臺灣高等法院民事判決

113年度上字第1310號

上　訴　人　朱姿如

被 上 訴人　岑在增即茂昌眼科診所

000000000000000000

訴訟代理人　黃國益律師

　　許雅筑律師

上列當事人間請求損害賠償等事件，上訴人對於中華民國113年6月19日臺灣臺北地方法院113年度訴字第1085號第一審判決提起上訴，本院於114年9月17日言詞辯論終結，判決如下：

主　　文

原判決主文第一項關於命上訴人給付逾新臺幣叁萬元本息，及該部分假執行之宣告，暨除確定部分外訴訟費用之裁判均廢棄。

上開廢棄部分，被上訴人在第一審之訴及假執行之聲請均駁回。

其餘上訴駁回。

第一審（除確定部分外）、第二審訴訟費用由上訴人負擔百分之九十三，餘由被上訴人負擔。

事實及理由

一、被上訴人主張：上訴人於民國108年1月23日至伊經營之茂昌眼科診所就診，經檢查後，上訴人雙眼均患圓錐角膜等眼疾，經評估後需配戴特別訂製之硬式隱形眼鏡矯正，上訴人當日即向伊訂製2片隱形眼鏡，每片價格新臺幣（下同）1萬5,000元；嗣於108年1月26日，上訴人至伊診所配戴第1副隱形眼鏡，矯正後右眼、左眼視力分別可達1.0、1.2，惟上訴人表示因配戴感不適，故於同年4月27日再配戴更改鏡片弧度後之第2副隱形眼鏡，配戴後兩眼視力達1.0，上訴人當下即向伊表示右眼配戴合適，左眼鏡片則因其個人感受不合適而不願購買，惟因鏡片屬客製化產品，無法退貨，然伊慮及上訴人對於診療尚屬滿意，便同意自行吸收2片左眼鏡片費用，僅向上訴人收取右眼鏡片費用1萬5,000元，雙方為示慎重並避免日後爭議，於108年4月27日簽立切結書載明上訴人

不得公開發表有損壞伊名譽之事，如有違背願負所有法律責任等（下稱系爭切結書）。詎上訴人竟違反系爭切結書約定，於Facebook（臉書）社群網站、Google評論區（下稱系爭平台）發布公開貼文，指摘、傳述如附表1、2所示之評論、留言（下稱系爭言論），足使閱覽系爭言論者懷疑伊醫術不佳，配製不合適之客製化硬式隱形眼鏡，致病患眼睛紅腫潰爛、醫德不佳，恐嚇提告病患，不注重病患個人需求、收費過高等，貶損伊之社會地位甚鉅，嚴重損害伊之商譽及名譽權，致伊精神上受有相當大之痛苦，且致求診之病患數量及業務收入均顯著降低等情。爰依民法第19條第1項、第184條第1項前段、第195條第1項後段、第227條之1準用第195條第1項後段規定請求移除系爭言論；並依民法第184條第1項前段、第195條第1項前段、第227條第1項準用226條第1項、第227條之1準用第195條第1項前段規定，請求上訴人賠償10萬元精神慰撫金，及自起訴狀繕本送達翌日起至清償日止，按年息5%計算之利息（原審就該部分判命上訴人如數給付，上訴人聲明不服，提起上訴。未繫屬於本院部分，不予贅述）。並答辯聲明：上訴駁回。

二、上訴人則以：伊前往被上訴人之眼科診所配製硬式隱形眼鏡，配戴後不適，經反映後被上訴人不願負責改善，嗣伊因配戴該隱形眼鏡致角膜發炎潰爛，出於與其他病友交流目的，伊遂至臉書及系爭平台發表系爭言論，內容均係基於伊之親身經驗所為真實且合理評論，並無損害被上訴人名譽之故意，且系爭言論內容均屬可受公評之事項，伊自不負侵權責任。又系爭切結書違反公序良俗，應屬無效。伊非知名人物，影響力輕微，為家庭主婦，名下財產大多係繼承而來且與母親公同共有者，現實生活可支配財產甚微，亦有高額貸款待繳納，而被上訴人醫療糾紛眾多，縱其商譽因google評論而有減損，亦非可歸責於伊所致，而係其醫療行為具有爭議、自行招致所生，縱認伊確應賠償被上訴人之損害，亦應酌減至1萬元為當等語，資為抗辯。並上訴聲明：㈠原判決

