

臺灣高等法院民事判決

110年度上字第1002號

上訴人 漢領國際有限公司

0000000000000000

法定代理人 周林臻

訴訟代理人 林家祺律師

複代理人 廖聲倫律師

被上訴人 何宜芳

潘英豪

共同

訴訟代理人 蘇仙宜律師

金湘惟律師

上列當事人間請求損害賠償等事件，上訴人對於中華民國110年7月30日臺灣臺北地方法院110年度訴字第1600號第一審判決，提起上訴，本院於111年3月29日言詞辯論終結，判決如下：

主 文

原判決關於駁回上訴人下列第二項之訴部分及訴訟費用之裁判均廢棄。

被上訴人應於Google評論網頁（網址：<https://goo.gl/000000>）以公開模式登載如附件2所示之聲明。

其餘上訴駁回。

第一、二審訴訟費用由被上訴人連帶負擔二分之一，餘由上訴人負擔。

事實及理由

- 一、不變更訴訟標的，而補充或更正事實上或法律上之陳述者，非為訴之變更或追加，此觀民事訴訟法第256條規定甚明。上訴人起訴原請求被上訴人公開登載如原判決附件所示之聲明（見原審卷第214頁），嗣於本院更正公開登載之聲明內容如附件1所示（見本院卷二第278頁），未變更訴訟標的，屬更正事實上與法律上之陳述，非為訴之變更，合先敘明。
- 二、上訴人主張：伊成立於民國93年，為專業之資安廠商，且為

為國外資安軟體ObserveIT（下稱OBIT軟體）原廠之臺灣區總代理，在Google評論亦受眾多使用客戶給予正面評價。詎被上訴人潘英豪指示被上訴人何宜芳，於108年1月7日以電腦設備上網，在Google評論網頁（網址：<https://goo.gl/00000>），以暱稱「I-0000 HO」針對伊留言：「服務＝0，整天恐嚇用戶，坐地起價，只是裝個agent就要收數萬～十多萬不等，一有問題不是堆給os就是硬體，真的是很敢」等詞（下稱系爭留言）。惟系爭留言與事實不符，且可查證，何宜芳所為侵害伊之名譽權及信用權，致伊受有非財產上之損害新臺幣（下同）150萬元，何宜芳應負損害賠償責任及公開澄清；潘英豪教唆何宜芳留下與事實不符之系爭留言，屬共同侵權行為人，應負連帶責任。縱認被上訴人無侵權故意，然何宜芳未依善良管理人之注意義務為合理查證而有過失；潘英豪為教唆者，有事前確認何宜芳留言內容是否與其轉述內容相符及知悉不相符後要求何宜芳刪除留言之義務，然未盡此義務，亦有過失等情。爰依民法第184條第1項前段、第185條第1項、第195條第1項規定，求為命被上訴人(一)連帶給付150萬元及自起訴狀繕本送達翌日起算法定遲延利息；(二)於Google評論網頁（網址：<https://goo.gl/00000>）以公開模式登載如附件1所示聲明之判決（原審為上訴人敗訴之判決，其提起上訴）。上訴聲明：(一)原判決廢棄；(二)被上訴人應連帶給付上訴人150萬元，及自起訴狀繕本送達翌日起至清償日止，按週年利率5%計算之利息；(三)被上訴人應於Google評論網頁（網址：<https://goo.gl/000000>）以公開模式登載如附件1所示之聲明；(四)願供擔保請准宣告假執行。

三、被上訴人則以：系爭留言或為主觀意見表達，且未使用偏激不堪之用語，或屬與事實相符之陳述，均未不法侵害上訴人之名譽或信用。潘英豪指示何宜芳為系爭留言，係陳述消費者之感受，何宜芳為系爭留言前，有向潘英豪索取電子郵件、工作建置報告、升級申請表及MA文件等資料，且已盡合

01 理查證義務，均無侵權之故意或過失。縱認被上訴人應負賠
02 償責任，情節亦非重大，且上訴人為法人，無精神痛苦，毋
03 庸賠償慰撫金等語，資為抗辯。

04 四、上訴人為OBIT軟體原廠之臺灣區總代理；訴外人塞席爾商綠
05 峰有限公司（下稱綠峰公司）前於107年3月間，向訴外人晉
06 泰科技股份有限公司（下稱晉泰公司）訂購OBIT軟體，潘英
07 豪斯時任職於綠峰公司；潘英豪指示何宜芳於108年1月7日
08 以電腦設備上網，在Google評論網頁（網址：[https://goo.](https://goo.gl/000000)
09 [gl/000000](https://goo.gl/000000)），以暱稱「I-0000 HO」針對上訴人為系爭留言
10 等事實，為兩造所不爭執（見本院卷一第9頁、第267至269
11 頁），堪信屬實。上訴人請求被上訴人賠償非財產上之損害
12 及公開登載澄清聲明，為被上訴人以前詞所拒。茲就爭點論
13 述如下：

