

臺灣高等法院民事判決

109年度上易字第996號

上訴人 廖柏韋

被上訴人 傳奇網路遊戲股份有限公司

法定代理人 張峰旗

訴訟代理人 呂聿雙律師

上列當事人間請求損害賠償事件，上訴人對於中華民國109年3月30日臺灣臺北地方法院108年度訴字第5685號第一審判決提起上訴，並為訴之追加，本院於109年11月4日言詞辯論終結，判決如下：

主 文

上訴及追加之訴均駁回。

第二審及追加之訴訴訟費用由上訴人負擔。

事實及理由

壹、程序方面：

按在第二審為訴之變更或追加，非經他造同意，不得為之，但請求之基礎事實同一者，不在此限，民事訴訟法第446條第1項、第255條第1項第2款定有明文。上訴人於原審依公平交易法（下稱公平法）第21條第1項、第30條、第31條第1項條規定，請求被上訴人給付上訴人因「風之國度」手機遊戲（下稱系爭遊戲）誤導所生不公平之消費額、離職薪資損失、精神賠償等共計新臺幣（下同）90萬3,388元之損害。嗣於本院審理中追加依消費者保護法（下稱消保法）第4條、第5條、第7條第1項、第51條規定為請求權基礎（本院卷第66、90頁），核屬訴之追加。被上訴人雖不同意，惟經核上訴人追加之訴與原訴，均係本於上訴人請求被上訴人就系爭遊戲對其所生損害負賠償責任之同一基礎事實，揆諸前開說明，上訴人所為訴之追加，應予准許。

貳、實體方面：

一、上訴人主張：其於民國103年因憂鬱焦躁至身心門診治療，

於108年農曆年後開始接觸被上訴人經營之系爭遊戲舒緩其身心疾病。惟系爭遊戲存在兩項不合理之處，其一為裝備卡片洗鍊不合理，造成玩家無上限消費。其二為系爭遊戲以主打商品為獎項進行抽獎活動吸引玩家，誘導玩家無上限消費。其曾向被上訴人客服中心反映，系爭遊戲應標示裝備卡片洗鍊或抽獎活動之機率，然被上訴人並未置理，上訴人為使裝備強化、洗鍊及取得抽獎活動獎項，陷於錯誤盲目消費，多次向銀行及朋友借貸，致其生活困頓及信用破產，加以朋友輿論及家人指責，不堪重度壓力，致身心狀況不佳，免疫力下降，顏面神經麻痺造成永久性損傷，目前仍須使用藥物長期治療及觀察，且其為處理本件訴訟，導致工作成效無法達到預期，於108年12月間遭原任職公司資遣。爰依公平法第21條第1項、第30條、第31條第1項規定，並追加消保法第4條、第5條、第7條第1項、第51條規定，請求被上訴人賠償：(一)因系爭遊戲誤導所生不公平之消費額：45萬1,694元；(二)離職薪資損失：12萬元（每月薪資4萬元，計3個月）；(三)精神賠償：33萬1,694元，共計90萬3,388元之損害等語。【原審為上訴人敗訴之判決，上訴人不服，提起上訴，並為訴之追加。至上訴人請求超逾上開部分（即依公平法第23條、第25條、第29條、第42條規定請求部分），未據其聲明不服，該部分非本院審理範圍】。並於本院聲明：(一)原判決廢棄。(二)被上訴人應給付上訴人90萬3,388元。

二、被上訴人則以：系爭遊戲之裝備洗鍊系統，係依機率隨機附加強化項目與強化數值至該裝備上，玩家是否滿意附加之項目與數值，則因每位玩家對遊戲角色之培養方向不同而異，客觀上並無評斷合理與否之標準，是否要多次重複洗鍊，純屬玩家個人之自主決定與選擇，系爭遊戲在客觀上並無引人錯誤或強迫消費之情形。又系爭遊戲之抽獎活動已按行政院消費者保護委員會（下稱消保會）107年10月8日公告「網路連線遊戲服務定型化契約應記載及不得記載事項」（下稱定型化契約應記載事項）第6條第4項規定，於系爭遊戲內標示

