

臺灣高等法院民事判決

111年度上字第965號

上訴人 信義房屋股份有限公司

法定代理人 劉元智（信義股份有限公司之

訴訟代理人 曾益盛律師

賴以祥律師

陳奕安律師

被上訴人 匯流傳媒有限公司

法定代理人 劉冠億

訴訟代理人 王有民律師

上列當事人間請求損害賠償等事件，上訴人對於中華民國111年5月19日臺灣臺北地方法院111年度訴字第938號判決提起上訴，經本院於112年3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

一、按法人為股東時，得當選為董事，但須指定自然人代表行使職務，公司法第27條第1項定有明文。上訴人之代表公司負責人於民國111年5月19日由薛健平變更登記為信義股份有限公司，信義股份有限公司復指定劉元智代表行使職務，有上訴人之公司變更登記表、法人董事指派書可稽（見本院卷第31至35頁），信義股份有限公司之指定代表人劉元智聲明承受訴訟，核無不合，應予准許。

二、上訴人主張：被上訴人為經營「匯流新聞網」（下稱系爭新聞網）（<https://cnews.com.tw>）之媒體業者，具有專業能力，明知應就報導內容進行合理查證，倘無相當理由確信有

01 關貶損他人名譽之消息為真，不得虛構情節或誇大其詞，竟
02 於110年1月29日在系爭新聞網網站，刊登標題為「【有影】
03 信義房屋遭控低報實價登錄行情騙降價 83歲老奶奶賣屋驚
04 魂記」之不實文章（下稱系爭文章）及影片（下稱系爭影
05 片，與系爭文章合稱系爭報導）（<https://cnews.com.tw/00000000a01/>），系爭報導中記載訴外人葉乃華「...一開
06 始想賣（新臺幣，下同）2,200萬，她（即葉乃華）有告知
07 仲介，她自己也要可以賣。簽委託的當下，她因為青光眼，
08 看不清楚小字，業務員叫她簽哪裡，她就簽哪裡，業務員沒
09 有主動告知奶奶簽的是專任約，所以奶奶不知道自己簽的是
10 專任委託，更不知道簽下這個專任委託，連她也不能賣自己
11 的房子」，「業務員說有客戶出價1,575萬，奶奶（即葉乃
12 華）拒絕，跟業務說至少要1,800萬才會賣。後來業務又說
13 有一客戶出價1,650萬。業務員告訴奶奶，樓上一樣的坪數
14 還外加一個車位是1,750萬成交，說奶奶賣太貴，要奶奶降
15 價。奶奶想如果別人有車位只賣1,750萬，那她只好降價到
16 1,700萬。但後來奶奶的女兒查實價登錄，發現實際成交是
17 1,845萬，而不是1,750萬，信義房屋提供這個將近100萬價
18 差的錯誤訊息，導致奶奶降價100萬」等語，刻意指摘上訴
19 人「引導葉乃華簽立專任委任」及「低報實價登錄行情」，
20 為不實之報導，且未於為系爭報導前作合理查證，致上訴人
21 名譽受有損害，被上訴人自應負賠償之責等情。爰依民法第
22 184條第1項前段、第18條第1項前段、第195條第1項後段規
23 定，求為命被上訴人將系爭新聞網刊登之系爭文章及影片刪
24 除，並將原判決附表一所示澄清聲明及本件判決書之判決法
25 院名稱、案號、案由、當事人、主文及理由，以標題字體大
26 小為18號字、內文大小為14號字體登載於系爭新聞網、「好
27 房網」、「Yahoo奇摩」網站首頁刊登7日之判決。原審為上
28 訴人不利之判決，上訴人不服提起上訴，聲明：(一)原判決廢
29 棄；(二)被上訴人應將系爭新聞網刊登系爭文章及系爭影片刪
30 除；(三)被上訴人應負擔費用將原審民事準備一狀附件2所示
31

01 澄清聲明及本件判決書之判決法院名稱、案號、案由、當事
02 人、主文及理由，以標題字體大小為18號字、內文大小為14
03 號字體登載於系爭新聞網、「好房網」、「Yahoo奇摩」網
04 站首頁刊登7日。

05 三、被上訴人則以：系爭報導內容攸關民眾買賣不動產交易過程
06 中，房屋仲介人員是否利用民眾資訊有限、身體狀況不佳、
07 誤信大品牌等不對等優勢而有所欺瞞，致損害民眾權益，應
08 屬重大公共利益事務，為可受公評之事。且刊登前其已合理
09 調查，並於採訪葉乃華後，立刻向上訴人查證，將擬刊文稿
10 以通訊軟體LINE傳給上訴人公關部門人員林俊安，並待林俊
11 安於110年1月28日回覆後，更將回覆全文大幅刊登在系爭報
12 導後半段，亦已盡平衡報導之責，並無出於以貶抑上訴人名
13 譽權為唯一主要惡害故意等語，資為抗辯，答辯聲明：上訴
14 駁回。