14 (一)被上訴人就系爭留言中「整天恐嚇用戶」之部分共同侵害上
15 訴人之名譽權，且無阻卻違法事由，應負連帶責任：

16 1.因故意或過失不法侵害他人之權利者，負損害賠償責任，此
17 觀民法第184條第1項前段規定甚明。又事實陳述與意見表達
18 本未盡相同，前者具有可證明性，後者乃行為人表示自己之
19 見解或立場，屬主觀價值判斷之範疇，無所謂真實與否，在
20 民主多元社會，對於可受公評之事，即使施以尖酸刻薄之評
21 論，固仍受憲法之保障。惟事實陳述本身涉及真實與否之問
22 題，倘行為人就事實陳述之相當真實性，未盡合理查證之義
23 務，依其所提證據資料，在客觀上不足認其有相當理由確信
24 為真實者，該不實之言論，即足以貶損他人之社會評價而侵
25 害他人之名譽。於此情形，縱令所述事實係出於其疑慮或推
26 論，亦難謂有阻卻違法之事由，並應就其因故意或過失，不
27 法侵害他人之名譽，負侵權行為之損害賠償責任。又民法上
28 名譽權侵害之成立要件，被害人對行為人陳述事實為不實之
29 消極事實，本不負舉證責任，上開攸關侵害他人名譽「阻卻
30 違法性」之合理查證義務，自應由行為人依個別事實所涉之
31 「行為人及被害人究係私人、媒體或公眾人物」「名譽侵害

之程度」、「與公共利益之關係」、「資料來源之可信度」、「查證對象之人、事、物」、「陳述事項之時效性」及「查證時間、費用成本」等因素，分別定其合理查證義務之高低，以善盡其舉證責任，始得解免其應負之侵權行為責任，俾調和言論自由之落實與個人名譽之保護（最高法院98年度台字第1129號判決意旨參照）。

2.兩造不爭執潘英豪指示何宜芳在Google評論網頁針對上訴人為系爭留言之事實，業如前述。又侵害法人之信用，為對其經濟上評價之侵害；侵害法人之名譽，為對其社會上評價之侵害。前者應以法人之支付能力（例如跳票、破產、遭追償或強制執行）有無遭商業上之負面評價為據，後者則應以一般社會大眾對於法人之評價是否有受到貶損為斷。上訴人雖主張系爭留言已有侵害其信用權。惟細繹系爭留言係指上訴人提供之專業服務內容差，卻索價甚高，更有恐嚇客戶之行為，核其內容與跳票、破產、遭追償或強制執行等經濟上評價無關，亦非涉及上訴人商業活動支付能力之欠缺，自未侵害上訴人之信用權。至就侵害名譽權之部分，茲析述如下：

(1)潘英豪任職於綠峰公司時，綠峰公司曾向晉泰公司採購OB IT軟體，後續向上訴人尋求軟體升級等服務，上訴人與綠峰公司間關於該軟體之大部分電子郵件往來均有寄予潘英豪等事實，為兩造所不爭執（見本院卷一第240、241、393頁），並有報價單、電子郵件、版本升級申請表可佐（見原審卷第117頁、第124至132頁、第138至175頁、第220至240頁、第292至300頁、第316至317頁、本院卷二第55至83頁）；參以潘英豪自陳其斯時擔任綠峰公司之資訊處長，且為採購OBIT軟體之團隊主管等情（見本院卷一第267、366頁）以觀，應可認潘英豪實際經歷綠峰公司向晉泰公司採購OBIT軟體及與上訴人接洽升級OBIT軟體之過程，對於此過程中之相關事項，自無誤認之可能。如潘英豪就此部分之言論內容已逸脫主觀意見表達之範疇，而與實際發生之事實不符，即不能諉為不知，或以其已盡合理