法定警語，提供充分明確資訊，使具有合理知識水平之理性消費者客觀上均瞭解該活動為抽獎性質，非謂參與抽獎必可獲得特定商品，系爭遊戲之抽獎活動客觀上並無造成消費者錯誤認知之虞。且一般社會通念認知之抽獎活動，凡價值越高之獎項，數量越少，中獎率越低，任何客觀理性之人均不可能認為各獎項不論價值高低之中獎機率均相同，系爭遊戲之抽獎活動並未違反公平法第21條第1項規定。另定型化契約應記載事項係消保法授權消保會制定之行政法規，被上訴人既已依定型化契約應記載事項第6條第4項規定標示法定警語標示，自無違反消保法相關規定等語，資為抗辯。並於本院聲明：上訴及追加之訴均駁回。

三、上訴人主張其於108年農曆年後開始接觸被上訴人經營之系爭遊戲，迄今仍有參與系爭遊戲等情，業據提出系爭遊戲之網路列印畫面數紙為證（原審卷第19至35頁），為被上訴人所不爭，自堪信為真實。

四、又上訴人主張系爭遊戲之裝備卡片洗鍊不合理，另以主打商品為獎項之抽獎活動吸引玩家，誘導玩家無上限消費，致其因參與系爭遊戲受有損害，其得請求被上訴人賠償90萬3,388元等語，則為被上訴人所否認，並以前詞置辯，經查：

(一)系爭遊戲有無虛偽不實或引人錯誤之表示或表徵，而違反公平法第21條第1項規定之情事？

1.按事業不得在商品或廣告上，或以其他使公眾得知之方法，對於與商品相關而足以影響交易決定之事項，為虛偽不實或引人錯誤之表示或表徵，公平法第21條第1項定有明文。又所稱虛偽不實，係指表示或表徵與事實不符，其差異難為一般或相關大眾所接受，而有引起錯誤之認知或決定之虞者；所稱引人錯誤，係指表示或表徵不論是否與事實相符，而有引起一般或相關大眾錯誤之認知或決定之虞者。而表示或表徵應以相關交易相對人普通注意力之認知，判斷有無虛偽不實或引人錯誤之情事。

2.上訴人主張系爭遊戲之裝備卡片洗鍊不合理，造成玩家無上

01 限消費，違反公平法第21條第1項規定等語。然系爭遊戲之
02 裝備洗鍊系統係以電腦程式隨機附加強化項目與強化數值至
03 該裝備上，係屬機率性之結果，該洗鍊結果會隨個人主觀感
04 受而有不同之標準，上訴人復未提出客觀統計及分析數據以
05 資認定何種洗鍊評分數值始屬合理。況不同玩家對於須強
06 化、洗鍊之項目及各項數值之需求並不相同，是否需多次重
07 複洗鍊或需洗鍊至何等程度，本屬玩家個人之自主決定與選
08 擇，系爭遊戲之裝備洗鍊系統並未見有何虛偽不實或引人錯
09 誤之表示或表徵，以致誤導玩家為無上限消費，是上訴人此
10 部分主張，尚乏所據，要無可取。

