臺灣高等法院民事判決

111年度消上字第20號

上　訴　人　新加坡商旭潤有限公司
法定代理人　蔣凱薇
訴訟代理人　葉雅婷律師
被 上訴 人　財團法人中華民國消費者文教基金會
法定代理人　吳榮達
被 上訴 人　劉維寧
共　　同
訴訟代理人　徐則鈺律師
　　陳智義律師

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8月25日臺灣臺北地方法院110年度消字第28號第一審判決提起上訴，本院於111年7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。

第二審訴訟費用（含追加之訴部分）由上訴人負擔。

事實及理由

壹、程序事項：

一、上訴人新加坡商旭潤有限公司（下稱旭潤公司）係於新加坡設立登記且經我國認許之外國公司，有經濟部商工登記公司資料查詢服務結果可稽（見原審卷㈠第373頁），本件屬涉外民事事件。涉外民事法律適用法（下稱涉民法）中並無關於國際管轄權之規定，應類推適用民事訴訟法之規定，本件為因侵權行為涉訟，被上訴人財團法人中華民國消費者文教基金會（下稱消基會）、劉維寧（與消基會合稱為消基會等2人）之事務所、住居所所在地及侵權行為地之法院均有管轄權。又旭潤公司係依侵權行為規定為本案請求，依涉民法第25條規定，應以侵權行為地法即我國法律為準據法，此並為兩造於本院審理時所不爭執（見本院卷273、578頁），合先敘明。

二、次按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，此觀民事訴訟法第446條第1項、第255條第1項第2款規定即明。旭潤公司起訴請求消基會等2人應就所為妨害旭潤公司名譽之陳述負侵權行為損害賠償責任，並於本院審理時主張劉維寧私下指稱旭潤公司為「惡劣廠商」、「不當吸金之後跑路行為」、「保固保修皆成泡影」各等語亦屬侵害旭潤公司名譽權，因旭潤公司起訴及追加之內容核係基於消基會等2人是否妨害旭潤公司名譽之同一基礎事實，消基會等2人雖不同意追加，惟依上開規定，仍應准許。

貳、實體事項：

一、旭潤公司主張：伊代理銷售德國PROAIR GmbH Geraetebau公司（下稱德國PROAIR公司）所產製之「德國海豚空氣及居家清潔系統」商品（下稱德國海豚吸塵器），在台頗負盛名。訴外人雨潔綠能股份有限公司（下稱雨潔公司）之主要營業項目為清淨機吸塵器之銷售，在我國水濾式吸塵器市場與伊存有競爭關係，竟為打擊伊之商譽，破壞市場交易秩序，唆使其員工即訴外人聶佑霖偽裝成購買德國海豚吸塵器受害之消費者，以購買國外假帳戶方式，虛設「德國海豚—退貨自救聯盟」臉書粉絲專頁（下稱系爭自救粉專）製造輿論，又私下透過該粉專及LINE通訊軟體以煽動實際購買德國海豚吸塵器之訴外人張明輝等消費者出面退貨。經伊提起刑事告訴，並經由張明輝與聶佑霖間之LINE對話紀錄（下稱系爭LINE對話紀錄），查知消基會所屬中區分事務所（下稱中區分會）總幹事劉維寧未經合理查證，貿然採信聶佑霖向中區分會所提供之不實資訊，並私下指稱伊為「惡劣廠商」、有「不當吸金之後跑路行為」、「保固保修皆成泡影」，並於民國108年9月10日，聯合聶佑霖共同在址設台中市○區○○路0○00號0樓之0之中區分會場地召開記者會（下稱系爭記者會），指導消費者張宗安、詹瑞珊（由配偶廖信閔出名購買）、黃致銘到場講述買受德國海豚吸塵器之消費經驗，消

基會並於108年9月10日、17日依序發布如附件一、二所示標題各為「高價吸塵器違法不退款，受害者眾」新聞稿及「高價吸塵器違法不退款，受害者眾記者會後續聲明」之新聞稿（下各稱首次新聞稿、後續新聞稿，合稱系爭言論），系爭言論污衊伊從事訪問買賣，使社會大眾產生伊不當違法行銷之印象，致貶損伊之名譽權、信用權及財產權，伊因而受有原預期商業利益及信用、商譽減損之損害共計為新臺幣（下同）2,000萬元，爰依侵權行為之法律關係，求為命消基會等2人連帶給付2,000萬元，及加計自起訴狀繕本最後送達翌日起算之法定遲延利息；連帶將附件三所示澄清啟事以刊登版面為20號字體、半版網頁篇幅，刊登於消基會網站及臉書粉絲專頁連續30日；消基會並應自行將系爭言論自其官方網站及臉書粉絲專頁中移除之判決（未繫屬本院者，不予贅述）。