查證義務為由，作為阻卻違法之事由，合先敘明。

(2)系爭留言關於「服務＝0」、「一有問題不是堆給OS就是硬體，真的是很敢」之部分：

細繹綠峰公司與上訴人間往返之電子郵件內容（見原審卷第124至130頁、本院卷二第61至69頁），綠峰公司曾針對OBIT軟體安裝過程中所產生之疑義，向上訴人尋求協助而為往來討論，期間自107年4月底至5月底長達1個月，依電子郵件所載對話內容，上訴人似未完全排除綠峰公司所指OBIT軟體安裝、使用上之疑慮；佐以證人即綠峰公司前任員工陳冠亨結證稱：綠峰公司安裝代理程式（agent）時曾發生問題，代理程式是技術支援部分，通常上訴人得不到想要的答案，會說是綠峰公司的問題，綠峰公司有特殊問題請上訴人協助，上訴人都不太願意幫忙；伊覺得上訴人沒有完全掌握自己的產品，有推託的感覺，後來安裝代理程式的問題，是由綠峰公司內部員工自行解決等語（見本院卷二第127至128頁），參互以觀，足認潘英豪稱其身為綠峰公司採購OBIT軟體之團隊主管，對於安裝、使用該軟體之疑義向上訴人尋求協助時，因其親身經歷感受上訴人之服務無法滿足公司需求（見原審卷第103頁），而要求何宜芳留言「服務＝0」、「一有問題不是堆給OS就是硬體，真的是很敢」，應屬潘英豪對於上訴人之主觀評論及意見表達。又上訴人自承其為專業資安廠商，客戶群遍及全國及各中央、地方機關（見原審卷第9、202頁），則就上訴人提供之資安服務是否符合專業品質，應具有公益性質，而為可受公評之事項。基上，系爭留言關於「服務＝0」、「一有問題不是堆給OS就是硬體，真的是很敢」之部分，係針對上訴人之服務是否符合專業品質等可受公評之事項為評論及意見表達，均有其立論依據，且未使用偏激、羞辱、謾罵之用語，應屬合理評論之範圍而不具不法性，潘英豪自無故意或過失不法侵害上訴人之名譽權。

(3)系爭留言關於「坐地起價」、「只是裝個agent就要收數

萬～十多萬不等」之部分：

上訴人雖主張：綠峰公司非伊之客戶，未曾支付任何款項予伊，伊亦未曾向綠峰公司報價，系爭留言與事實不符云云。然就綠峰公司向晉泰公司採購OBIT軟體，依上訴人給予晉泰公司之報價單顯示，關於「ObserveIT Agent」項目之未稅金額合計19萬3,819元（見本院卷二第20頁），僅略低於晉泰公司給予綠峰公司相同項目之報價金額（見原審卷第117頁），足見被上訴人所稱上訴人因安裝代理程式（agent）收取10多萬元，尚非全然子虛。綠峰公司雖係向晉泰公司採購OBIT軟體，而非向上訴人採購，然系爭留言僅稱上訴人因安裝agent就收取10多萬元，既未表明係向何人收取，亦未陳稱是由發文者支付上訴人10多萬元，可見此部分留言並未與事實不符，且非僅屬私德之事項，潘英豪自無故意或過失不法侵害上訴人之名譽權。另觀之上訴人協理即訴外人周林臻曾於107年10月31日寄發電子郵件予晉泰公司經理即訴外人李秉修陳稱「上次多做一次工都沒有收費用哩！」、「任何需要人力服務的項目皆須付費」等語（見原審卷第296、298頁）；佐以證人陳冠亨亦稱上訴人之服務費用偏高等語（見本院卷二第129頁）；且被上訴人稱上訴人為OBIT軟體之總代理商，是臺灣地區唯一能提供OBIT軟體建置技術之廠商（見本院卷二第185頁），上訴人對此並無異詞等情以考，足見被上訴人抗辯：上訴人利用其總代理商之優勢市場地位，向經銷商報價收費，以「坐地起價」評論難謂過分等語，尚非毫無所據，衡以「坐地起價」非偏激、羞辱、謾罵之用語，且價格高低亦為可受公評之事項，應屬合理評論之範圍，潘英豪自無故意或過失不法侵害上訴人之名譽權。