- 11 3.上訴人另主張系爭遊戲之抽獎活動未標示各獎項之中獎機
12 率，致其誤認各獎項之中獎機率相等而過度消費，已違反公
13 平法第21條第1項規定等語。然按有提供付費購買之機會中
14 獎商品或活動，其活動內容、獎項及中獎等資訊，並應記載
15 「此為機會中獎商品，消費者購買或參加活動不代表即可獲
16 得特定商品」等提示，有消保會於107年10月8日公告之定型
17 化契約應記載事項第6條第4項規定可參（原審卷第103
18 頁）。觀諸系爭遊戲之抽獎活動已標明「部分商品為機會中
19 獎商品，消費者購買或參加活動不代表即可獲得特定商品」
20 等提示警語，且已載明各抽獎活動內容、獎項等資訊，有系
21 爭遊戲之抽獎活動截圖畫面在卷可憑（原審卷第29至33
22 頁），該抽獎活動即已符合定型化契約應記載事項第6條第4
23 項規定，自難認該抽獎活動有何虛偽不實或引人錯誤之表示
24 或表徵可言。又系爭遊戲之抽獎活動雖未載明各獎項之中獎
25 機率，惟被上訴人既已於該抽獎活動標明上述提示警語，依
26 一般社會通念，玩家應可知悉該活動為抽獎性質，屬於機率
27 性中獎，非謂參與抽獎必可獲得特定商品。且一般客觀理性
28 之玩家均會認知價值越高之獎項，數量越少，中獎率越低，
29 並非各獎項之中獎機率均相同，系爭遊戲之抽獎活動並未記
30 載「各獎項之中獎機率均相同」等內容以誘導玩家進行消
31 費。是上訴人主張被上訴人隱瞞各獎項之中獎機率，致其誤

認各獎項之中獎機率相等而過度消費，已違反公平法第21條第1項規定，亦非可取。

4.綜上，被上訴人於系爭遊戲中已提供充分明確資訊及標明定型化契約應記載事項第6條第4項規定之提示警語，上訴人主張系爭遊戲之裝備卡片洗鍊及抽獎活動有虛偽不實或引人錯誤之表示或表徵，已違反公平法第21條第1項規定，洵非可採。

(二)上訴人依公平法第30條、第31條第1項規定，請求被上訴人賠償90萬3,388元，有無理由？

按事業違反公平法之規定，致侵害他人權益者，應負損害賠償責任；法院因前條被害人之請求，如為事業之故意行為，得依侵害情節，酌定損害額以上之賠償。但不得超過已證明損害額之3倍，公平法第30條、第31條第1項固有明文。惟系爭遊戲之裝備卡片洗鍊及抽獎活動並無上訴人所述有虛偽不實或引人錯誤之表示或表徵等違反公平法第21條第1項規定之情事，已如前述。且上訴人主張其為使裝備強化、洗鍊及取得抽獎活動獎項，陷於錯誤盲目消費，多次向銀行及朋友借貸，致生活困頓及信用破產，加以朋友輿論及家人指責，不堪重度壓力，致身心狀況不佳，免疫力下降，顏面神經麻痺造成永久性損傷，且其為處理本件訴訟，導致工作成效無法達到預期，於108年12月間遭原任職公司資遣等語，雖據提出趙玉良身心醫學診所、林新醫院出具之診斷證明書、麗明營造股份有限公司出具之離職證明書等件為證（本院卷第37至39、81頁）。然上開診斷證明書僅可認定上訴人曾因壓力導致嚴重焦慮、煩躁與睡眠障礙等原因而就醫，尚無法推論其係因系爭遊戲違反公平法等相關規定以致精神上受有損害。又上開離職證明書僅記載上訴人係依勞動基準法第11條第5款規定非自願離職，亦不足以認定上訴人離職原因與其參與系爭遊戲及提起本件訴訟間有何關連性。是上訴人依公平法第30條、第31條第1項規定，請求被上訴人賠償90萬3,388元，核屬無據。