15 四、查，被上訴人為系爭新聞網之經營者，於刊登系爭文章及影
16 片時，曾事先向上訴人查證，並將上訴人之回應內容刊登於
17 報導中。葉乃華除系爭文章所載委託出售之房地（下稱待售
18 房地）外，尚有另筆坐落於臺北市和平東路4段之房屋（下
19 稱和平東路房屋），且簽立「專任委託書」專任委託上訴人
20 出售，嗣葉乃華於109年11月16日簽立「信義房屋買賣委託
21 書內容更改/更新契約附表」將「專任委託」改為「一般委
22 託」。又於同年12月14日待售房地之專任委託書，並於已標
23 註打勾可引起注意之1,845萬元物件之不動產行情資訊表上
24 （下稱資訊表）簽名確認。復於同年12月22日同意降價並簽
25 立斡旋金契約，於同月24日親自前往同市大安區戶政事務所
26 及訴外人華泰商業銀行股份有限公司大安分行，辦理印鑑證
27 明及開啟保險箱拿取待售房地權狀等文件，以供後續簽訂買
28 賣契約時使用。待售房地嗣於同年月29日由訴外人永慶房屋
29 仲介股份有限公司（下稱永慶房屋）人員協助仲介交易完
30 成，有系爭報導、專任委託書、資訊表、上訴人買賣仲介專
31 任委託書、買賣委託書內容更改/更新契約附表、內部實價

01 登錄資訊及永慶房屋網頁資料等件可資佐據（見原審卷第2
02 7、31、41；本院卷第256、258、260、261頁），兩造並不
03 爭執（見本院卷第351至352頁），堪認為真實。

04 五、上訴人主張系爭報導不實並誇大其詞，且未於事前就內容為
05 查證，致侵害其名譽，被上訴人應負賠償責任乙節，為被上
06 訴人否認，且以前詞抗辯，經查：

07 （一）按言論自由為人民之基本權利，有促進民主政治發展、實
08 現多元社會價值之功能。對於涉及公眾事務領域之事項，
09 個人名譽對言論自由固應為相當程度之退讓，然非謂其名
10 譽權即不受保障。而言論可分為事實陳述與意見表達，關
11 於事實陳述部分，當事人如能證明為真實，或主要事實相
12 符，不必責其陳述與真實分毫不差，或雖不能證明言論內
13 容為真實，但依其所提證據資料，足認其有相當理由確信
14 為真實者；屬意見表達者，如係善意發表，對於可受公評
15 之事，而為適當之評論者，不問事實之真偽，均難謂係不
16 法侵害他人之權利，而令負侵權行為損害賠償責任。（最
17 高法院109年度台上字第2870號）。

18 （二）本件上訴人固以葉乃華早先於109年11月16日即已依其公
19 司內部流程將委託其出售和平東路房屋案，由專任委託改
20 為一般委託，而葉乃華係於同年12月14日始簽立待售房屋
21 之專任委託書，時間點在後至遲於該時點即已明確知悉專
22 任委託及一般委託間之不同如上述，自不可能受其欺騙被
23 引導簽立專任委託書之情事。再者，其公司所屬房屋仲介
24 人員（下稱房仲人員）於同日所提供葉乃華之資訊表，已
25 明確揭露並說明周遭附有車位及裝潢之物件成交價格為1,
26 845萬元者，房仲人員尚於該筆行情資訊前打勾提醒葉乃
27 華特別注意，葉乃華並於資訊表上簽名認可，有該表可稽
28 （見原審卷第41頁），並無故意提出不正確交易紀錄等
29 情。指摘系爭文章及影片均非真實。