(4)系爭留言關於「整天恐嚇用戶」之部分：

被上訴人雖辯稱：綠峰公司安裝OBIT軟體後，向上訴人反應軟體權限不完備，希望上訴人向原廠回報，並以升級方式改善，上訴人卻要脅必須先驗收再派員處理升級，更聲

01 稱考慮限制綠峰公司使用部分應用程式云云（見原審卷第
02 103頁、本院卷二第180至181頁），並以107年5月21日、3
03 0日之電子郵件為憑（見原審卷第128、130頁）。然稱恐
04 嚇者，係指惡害之通知，如以加害生命、身體、自由、財
05 產之事，恐嚇他人致生危害於安全，更成立刑事罪責（刑
06 法第305條規定參照），自屬貶低上訴人之社會評價。又
07 稽之證人陳冠亨結證稱：伊就兩造往來之電子郵件，沒有
08 收到上訴人主管或員工之恐嚇，亦未聽聞潘英豪曾表示上
09 訴人有恐嚇用戶之行為等語（見本院卷二第129頁）；且
10 細繹107年5月21日電子郵件所稱「若有應用程式影響Obse
11 rvelT偵測，將考慮是否限制使用者不能使用這些應
12 用程式」等詞（見原審卷第128頁），與該郵件全文及前後郵
13 件往返內容比對可知，上訴人係向綠峰公司解釋、告知影
14 響OBIT軟體偵測之處理方式，縱該處理方式未為綠峰公司
15 所接受，亦不能認為上訴人有何要脅或恐嚇之意；至107
16 年5月30日電子郵件所載「POC是在採購程序之前，而建
17 置是在採購程序之後，升級…並不在POC範圍」等詞（見
18 原審卷第130頁），與該郵件全文及前後郵件往返內容比
19 對可知，上訴人係在向綠峰公司說明必須先確認OBIT軟體
20 安裝完成後再處理升級，雖與綠峰公司希望先升級再確認
21 軟體安裝完成及驗收合格之要求不同，然僅係雙方對於安
22 裝軟體工作內容之認知不同有所爭執而各自表述，亦無任
23 何要脅或恐嚇可言。又上開2封電子郵件均以副本寄送潘
24 英豪，其對於郵件內容及爭議緣由自知之甚詳，則潘英豪
25 所稱上訴人「整天恐嚇用戶」，既與事實不符，且因其親
26 身經歷無從以合理查證阻卻違法，亦非屬合理評論或主觀
27 意見表達，此部分留言自係故意不法侵害上訴人之名譽權。
28 至於被上訴人另稱：綠峰公司於108年3月31日保固期限
29 到期前欲升級OBIT軟體，遭上訴人拖延，並稱升級後可能
30 會有風險，要求綠峰公司填寫切結書，致綠峰公司倍感壓
31 力、遭受脅迫云云（見本院卷二第181至182頁），既係發

生於000年0月0日登載系爭留言之後，自非屬被上訴人留言之原因，當無審究之必要，併此敘明。

(5)被上訴人自陳：何宜芳為潘英豪胞姊擔任負責人之公司員工，因潘英豪至該公司修理電腦認識何宜芳，聊到上訴人之服務不佳，而請何宜芳代為表達消費者經驗等語（見本院卷一第267頁），可見何宜芳係聽聞潘英豪轉述其任職綠峰公司實際購置OBIT軟體及向上訴人交涉排除該軟體安裝疑義之過程。審諸系爭留言關於「服務=0」、「一有問題不是堆給OS就是硬體，真的是很敢」、「坐地起價」之部分，既係潘英豪依其親身經歷所認知上訴人服務不佳及定價過高之主觀意見表達，合於合理評論原則而阻卻違法，「只是裝個agent就要收數萬～十多萬不等」之部分與事實相符，均如前述，則何宜芳依潘英豪轉述登載上開留言，應與潘英豪自行留言之評價相同，均非故意或過失不法侵害上訴人之名譽權。又系爭留言關於「整天恐嚇用戶」之部分，係與事實不符，亦如前述，何宜芳仍應舉證證明其於留言前已盡合理查證義務，方得阻卻違法。何宜芳雖稱其有向潘英豪索取電子郵件、工作建置報告、升級申請表及MA文件等資料查閱，然未舉證以實其說。縱認何宜芳確曾向潘英豪求證，惟衡諸事理常情，潘英豪既是要求何宜芳留言之人，自不可能提供與留言內容相反之資料予何宜芳，則何宜芳向潘英豪查證留言內容之真偽無異緣木求魚，不能認為是合理之查證管道，堪認上訴人主張何宜芳就此部分留言未盡合理查證義務而不法侵害上訴人之名譽權，應屬可採，何宜芳應就系爭留言關於「整天恐嚇用戶」之部分負侵權行為損害賠償責任。