01 (三)系爭遊戲有無違反消保法第4條、第5條、第7條第1項規定之
02 情事？

03 按企業經營者對於其提供之商品或服務，應重視消費者之健
04 康與安全，並向消費者說明商品或服務之使用方法，維護交
05 易之公平，提供消費者充分與正確之資訊，及實施其他必要
06 之消費者保護措施。政府、企業經營者及消費者均應致力充
07 實消費資訊，提供消費者運用，俾能採取正確合理之消費行
08 為，以維護其安全與權益。從事設計、生產、製造商品或提
09 供服務之企業經營者，於提供商品流通進入市場，或提供服
10 務時，應確保該商品或服務，符合當時科技或專業水準可合
11 理期待之安全性，消保法第4條、第5條、第7條第1項定有明
12 文。上訴人雖主張系爭遊戲未標示裝備卡片洗鍊及抽獎活動
13 之機率，致其誤認機率相等而遭誘導過度消費，已違反消保
14 法第4條、第5條、第7條第1項規定等語。然被上訴人已依消
15 保會公告之定型化契約應記載事項第6條第4項規定於系爭遊
16 戲中標明上述提示警語，且已提供充分明確活動資訊，業如
17 前述，自難認系爭遊戲之裝備卡片洗鍊及抽獎活動有何違反
18 消保法第4條、第5條、第7條第1項規定可言。又上訴人就系
19 爭遊戲之裝備卡片洗鍊及抽獎活動有何不符合當時科技或專
20 業水準可合理期待之安全性乙節，並未舉證以實其說，其以
21 系爭遊戲未標示裝備卡片洗鍊及抽獎活動之機率，致其誤認
22 機率相等而遭誘導過度消費為由，主張系爭遊戲之裝備卡片
23 洗鍊及抽獎活動已違反消保法第4條、第5條、第7條第1項規
24 定，要無可取。

25 (四)上訴人依消保法第51條規定，請求被上訴人賠償其所受損害
26 90萬3,388元，有無理由？

27 按依消保法所提之訴訟，因企業經營者之故意所致之損害，
28 消費者得請求損害額5倍以下之懲罰性賠償金；但因重大過
29 失所致之損害，得請求3倍以下之懲罰性賠償金，因過失所
30 致之損害，得請求損害額1倍以下之懲罰性賠償金，消保法
31 第51條固有明文。惟系爭遊戲之裝備卡片洗鍊及抽獎活動並

01 無上訴人所述違反消保法第4條、第5條、第7條第1項規定之
02 情事，已如前述。且上訴人雖主張其為使裝備強化、洗鍊及
03 取得抽獎活動獎項，陷於錯誤盲目消費，多次向銀行及朋友
04 借貸，致其生活困頓、信用破產及身心受損，並於108年12
05 月間遭原任職公司資遣而受有90萬3,388元損害等情。然上
06 訴人所提趙玉良身心醫學診所、林新醫院出具之診斷證明
07 書、麗明營造股份有限公司出具之離職證明書（本院卷第37
08 至39、81頁），均不足以認定上訴人因系爭遊戲違反消保法
09 等相關規定以致其精神上受有損害，亦無法證明其遭原任職
10 公司資遣與其參與系爭遊戲及提起本件訴訟間有何關連性。
11 是上訴人依消保法第51條規定，請求被上訴人賠償90萬3,38
12 8元，亦屬無據。

13 五、從而，上訴人依公平法第21條第1項、第30條、第31條第1項
14 規定，請求被上訴人給付其90萬3,388元，為無理由，不應
15 准許。原審就此為上訴人敗訴之判決，並無不合。上訴意旨
16 指摘原判決此部分不當，求予廢棄改判，為無理由，應予駁
17 回其上訴。另上訴人於本院追加依消保法第4條、第5條、第
18 7條第1項、第51條規定為同一請求，亦無理由，應併予駁
19 回。

20 六、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
21 據，經本院斟酌後，認為均不足以影響本判決之結果，爰不
22 逐一論列，附此敘明。

23 七、據上論結，本件上訴及追加之訴，均為無理由，依民事訴訟
24 法第449條第1項、第78條，判決如主文。

25 中 華 民 國 109 年 12 月 9 日
26 民事第十二庭

27 審判長法 官 陳秀貞

28 法 官 蔡世芳

29 法 官 林哲賢

30 正本係照原本作成。

31 不得上訴。

01 中 華 民 國 109 年 12 月 9 日

02 書記官 陳盈真