23日，以上訴人未履行上開義務，依民法第227條適用民法第226條、第256條之規定，解除契約，是否合法？其以之前所支付150萬元、59萬8,500元、1萬8,500元（如上證9所示2500元+1萬6,000元）主張抵銷，有無理由？茲分述如下：

(一)被上訴人主張兩造於105年10月間簽定系爭服務契約、系爭增補契約，約定上訴人應給付官方帳號費（入門版）45萬元、貼圖設定費220萬元；又於106年6月間簽定系爭訂購單，約定上訴人應給付官方帳號（正式版）服務費119萬7,000元，分6期按月支付19萬9,500元，應於開立發票之日起45日內付清；上訴人已於105年12月30日支付150萬元以抵充官方帳號費45萬元、企業贊助貼圖設定費220萬元中之105萬元，並已支付3期官方帳號（正式版）服務費各19萬9500元，依系爭契約約定尚積欠系爭費用174萬8500元，並應依系爭服務契約第G、F項、系爭訂購單第E、F項約定，分別自發票日後30日、45日，按年息10%計付遲延利息之事實，提出系爭契約、發票為證〔臺灣新竹地方法107年度司促字第5325號卷（下稱司促字卷）第6-23頁〕，上訴人對此並未爭執（不爭執事項(一)、(二)、(四)）。則被上訴人依系爭契約約定，請求上訴人給付其餘貼圖設定費115萬元、3期官方帳號

(正式版) 服務費各19萬9500元，及遲延利息如附表所示，自屬有據。

(二)甲證9及乙證1關於250萬之會員下載量及至少60萬之有效會員，是否為兩造的契約內容？被上訴人是否依約應保證每月會有250萬之會員下載量及至少60萬之有效會員？是否有不完全給付適用給付不能之情形？

1.上訴人抗辯被上訴人依系爭契約應保證每月會有250萬之會員下載量及至少60萬之有效會員，並以甲證9及乙證1為據。被上訴人則否認有上開保證約定。經查：

(1)依上訴人所舉甲證9即商業周刊第1475期（2016年2月）報導內容記載：「根據Line統計，免費貼圖平均可以幫企業獲取二百五十萬個用戶」等語（見原審卷第158頁），係標明該250萬係指「平均數」而非「最低數」。證人即被上訴人公司業務人員吳秉昕亦到場證稱：上訴人法定代理人張世謙要瞭解LINE廣告的內容，我就向他介紹服務的內容，他有提到希望貼圖可以幫助他後面的生意，他希望我給他一個數據讓他可以做參考及評估，我當時是引用網路搜尋到上開商業週刊報導，也有把該報導轉給張世謙等語（本院卷第248-249頁）。顯示吳秉昕係提供上開網路報導所載平均會員數供張世謙參考，尚難以此逕認被上訴人已向上訴人保證每月會有250萬之會員下載量。

(2)上訴人所提乙證1即張世謙與吳秉昕在105年7至8月間於簽定系爭契約前之對話錄音內容所載（下稱系爭對話，見原審卷第122-133頁）：張世謙：1個月之後大概會留幾成下來？吳秉昕：1個月嗎？1個月這個時間點可能差不多，應該其實你前2週就看得出來了，會封鎖的應該差不多在前兩週就封了，那我可以跟你講一個range，就是我們沒有算平均值，因為差異太大了。張世謙：剛講的貼圖10檔破1千萬，是這樣的感覺嗎？吳秉昕：平均來講差不多是。張世謙：10檔要做多久？2年？3年？吳秉昕：差不多1年到2年，就是說你1年平均大概算5檔啦。張世謙：1年5檔可以破1千萬？吳秉

01 昕：差不多。張世謙：然後可以留差不多300萬下來的粉絲
02 數？吳秉昕：300萬就不一定，上上下下在那個range。張世
03 謙：至少第1次是200萬之後，遞減然後加……衝到1千
04 萬。吳秉昕：當你衝到1千萬的時候，你就算留10%下來也
05 是100萬等語。可知吳秉昕提到貼圖下載量或會員數，係以
06 平均範圍說明，並未保證任何必達之量數。上訴人執此抗辯
07 系爭保證事項為兩造合意系爭契約之內容云云，並無可採。