3.數人共同不法侵害他人之權利者，連帶負損害賠償責任；造意人（即教唆者）視為共同行為人，此觀民法第185條第1項前段、第2項規定甚明。潘英豪指示（教唆）何宜芳公開登載系爭留言，就「整天恐嚇用戶」之部分，2人均侵害上訴人之名譽權，且無阻卻違法事由，應負民法第184條第1項前

01 段規定之侵權行為損害賠償責任，並應依同法第185條規定
02 連帶負責。

03 (二)被上訴人應公開登載澄清聲明，毋庸金錢賠償：

04 1.不法侵害他人之名譽者，被害人雖非財產上之損害，亦得請
05 求賠償相當之金額；其名譽被侵害者，並得請求回復名譽之
06 適當處分，此觀民法第195條第1項規定甚明。而該適當處分
07 在客觀上係足以回復被害人之名譽，且未逾必要之範圍者而
08 言。被害人之請求，是否為回復名譽所必要之適當方法，須
09 斟酌行為人實際加害情節、被害人名譽受損程度、雙方身
10 分、地位與行為人經濟狀況等各種情形，予以認定（最高法
11 院109年度台上字第99號判決意旨參照）。然此適當處分應
12 不包括法院以判決命加害人公開道歉之情形，始符憲法第11
13 條保障人民言論自由及第22條保障人民思想自由之意旨（憲
14 法法庭111年憲判字第2號判決意旨參照）。又法人並非自然
15 人，並無精神痛苦可言，如公開澄清或其他適當處分已足以
16 回復其名譽，自不得再以名譽受損為由請求以金錢賠償非財
17 產上之損害。

18 2.潘英豪指示何宜芳登載系爭留言，其中「整天恐嚇用戶」之
19 部分屬共同侵害上訴人之名譽權。然上訴人為法人，無精神
20 痛苦可言，審酌系爭留言係公開登載在Google評論網頁（網
21 址：<https://goo.gl/000000>），在相同網頁公開澄清為適
22 當，兼衡被上訴人實際加害情節、上訴人名譽受損程度、雙
23 方身分、地位等一切主、客觀情形，應認被上訴人於Google
24 評論網頁（網址：<https://goo.gl/000000>）以公開模式登
25 載如附件2所示之聲明，已足回復上訴人名譽，自無須再命
26 被上訴人以金錢賠償非財產上之損害。

27 五、綜上所述，上訴人依民法第184條第1項前段、第185條第1
28 項、第195條第1項規定，請求被上訴人於Google評論網頁
29 （網址：<https://goo.gl/000000>）以公開模式登載如附件2
30 所示之聲明，洵屬正當，應予准許。逾此範圍之請求，則屬
31 無據，不應准許。原審就上開應准許部分，為上訴人敗訴之

01 判決，容有未洽。上訴意旨指摘原判決此部分不當，求予廢
02 棄改判，為有理由，爰將原判決此部分廢棄，改判如主文第
03 2項所示。上訴人雖就上開勝訴部分聲請假執行，惟假執行
04 限於財產權之訴訟，回復名譽既屬非財產權之訴訟，自不宜
05 宣告假執行，原審駁回此部分假執行之聲請，自無不合。至
06 上開不應准許部分，原審為上訴人敗訴之判決，並駁回其假
07 執行之聲請，亦無不合。上訴意旨指摘原判決此部分不當，
08 求予廢棄改判，為無理由，應駁回此部分上訴。

09 六、本件事證已臻明確，兩造所為其餘攻擊、防禦及舉證，經本
10 院審酌後，認與判決結論均無影響，爰不一一論列，附此敘
11 明。

12 七、據上論結，本件上訴為一部有理由，一部無理由，依民事訴
13 訟法第450條、第449條第1項、第79條、第85條第2項，判決
14 如主文。

15 中 華 民 國 111 年 4 月 19 日

16 民事第十八庭

17 審判長法 官 黃明發

18 法 官 陳 瑜

19 法 官 賴彥魁

20 正本係照原本作成。

21 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
22 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
23 （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
24 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
25 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
26 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，
27 應一併繳納上訴審裁判費。

28 中 華 民 國 111 年 4 月 20 日

29 書記官 高瑞君

30 附件1：上訴人主張之聲明內容

31 漢領國際有限公司並無服務等於零，並無整天恐嚇用戶，並無

(續上頁)

01

坐地起價，並無只是裝個AGENT就要收數萬到十多萬不等。

02

附件2：本判決之聲明內容

03

漢領國際有限公司並無恐嚇用戶之情事。聲明人：潘英豪、何宜芳