二、消基會等2人則以：消基會等2人因接獲投訴並實際經手處理諸多消費者購買德國海豚吸塵器所生消費爭議，認有相當理由確信消費者所為陳述係真實，始據以召開記者會及撰寫新聞稿。旭潤公司在國內行銷及處理消費爭議經過應屬可受公評事項，系爭記者會及系爭言論均為消基會意見之表達，且屬消基會等2人經合理查證後善意發表之適當評論，應受言論自由之保障，並無詆毀旭潤公司名譽可言。劉維寧並未為系爭LINE對話紀錄所示言論，且旭潤公司早於109年6月19日即已知悉系爭LINE對話紀錄存在，其追加時請求權應已罹於2年消滅時效等語，資為抗辯。

三、原審為旭潤公司全部敗訴之判決，旭潤公司不服，提起一部上訴及追加，並聲明：㈠、原判決關於駁回旭潤公司後開請求部分均廢棄。㈡、消基會應自其官方網站及臉書粉絲專頁移除附件一、二所示之系爭言論。㈢、消基會等2人應連帶賠償旭潤公司2,000萬元，及自起訴狀繕本最後送達翌日起至清償日止，按週年利率5%計算之利息。㈣、消基會等2人應連帶刊登如附件三所示之澄清啟事，以刊登版面為20號字

體、半版網頁篇幅刊登在消基會網站及臉書粉絲專頁連續30日。消基會等2人則答辯聲明：上訴及追加之訴均駁回（原判決駁回旭潤公司其餘之訴部分，未據其聲明不服，非本院審理範圍）。

四、旭潤公司自106年4月起，在臺灣代理銷售德國PROAIR公司製造之德國海豚吸塵器，與雨潔公司所代理銷售之Rainbow品牌吸塵器（下稱雨潔吸塵器），均屬「水過濾式吸塵器」而互為主要市場競爭者；聶佑霖為雨潔公司銷售總監，於108年6月間設立系爭自救粉專自任為管理者；劉維寧則為消基會中區分會總幹事；消基會於108年9月10日在中區分會之場地舉辦系爭記者會，在場之人有中區分會主委李信達及消費者張宗安、詹瑞珊（其配偶為購買者廖信閔）、黃致銘，消基會並於同日（9月10日）在消基會官網、108年9月14日在消基會臉書粉絲專頁，發表「高價吸塵器違法不退款，受害者眾」之首次新聞稿【即附件一】。消基會又於108年9月17日在消基會官網及臉書粉絲專頁發布「高價吸塵器違法不退款，受害者眾記者會後續聲明」之後續新聞稿【即附件二】。旭潤公司前以雨潔公司及其負責人謝麗玲、聶佑霖等人涉犯妨害名譽而提起刑事告訴，經檢察官偵查後為不起訴處分（案列：臺中地方檢察署108年度偵字第29620號），旭潤公司不服，聲請再議，仍經駁回（案列：臺中高等檢察署臺中分署109年度上聲議字第698號），旭潤公司因而聲請交付審判，經法院裁定駁回確定（案列：臺中地方法院109年度聲判字第67號）等情，為兩造於本院審理時所不爭（見本院卷578至580頁），堪認屬實。

五、關於系爭記者會及系爭言論部分：

㈠、按民法上名譽權之侵害，雖與刑法之誹謗罪不盡相同，然刑法第310條第3項「真實不罰」及第311條「合理評論」之規定，乃為調和個人名譽與言論自由發生衝突而設，為維護法律秩序之整體性，及使法律價值判斷趨於一致，於民事事件即非不得採為審酌之標準。是行為人之言論雖損及他人名

譽，惟其言論係屬真實，未涉及私德而與公共利益有關者，或以善意發表言論，就可受公評之事為適當之評論者，無論真偽，均難謂係不法侵害他人之名譽權，不負侵權行為損害賠償責任。又涉及侵害他人名譽之言論，可包括事實陳述與意見表達，前者具有可證明性，後者則係行為人表示自己之見解或立場，無所謂真實與否，惟事實陳述與意見表達有時難期涇渭分明，若意見係以某項事實為基礎，相夾論敘，在評價言論自由與保障個人名譽權之考量上，仍應考慮事實之真偽。行為人之言論雖損及他人名譽，惟該言論屬陳述事實者，如能證明其為真實，或依其所提證據資料，足認為行為人有相當理由確信其為真實；其屬意見表達者，如係善意發表，對於可受公評之事，而為適當之評論，均難謂係不法侵害他人之名譽權。又陳述之事實如與公共利益相關，為落實言論自由之保障，亦難責其陳述與真實分毫不差，祇其主要事實相符，應足當之。