30 （三）惟查：葉乃華向被上訴人投訴時，明確描述房仲人員使其
31 簽立委託書之現況，稱：「他說明的吼，您（即房仲人

01 員)給我簽的,你應該要詳細給我(即葉乃華)念一下,
02 每一次拿給我簽,都是快一點簽啦、快一點啦,好像做小
03 偷一樣,急急忙忙的」等語;就上訴人房仲人員在物件行
04 情之說明,亦指述:「(記者(即被上訴人所屬記者):
05 你幹嘛一直說他騙啦,他沒有弄好啦)不是啦,為什麼,
06 我沒有看到十萬塊,為什麼要我賠十萬塊?(記者:啊你
07 簽約了啊,因為你就是沒有看合約)我告訴你,我不知道
08 捏…(記者:不可能,他一定有跟你講,你自己沒有搞懂
09 啦)他沒有講(記者:真的嗎?)他根本沒有講,那,葉老
10 師,簽啦!(記者:你就簽了?)我就簽了,我這個傻瓜
11 啊!」等語;就房仲人員未提供正確行情部分,則指摘:
12 「樓上連車位才一七五零(萬元),為什麼要這樣騙我
13 啦,我為什麼降到一(千)七(百萬元),因為心想樓上
14 賣一七五零(萬元)連車位,我是沒有車位,所以我就降
15 到一千七(百萬元),…」等語,有110年1月16日訪談錄
16 音譯文及光碟在卷(見原審卷第147、150、152頁)。此
17 外,葉乃華另就上訴人房仲人員未談妥售價,即要求其簽
18 訂買賣契約,且當晚有強留其議約不讓返家,致其精神不
19 濟等情,亦詳述:「我跟你講,我沒有跟他(即買方)簽
20 約,沒有,其實是誰錯,是他錯,不是我錯…我們去代書
21 那邊簽約,都是…價錢都決定好了對不對?哪裡說那個時
22 候(到代書那邊要簽約的時候)兩個夫妻才再商量價錢…
23 商量三個小時,還不能出來了,我十點要走了,他還沒
24 有好。(記者:你不是八點就要睡覺了嗎?)我九點。
25 (記者:九點要睡覺,八點要回家。)對。(記者:結果
26 你幾點去的?)…我七點去…準七點去的…回到家裡十點
27 半…那個仲介,…還在那個計程車來了(的時候),還一
28 直拉我,(說:)'不要啦,不要上車啦,等啦,等
29 啦』,我說:『ㄟ,現在十點多鐘了…』(記者:你不行
30 喔)不行啦…你看我的藥都排在這邊…」等語。事後葉乃
31 華因憤而解除與上訴人間關於待售房地之委託契約,就房

01 仲人員遲不返還所有權狀之情，亦詳述：「權狀不還我，
02 還要大聲小聲叫，還要叫我去找那個周店長，周店長也大
03 聲小聲叫…我去找總部…所以總部後來下命令…，她才
04 拿，叫…再拿來還我，還權狀」等語，亦有譯文及光碟可
05 參（見原審卷第147、150、153至154頁）。核與葉乃華主
06 動提供其與仲介人員之對話：「葉奶奶：『權狀你幫我拿
07 的啊！』房仲：『在公司那邊在公司那邊了！我沒辦法處
08 理了！』葉奶奶：『你拿來就好嘛…』房仲：『沒辦法！
09 你直接打給店長！你直接打給店長！已經在公司那邊
10 了！』葉奶奶：『我拜託你幫我拿，我也沒說要去做什
11 麼…』房仲：『我知道，但已經在公司了，我沒辦法，我
12 沒辦法拿！』葉奶奶：『你給他拿出來…』房仲：『我沒
13 辦法拿！』葉奶奶：『為什麼沒辦法拿？』房仲：『因為
14 已經在公司那邊了啊，你要我怎麼拿，你自己打給店長！
15 你自己打給店長！』葉奶奶：『店長說這跟他無關…』房
16 仲：『你自己打給店長！店長就是處理我們這個事情的
17 嘛』」情節一致，有光碟及錄音譯文足按（見原審卷第15
18 5、157頁）。可見被上訴人報導內容均與葉乃華投訴內容
19 相符，尚無自行虛構捏造之情。被上訴人於採訪葉乃華
20 後，即向上訴人查證，不僅將欲刊出文章內容傳予上訴
21 人，並要求回應，上訴人收到訊息後，亦就被上訴人將刊
22 出文章內容回應：「1. 專任委託係房屋仲介市場常用之委
23 託型態，且內政部公佈之不動產委託銷售契約書範本亦係
24 專任委託，足見專任委託本身並無不法；另信義房屋之專
25 任委託契約每年均經政府機關稽查，並無任何違規之處，
26 至於消費者簽立何種型態契約，均經雙方討論後決定，本
27 次交易賣方所簽訂之契約為專任委託契約，於簽約前均經
28 公司人員向賣方說明，相關條款均有賦予賣方應有之保
29 障，絕無任何不明究裡簽約或損害消費者權益之情形；2.
30 信義房屋在12月14日提供給賣方葉女士的物件周遭不動產
31 行情資訊表中，已明確提供周遭多筆實價登錄行情，其中