08 (3)至系爭對話雖曾有：「他一定是可以做到一個月大概250萬
09 的下載」、「臺灣人非常喜歡貼圖，這也是為什麼我們每一
10 次不管多少客戶進來LINE，他只要上了貼圖，就是250萬的
11 下載」、「但其實1個月的時間其實就有250萬，……其實松
12 果那邊1、2個月就已經衝到150、200」、「基本上所有的
13 電商，只要有做貼圖的都在60萬以上」、「迄今為止我們
14 都沒有發現流量有下降，……那至少LINE可以保證導流這件
15 事情是不會因為每個客戶不同而有差別」等語（原審卷第
16 123、125-126、128、131頁）；既表明「他」、「其實」、
17 「松果那邊」、「基本上」等字眼，應係吳秉昕說明已使用
18 提供之官方帳號與貼圖上架服務之客戶，以貼圖行銷及推廣
19 會員數之績效成果。證人吳秉昕亦到場證稱：因為張世謙在
20 會議中有詢問預期的成果，所以我提供我的銷售經驗及商業
21 週刊的數字給他參考，250萬下載量是我提供我的銷售經
22 驗，60萬的好友數是官方帳號顯示在LINE介面上之數字，
23 LINE只能做到導流不能做到保證數字。譯文中我所稱之保
24 證，是指公司會協助根據客戶當時的貼圖、官方帳號發送的
25 內容，依照我們看到較好的範例給客戶一個優化的參考等語
26 （本院卷第250-252頁）。而吳秉昕為推銷被上訴人提供之
27 服務，將已使用該服務之客戶所臻成效作為說明服務內容之
28 一部分，尚未悖於商業實務之常，益難認為吳秉昕有以其他
29 客戶所達成之量數，向上訴人保證簽約後必得之績效。上訴
30 人抗辯因吳秉昕強力推銷上開績效，系爭保證事項依誠信原
31 則應為系爭契約之內容，而為被上訴人應履行之契約義務云

云，亦無可採。

(4)再依系爭服務契約第N項特別條款（Special Remarks）約定，除兩造書面同意，否則不得修改、修訂或更正契約規定之條件與內容（Partner agrees that no conditions and terms set forth under this major terms and/or general terms of this agreement could be modified ,revised , or changed unless otherwise agreed by Partner and LINE in writing .見司促字卷第10頁）；且上開條款約定因未經系爭增補契約重訂，故仍有適用（Except as specifically amended herein ,all other terms and conditions in agreement shall remain in full force and effect .If there is conflict between this amendment and terms of agreement ,this amendment shall prevail .見司促字卷第17頁）。可見兩造締結系爭契約而生之權利義務事項，悉依書面約定為準據，如有增刪修改，應以書面為之。又參諸系爭訂購單第C項主要條款及條件（General Terms and Condition ）約定，上訴人簽署前，應先仔細查閱訂購單所載網頁內關於使用服務所有會影響其權利與義務之相關條款及適用準則，如不同意，則不得簽署系爭訂購單（Partner must review all of the relevant specific terms and guideline for each of the Line service applicable to them as these documents affect Partner's rights and obligations . If Partner does not agree with the relevant specific terms and guidelines applicable to them, Partner must not sign this IO . 見司促字卷第19頁），亦見上訴人於接受被上訴人提出之條件與使用服務準則等條款後，始簽署系爭訂購單。則兩造既約定以系爭契約書面所載內容為彼此權利義務遵行依歸，未含書面以外內容，而上訴人亦自陳系爭契約書面未載有系爭保證事項（原審卷第295頁），自難謂上訴人所稱系爭保證事項為系爭契約約定內容。上訴人抗

01 辯系爭保證事項依補充性解釋，自始應屬系爭契約內容云
02 云，亦無可採。

03 (5)被上訴人復主張企業贊助貼圖下載量係取決於貼圖熱門程
04 度，可能因圖樣設計、貼圖所包含之用語及用戶各人喜好等
05 因素有異，而LINE用戶將企業加入好友成為長久會員，亦取
06 決於用戶忠誠度與轉換率等節，與一般人基於使用LINE通訊
07 軟體經驗所知之事實相符，堪信為真。而企業贊助貼圖為客
08 戶設計，被上訴人僅提供使用說明、範例參考一節，業經證
09 人吳秉昕證述在卷（本院卷第252頁），且為上訴人所不爭
10 （原審卷第197頁），當不因被上訴人提供參考範例致負有
11 下載量或會員數之保證義務。衡情被上訴人亦不至於明知無
12 從控制貼圖受用戶喜好程度，仍向客戶保證下載量或會員
13 數，是被上訴人陳稱系爭契約不可能保證下載或會員量數等
14 語，尚非子虛。