㈡、旭潤公司雖主張：伊未使用任何不當行銷手法，消基會根本從未接獲上百通相關申訴電話，本件並無多人因購買德國海豚吸塵器受害而在網路上集結之情形，伊從不曾迴避消基會處理、或不出席協調會、拒絕退費，並早已積極自行處理消費爭議，且依消費者實際使用情形酌收費用，並非均向退貨消費者一概請求收取7,900元以上之產品折舊費，可見系爭記者會及首次新聞稿之內容顯非真實云云。惟查：

1.依消基會所提出於106年7月～108年9月此段期間內共計21筆申訴案件整理表之案情簡述欄、消費者之郵寄申訴表、存證信函之記載，申訴案件均係發生在旭潤公司事先取得消費者同意、進入消費者之住處或宮廟，為消費者進行到府免費除塵蟎服務，並以德國海豚吸塵器作為除塵蟎之工具清除完畢後，旭潤公司當場即在消費者住居所、工作場所內與消費者為買賣交易（見原審卷㈠第167～261頁），核與首次新聞稿開宗名義表明：「消基會陸續接到消費者申訴新加坡商旭潤有限公司的電話，迄今已接獲逾20件書面申訴案……」等語

（見本院卷㈠第28頁），並無不符。首次新聞稿末段所稱：「……。消基會已接獲上百通相關申訴電話，故本會公布該業者資料及相關不當行銷手法，同時提醒消費者：『天下沒有白吃的午餐』、『免錢的最貴』」等語（見本院卷第29頁），對照該新聞稿之前後文義及用詞，足見消基會並非係表示自己有接獲上百名消費者之申訴電話，而僅係表明有接獲逾20件書面申訴及接獲上百通之申訴電話，二者語義顯有不同。消基會亦表示因消費者遇有消費爭議時會優先打電話給消基會來詢問或申訴，也有可能有消費者重複來電申訴（見本院卷第606頁第15～20行），消基會雖另陳明並未就民眾來電申訴部分為錄音存檔（見同上頁第14行），惟參酌書面申訴即有20餘件之情，其所述來電數量核亦與常情無違。消基會既已證明其確有受理至少20件以上之申訴，足認所受理關於旭潤公司之消費爭議不少。旭潤公司以此指摘消基會所為首次新聞稿內容不實云云，自有誤解。

2.另依旭潤公司所提供予消費者填寫姓名、職業、手機號碼或市話、居住地址、預約日期｜時間、贈品、方便聯絡時間、展場人員等項目之空白同意書下方記載：「本人要求新加坡商旭潤有限公司臺灣分公司提供德國海豚產品演示及免費清潔服務乙次。……」等語（見原審卷㈠第119至122頁），可見填寫同意書之消費者係同意旭潤公司之人員到府演示德國海豚吸塵器功能並為消費者免費提供一次清潔服務，消基會因提出申訴之消費者當場同意購買，雖事後因覺得產品價格過高、實際使用效果不如預期感到受騙，要求退貨未果（見原審卷㈠第167至171頁），並參酌消費者提供上開同意書內容，及完成交易之實際狀況，認旭潤公司之行銷手法屬於消費者保護法（下稱消保法）第2條第11款規定：「訪問交易：指企業經營者未經邀約而與消費者在其住居所、工作場所、公共場所或其他場所所訂立之契約」之訪問買賣，核屬其基於上開事證，就旭潤公司行銷方式所為意見表示，而就消費爭議此一公益有關之事項為適當之評論旭潤公司雖不同

意其意見或評論，依上開說明，亦難認消基會有何損害旭潤公司名譽之情。

3.消基會在受理消費者之申訴後，曾為個別消費者致函旭潤公司表達希望儘速回覆處理結果或解釋以圓滿處理爭議，而依消基會及旭潤公司往返函文以觀，旭潤公司固曾同意就部分消費者之爭議為退貨處理（見原審卷㈠第265、287頁），惟就其餘更多數之消費者則以：自己之銷售人員並無誇大、考量消費者購買日期、懷疑係遭競爭對手雨潔公司惡意抹黑、消費者已另行體驗及購買雨潔公司商品等因素而拒絕消費者申請退貨等因素而拒絕解除買賣契約或附條件准予退費（見原審卷㈠第273、279、283、297、303頁），甚或毫無回應。則消基會以系爭記者會及首次新聞稿表示旭潤公司消極不配合處理消基會進行協調、拒絕消費者解約退費，或雖可讓消費者申請退費卻仍要求收取費用（見原審卷㈠第168頁之申訴案件整理表序號6.9.12.13.16.18.），即非無據，依上說明，亦難認此言論不法侵害旭潤公司之名譽。