01 即包含該社區成交價格為1,845萬元之物件，且葉女士本
02 本人也在行情表上簽名認可（附行情表圖），另該筆1,845
03 萬元之交易物件係附有車位及裝潢，在扣除車位價格後，
04 信義房屋成交之價格已高於該筆交易，顯見本件賣方於信
05 義房屋之成交價格絕無偏低情事。3. 該筆交易因賣方收斡
06 旋金後悔賣，故送臺北市地政局協調，且已於1月21日達
07 成和解並回報地政局結案，為維護買賣雙方權益，和解書
08 中列有保密條款，明確約束買賣雙方，倘若《匯流新聞
09 網》仍執意報導，將會導致賣方違反和解書中保密之規
10 定；4. 針對貴媒體所提之疑問，信義房屋已根據事實清楚
11 回覆，倘若貴媒體執意做出與事實違背之報導內容，信義
12 房屋將追究相關法律責任，以維護商譽」等語，且經被上
13 訴人照刊於系爭文章內，有通訊軟體LINE對話紀錄及系爭
14 文章足參（見原審卷第27至28、171至179頁）。但該回應
15 內容要僅記載上訴人善盡說明義務，且已與葉乃華達和解
16 等情，就被上訴人欲刊出內容並未指出何處不實，被上訴
17 人認葉乃華之投訴內容仍具可信性，並在其所經營之系爭
18 新聞網網站刊登，應無實質惡意可言。

19 （四）上訴人又主張被上訴人所設標題「【有影】信義房屋遭控
20 低報實價登錄行情騙降價83歲老奶奶賣屋驚魂記」，已預
21 設立場並據此繼續借題發揮，顯屬誇大其詞，非適當之意
22 見表達云云。然被上訴人經查證，上訴人之房仲人員疑似
23 趁投訴人眼力不佳，低報不實實價登錄金額；事前未適洽
24 聯絡買賣雙方出價事宜，任憑當事人見面後冗長議價，致
25 年邁之葉乃華夜間身心疲憊；嗣無正當理由扣留葉乃華所
26 有權狀且藉故刁難不還等。以一般人之認知，係遭受無法
27 忍受之不當對待，且上訴人既屬仲介服務業，服務態度之
28 良窳，為應受公評事項，故被上訴人將葉乃華所受待遇稱
29 為「驚魂記」，以茲形容其心所受之起伏影響，尚無不
30 當。上訴人主張被上訴人有侵害其名譽之故意云云，自有
31 未合。

01 (五) 上訴人雖主張被上訴人係設立經營系爭新聞網之媒體業
02 者，而系爭新聞網又為大眾所皆知之新聞媒體平台，閱讀
03 者眾多，具有相當程度之影響力，且網路世界無遠弗屆，
04 散布力極為強大，自應負有較高之查證義務，被上訴人既
05 已發現上訴人公司回應與個案投訴內容完全不同，自應就
06 相關疑點向葉乃華、買方或承辦之房仲人員再為查證，包
07 含葉乃華是否為無不動產買賣經驗之人、是否曾於資訊表
08 上簽名確認、與上訴人是否已達成和解並立有保密協議等
09 事項，並應查詢內政部實價登錄系統確認上訴人公司所提
10 出之不動產交易行情確為真實行情，無所謂低報實價登錄
11 情形，詎被上訴人毫無作為，實難謂已盡新聞媒體所應盡
12 之合理查證義務。惟上訴人指述被上訴人未調查事項，被
13 上訴人已於訪問葉乃華後向上訴人再為查證如上述，上訴
14 人於回應時本可再行提供更詳實之資料以供被上訴人查
15 明，應提供而未提供，自不可歸責於被上訴人。再者，又
16 如上訴人僅回應葉乃華有在資訊表簽名等雙方不爭議事
17 實，就房仲人員是否趁葉乃華眼睛不利觀看細小文字，只
18 能聽憑口述時，房仲人員因應實情為何；葉乃華有否被強
19 留議價；是否難以取回權狀等關鍵情形，均未提出任何說
20 法，自難讓被上訴人產生懷疑而有更進一步查證餘地。上
21 訴人僅一再強調被上訴人報導之影響力，即謂被上訴人未
22 盡合理調查義務，應不可採。上訴人又以其在110年1月25
23 日時方被詢問意見，但被上訴人於同年月29日即刊登系爭
24 報導，未予上訴人了解案情時間云云。惟被上訴人於25日
25 將擬刊出系爭文章原稿通知上訴人所屬人員林俊安，請上
26 訴人表示意見，經48小時後，林俊安始於26日回應「抱歉
27 昨日電話故障，這案子我們正在了解中，下午有進度跟您
28 回覆」等語，其後又表示「目前相關資料同事正在釐清，
29 明日28日中午12點前會給妳回覆，所以請在接到明回覆之
30 後再看如何處理…」，於28日方以「信義房屋」頭銜為回
31 應，有通訊軟體LINE對話紀錄可按（見原審卷第159至171