15 (6)況以上訴人於使用官方帳號入門版及企業贊助貼圖服務後，
16 因經營官方帳號成效不如預期，曾於106年3月間央請被上訴
17 人於不收違約金之情況下，請被上訴人暫停履行契約，上訴
18 人內部進行公司網站、API 服務及行銷策略優化調整後再繼
19 續履約，並於106年6月間續購系爭訂購單約定之官方帳號正
20 式版服務，並承諾必依約給付餘款等情，有兩造間往來通訊
21 對話紀錄、存證信函可參（原審卷第160-173頁）。則倘系
22 爭保證事項確屬被上訴人應履行之契約義務，上訴人於官方
23 帳號使用成效未達預期時，即當要求被上訴人履約，要無以
24 其自身須進行優化程序為由請求被上訴人暫停履約時間，並
25 承諾依約繼續付款，復於同年6月間續為購買系爭訂購單約
26 定服務之理，顯見上訴人就系爭契約未約定系爭保證事項，
27 俱知甚明。上訴人辯稱被上訴人以系爭保證事項為虛偽陳
28 述，誘使上訴人簽定系爭契約云云，亦無可採。

29 2.基上所述，上訴人辯謂系爭保證事項屬系爭契約之一部云
30 云，既無可採，上訴人以被上訴人未履行系爭保證事項，抗
31 辯被上訴人有不完全給付而應適用給付不能之情形，亦無可

01 取。

02 (三)上訴人另以被上訴人未依系爭服務契約第3條第3點約定，以
03 被上訴人合理之關注與技術，針對服務功能為進一步之開發
04 或創新，使上訴人提高銷售功能，抗辯被上訴人有債務不履行
05 行，而得解除契約之情形云云。然依上開條款所載，係約定
06 被上訴人應依合理之照顧義務與技術開發及提供平台功能，
07 使上訴人得透過官方帳號及官方主頁，向用戶提供內容及訊
08 息以宣傳自己（Line shall develop with reasonable
09 care and skill and provide functions ,which will
10 enable Partner to promote itself by providing
11 contents and/or any other information to users via
12 official account and/or official home .，司促字卷第
13 12頁），而未涉及上訴人所稱系爭保證事項。即被上訴人主
14 要提供合宜之平台工具供上訴人自行使用，上訴人亦未就被
15 上訴人於服務期間，提出有無法透過LINE平台工具，加入好
16 友或無法提供訊息內容以宣傳上訴人之情形。是上訴人執此
17 抗辯被上訴人有債務不履行情事云云，亦無可採。

18 (四)依上所述，上訴人既不能證明被上訴人有上開(一)(二)債務不履
19 行情事，上訴人於108年8月2日（原審卷第226頁，108年8月
20 4日送達）、109年8月7日（本院卷第83頁，109年8月11日送
21 達）、110年9月23日，以上訴人未履行上開(一)(二)義務，依民
22 法第227條適用民法第226條、第256條之規定，主張解除契
23 約，並不合法，上訴人以其所支付150萬元、59萬8,500元、
24 1萬8,500元，主張抵銷系爭費用，亦無理由。

25 六、綜上所述，被上訴人依系爭契約約定，請求上訴人給付174
26 萬8,500元，及自如附表「利息起算日」欄所示日期起，均
27 至清償日止，按日給付如附表「每日遲延利息」欄所示之利
28 息，為有理由，應予准許。從而原審為上訴人敗訴之判決，
29 並無不合。上訴論旨指摘原判決不當，求予廢棄改判，為無
30 理由，應駁回上訴。

31 七、本件事證已臻明確，兩造其餘之攻擊或防禦方法及所用之證

01 據，經本院斟酌後，認為均不足以影響本判決之結果，爰不
02 逐一論列，附此敘明。

03 八、據上論結，本件上訴為無理由，依民事訴訟法第449條第1
04 項、第78條，判決如主文。

05 中 華 民 國 111 年 1 月 4 日
06 民事第十一庭

07 審判長法 官 李慈惠

08 法 官 吳燁山

09 法 官 謝永昌

10 正本係照原本作成。

11 如不服本判決，應於收受送達後20日內向本院提出上訴書狀，其
12 未表明上訴理由者，應於提出上訴後20日內向本院補提理由書狀
13 （均須按他造當事人之人數附繕本）上訴時應提出委任律師或具
14 有律師資格之人之委任狀；委任有律師資格者，另應附具律師資
15 格證書及釋明委任人與受任人有民事訴訟法第466條之1第1項但
16 書或第2項所定關係之釋明文書影本。如委任律師提起上訴者，
17 應一併繳納上訴審裁判費。

18 中 華 民 國 111 年 1 月 6 日

19 書記官 王才生