4.另參以旭潤公司自106年起至110年11月底止，各直轄市、縣市政府受理消費者申訴之消費爭議案件，自106年起至110年11月底止依序各為6件（106年）、16件（107年）、110件（108年）、115件（109年）、81件（110年），而申訴要旨多為消費者要求解約退費，可大別為：①旭潤公司未依消保法第19條規定之訪問交易7日猶豫期間辦理解約退費、②退貨收取高額整新費、折舊費或手續費、③認品質不符預期或廣告不實卻未能退貨、④要求退貨卻消極拖延等爭議事由，有行政院消費者保護處（下稱消保處）110年12月14日院臺消保字第1100196836號函附自106年起至110年11月底為止申訴消費爭議清冊1份在卷（見原審卷㈡第85至135頁）。可見旭潤公司於106年起至系爭記者會及系爭言論發布之109年度間，在台銷售德國海豚吸塵器已發生百件以上之消費申訴案件，則旭潤公司在我國消費市場之影響層面及範圍難謂微小，雖為私人間之買賣交易行為卻已非與社會公益無關。系

爭記者會召開後，消保處復曾發文向消基會說明旭潤公司所為之銷售行為實為誘導邀約，而應受消保法第19條訪問交易規定之限制，並認同消基會在該次記者會中所主張消費者得依前開規定解除契約之意見，有消保處108年9月26日院臺消保字第1080031795號函附誘導邀約實務判決見解表可參（見原審卷㈡第187至190頁）。準此以言，消基會依各該證據資料，有相當理由確信旭潤公司從事訪問交易卻未依消保法第19條規定為消費者提供猶豫期間之保護，並就其處理消費爭議時所得事證而為系爭記者會及首次新聞稿之上開言論，而為意見之表達，難認係不法侵害旭潤公司名譽權。

5.又本件消基會於系爭記者會及首次新聞稿內所為之言論內容，既均係本於其實際經手處理消費爭議之親身見聞，且與事實相符，自與後六所述聶佑霖與張明輝二人間所為之系爭LINE對話記錄無關。旭潤公司於消基會召開及發布系爭記者會及首次新聞稿後，逕以消基會之言論係同業間之惡意競爭、消基會淪為競爭對手之打手而為回應，此觀後續新聞稿及旭潤公司發函予消基會之函文即明（見原審卷㈡第219頁），非無貶抑消基會信譽之意，則消基會以後續新聞稿表明自己名譽遭損，並澄清系爭記者會及首次新聞稿之發佈與旭潤公司之商業競爭對手無關，難謂無因，自非能據以認定消基會之後續新聞稿對旭潤公司之名譽權為不法侵害。另本件經原審向臺中市政府法制局函詢結果，可知臺中市政府受理消費者與旭潤公司於108年1月1日至同年9月10日因購買德國海豚吸塵器之消費申訴爭議共18件，該府主任消保官曾於108年9月中旬接受東森電視及聯合新聞等媒體訪問，提及如係誘導邀約亦可能成立消保法所稱之訪問交易，此交易下之消費者可依消保法第19條行使無條件解約權，有臺中市政府法制局111年2月24日中市法消服字第1110003760號函附申訴案件清冊及相關法律實務意見可參（見原審卷㈢第379頁），足徵後續新聞稿中陳稱臺中市政府法制局肯認旭潤公司之行銷方法該當於消保法所稱之訪問交易，並非全然無

據，此部分言論亦無不法侵害旭潤公司名譽權之情。又消基會審酌相關事證後，認旭潤公司在台行銷德國海豚吸塵器之方法可構成訪問交易，則嗣後多數消費者因旭潤公司之行銷手法、消費者能否無條件不扣款退貨等節發生爭議，對我國交易市場秩序自有相當程度之影響，加以上開吸塵器為將近10萬元，價額高昂之頂級清潔電器用品，故對於普通消費者而言，能否解約、解約又需否支付相當金額，均不能泛以消費者所應自行承受之交易成本或忍耐之風險而等閒視之。從而，消基會本於其對消保法規之理解及親身受理消費爭議處理經過之認知，因而以後續新聞稿評述旭潤公司未能給予消費者7日之猶豫期間而為之辦理無條件解約，應為不當行銷手法等語，即可認其係本於相當理由確信所為事實之陳述及意見之表達。且系爭言論攸關已發生爭議之解釋及未來消費爭議之預防等消費者保護能否落實之可受公評事項，縱評論所用詞語令旭潤公司不快，亦應屬經消基會合理查證後之善意發表適當評論，不違反真實惡意原則，應受言論自由之保障。