01 頁)。可見上訴人係在其允諾查證之時間後，以公司頭銜
02 正式回應，縱時間緊迫，客觀上確有上訴人已瞭解案情後
03 方正式回覆之紀錄過程，被上訴人因此認為其已合理調查
04 而為系爭報導，應無故意過失可言。上訴人是項主張，應
05 為無據。上訴人再以被上訴人將其回應文章，使用與系爭
06 文章其他內容相同大小之文字，亦未下小標題分段，一般
07 閱讀者根本難以注意有該回應存在，顯然並非真心就該回
08 應內容進行查證分析，並無釐清真相或回復其信用商譽之
09 平衡功能，主張被上訴人仍未盡新聞媒體合理查證義務云
10 云。惟按所謂「平衡報導」，係指對於公共利益相關之議
11 題，予正反或意見不同之雙方公平、相同機會的報導，使
12 各方意見得以表達而平衡傳播，使大眾基於理性做自我合
13 理判斷，以增進民主社會知性、理性多元性之進步。因
14 此，媒體記者除應避免在報導時，已確知其所報導者並非
15 真實，卻仍予報導，或忽視不顧其真假而恣意刊登，對於
16 有爭議事件，應明示消息來源，同時報導各方不同說詞及
17 觀點，力求平衡，免於偏頗即已足。在報導中字體大小及
18 分隔段落與否，應非判斷有無平衡報導之重要因素。本件
19 被上訴人在系爭文章內文忠實刊出上訴人回應內容，且未
20 以其他方法刻意掩飾，已明示消息來源並呈現不同觀點，
21 應已合於平衡報導。上訴人僅以其回應內容文字與系爭文
22 章其他文字字體大小相同，且未明確區分段落，即謂欠缺
23 平衡報導，自為誤會。此外，上訴人主張：新聞網中倘以
24 知名不動產仲介業者名稱，例如「中信房屋」「有巢氏房
25 屋」及「台灣房屋」作為關鍵字搜尋，均為客觀之房市新
26 聞，抑或該不動產仲介業者正面新聞。然以其公司名稱
27 「信義房屋」作為關鍵字搜尋，所示之搜尋結果，被上訴
28 人不僅係將負面之消費爭議置頂排列，且多為如「信義房
29 屋四大保障都是假的」、「跟信義房屋買到高價法拍漏水
30 屋」等負面、聳動標題報導，被上訴人顯然刻意選擇對其
31 不利之新聞為報導云云。並提出搜尋結果整理附表為據

01 (見本院卷第117至180頁)。惟被上訴人亦曾報導上訴人
02 正面訊息如108年4月15日「台灣之光！信義房屋落實企業
03 責任，榮獲國際六獎肯定」，上訴人之指摘，不無疑義
04 (見本院卷第180頁)。再者，被上訴人多報導對上訴人
05 不利新聞與本件之關聯性為何，是否出於惡意所為，上訴
06 人並未證明，僅憑其在被上訴人經營新聞網有較多負面新
07 聞，即指述被上訴人係本於惡意為系爭報導，應不足取。

08 六、綜上所述，上訴人依民法第184條第1項前段、第18條第1
09 項前段、第195條第1項後段規定，請求被上訴人將系爭新
10 聞網刊登之系爭文章及影片刪除，並將原判決附表一所示
11 澄清聲明及本件判決書之判決法院名稱、案號、案由、當
12 事人、主文及理由，以標題字體大小為18號字、內文大小
13 為14號字體登載於系爭新聞網、「好房網」、「Yahoo奇
14 摩」網站首頁刊登7日，為無理由，不應准許。原審所為
15 上訴人敗訴之判決，並無不合。上訴意旨指摘原判決不
16 當，求予廢棄改判，為無理由，應駁回其上訴。

17 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
18 證據，經本院斟酌後，認為均不足以影響本判決之結果，
19 爰不逐一論列，附此敘明。

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

22 中 華 民 國 112 年 3 月 28 日
23 民事第六庭

24 審判長法官 周美雲
25 法官 游悅晨
26 法官 古振暉

27 正本係照原本作成。

28 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
29 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
30 (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
31 具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

01 資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
02 但書或第2項所定關係之釋明文書影本。如委任律師提起上訴
03 者，應一併繳納上訴審裁判費。

04 中 華 民 國 112 年 3 月 28 日

05 書記官 廖逸柔