㈣、基上所述，因系爭記者會及系爭言論均屬消基會經合理查證後所發表之善意且適當之評論，則旭潤公司之名譽權、信用權、財產權自不因此而受有侵害。是旭潤公司依侵權行為之法律關係，主張消基會等2人係以系爭記者會及系爭言論而侵害其名譽、信用、財產等權利，均無可取，其進而以請求消基會等2人連帶賠償、消基會應刪除系爭言論、並請求消基會等2人應連帶刊登澄清啟事，難謂有據。

六、關於系爭LINE對話紀錄部分：

旭潤公司主張：劉維寧於108年8月31日前，在與消費者聯繫過程中，曾不實指控伊公司為惡劣廠商，未來會有不當吸金後之跑路行為，且伊公司之保固或保修均將成為泡影，藉此煽惑消費者出席記者會要對伊公司不利云云，並提出聶佑霖與張明輝間之系爭LINE對話紀錄為證（見本院卷第358頁）。消基會等2人則抗辯：該對話紀錄乃係訴外人聶佑霖

與消費者張明輝間之對話紀錄，完全與劉維寧無關等語。稽諸系爭LINE對話紀錄，係張明輝向聶佑霖表示：「版主，我今天詢問消基會中區分會承辦記者會的小姐，她希望集結大家力量一起對抗惡劣廠商德國海豚……」等語（見原審卷㈡第489頁左下角），聶佑霖則回覆：「以下是我預計PO版內容」、「承辦人劉小姐她告知……，希望結合大家力量一起對抗惡劣廠商。另外，她擔心這間公司會有不當吸金之後跑路行為，針對10年保固或是3年保固7年保修之類到時皆成為泡影……」、「……，劉小姐希望記者會當天願意到場現身說法，當天消基會會準備衣服、外套、口罩……」、「以下為記者會資訊……聯絡人：劉小姐」等語（見原審卷㈡第489頁右下角）。可見劉維寧並未參與上開對話，且前揭有關「惡劣廠商」、「不當吸金之後跑路行為」、「保固保修皆成泡影」各該陳述，亦均係出於張明輝之轉述及聶佑霖之再轉述，劉維寧復已明白否認自己曾講述過上開言詞，加以系爭LINE對話紀錄其中關於「惡劣廠商」、「不當吸金之後跑路行為」、「保固保修皆成泡影」等負面陳述，從未於系爭記者會或系爭言論中提及或出現，而消基會所為系爭言論均非無相當事證可據，業如前述，自未能以系爭LINE對話紀錄而遽認消基會等2人在系爭記者會或系爭言論所為內容必非出於善意。旭潤公司聲請本院傳喚劉維寧及證人張明輝到庭說明其等與聶佑霖間之關係及接洽情形，以證明消基會等2人均係預謀對其為虛偽不實言論而妨害名譽云云，即無必要。

七、綜上所述，旭潤公司依侵權行為之法律關係，請求消基會等2人連帶賠償2,000萬元本息及連帶刊登澄清啟事，消基會應自官方網站及臉書粉絲專頁移除附件一、二所示之系爭言論，均為無理由，不應准許。原審為旭潤公司敗訴之判決，經核並無違誤。上訴意旨猶執陳詞，指摘原判決不當，求予廢棄，為無理由，應予駁回其上訴。旭潤公司於本審追加之訴，亦無理由，應併予駁回之。

八、本件事證已臻明確，兩造其餘攻擊或防禦方法，經本院斟酌後，認為均不足以影響本判決之結果，爰不予逐一論列，附此敘明。

九、據上論結，本件旭潤公司之上訴及追加之訴均為無理由，依民事訴訟法第449條第1項、第78條，判決如主文。

中　　華　　民　　國　　112　　年　　7　　月　　25　　日

民事第三庭

審判長法　官 王怡雯

法　官 吳素勤

法　官 呂綺珍

正本係照原本作成。

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（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，應一併繳納上訴審裁判費。

中　　華　　民　　國　　112　　年　　7　　月　　25　　日

書記官 蔡宜蓁