不利於上訴人部分廢棄。㈡上開廢棄部分，被上訴人在第一審之訴及假執行之聲請均駁回。

三、查上訴人於108年1月23日至被上訴人經營之茂昌眼科診所就診，經被上訴人檢查後，認上訴人雙眼均患圓錐角膜等眼疾，同時有雙側眼單純慢性結膜炎、輕度原發性隅角開放性青光眼、雙側不規則性散光等病症，經評估後需配戴特別訂製之硬式隱形眼鏡矯正。上訴人當日即向被上訴人訂製左右眼共2片隱形眼鏡，每片價格1萬5,000元。上訴人於108年1月26日至茂昌眼科診所配戴第1副隱形眼鏡，上訴人表示配戴後看不清楚、感到不適，被上訴人同意更改鏡片弧度。上訴人於108年4月27日再配戴更改鏡片弧度後之第2副隱形眼鏡，上訴人表示右眼配戴合適，左眼鏡片則不合適而不願購買第2副隱形眼鏡。被上訴人表示因鏡片屬客製化產品，無法退貨，但同意由其自行吸收2片左眼鏡片費用，僅向上訴人收取右眼鏡片費用1萬5,000元。兩造乃於108年4月27日簽立系爭切結書記載：「本人…同意不得在所有網路、媒體及任何公開場合上，發表對宏昌實業行、茂昌眼科診所、岑在增醫師或梵德視光學股份有限公司有損壞名譽之事，如有違背願負所有法律責任」等語。嗣上訴人於如附表1、2之時間，分別在臉書及系爭平台發表附表1、2所示之系爭言論。又被上訴人提出刑事告訴指稱系爭言論有妨害其名譽一事，業經臺灣臺北地方檢察署檢察官偵查後先後以112年度調偵字第1283號、113年度調偵續字第8號為不起訴處分確定等情，為兩造所不爭執（本院卷第171至172頁），且有茂昌眼科診所病歷表、系爭切結書、系爭言論及前揭不起訴處分書可證（原審卷第107至127頁），堪信為真實。

四、被上訴人主張上訴人在臉書及系爭平台發表附表1、2所示之系爭言論，不法侵害其商譽及名譽權，且違反系爭切結書，構成不完全給付，應負侵權行為損害賠償及債務不履行責任等語，惟為上訴人所否認。茲分述如下：

㈠上訴人發表系爭言論，違反系爭切結書而構成不完全給付：

1.按不法侵害他人之身體、健康、名譽、自由、信用、隱私、貞操，或不法侵害其他人格法益而情節重大者，被害人雖非財產上之損害，亦得請求賠償相當之金額。其名譽被侵害者，並得請求回復名譽之適當處分。民法第195條第1項定有明文。又依民法第227條之1規定，此於債務人因債務不履行，致債權人之人格權受侵害者，準用之。而該條所稱之準用，僅為法律效果之準用，即賠償範圍及方式等效果準用侵權行為之規定而已，至於成立要件，仍各依各種債務不履行之類型定之。債權人只須證明債務人之債務不履行與其人格權之受侵害間具因果關係，即可準用民法第192條至第195條及第197條之規定，請求債務人負損害賠償責任。

2.按解釋意思表示，應探求當事人之真意，不得拘泥於所用之辭句，民法第98條定有明文。而契約，乃當事人本其自主意思所為之法律行為，基於私法自治及契約自由原則，不僅為當事人紛爭之行為規範，亦係法院於訴訟之裁判規範。倘當事人所訂立之契約真意發生疑義，法院應為闡明性解釋（單純性解釋），即以契約文義為基準、通觀契約全文、斟酌立約當時情形及其他一切資料、考量契約之目的及經濟價值，並參酌交易習慣與衡量誠信原則，以檢視其解釋結果是否符合兩造間權利義務之公平正義，且應兼顧不能逸出契約可預測之文義（最高法院113年度台上字第1151號判決意旨參照）。

3.查兩造因上訴人對被上訴人所配置之硬式隱形眼鏡不滿意，不願購買而生爭執，最終以上訴人購買右眼眼鏡，被上訴人自行吸收左眼眼鏡費用，並於108年4月27日簽立系爭切結書記載：「本人…同意不得在所有網路、媒體及任何公開場合上，發表對宏昌實業行、茂昌眼科診所、岑在增醫師或梵德視光學股份有限公司有損壞名譽之事，如有違背願負所有法律責任」等語，以解決該爭執，已如前述。堪認被上訴人當時鑑於上訴人已無購買所訂製眼鏡之意願，為免上訴人因此心生不滿而發表對其不利之言論，致影響名譽及商譽，乃要

求上訴人簽立系爭切結書，而上訴人當時為減少支出左眼鏡片費用，亦同意簽署系爭切結書，故探求兩造當時之真意，系爭切結書所謂上訴人有損壞被上訴人名譽之事，願負所有法律責任等語，應係指上訴人公開發表有損害於被上訴人名譽之言論，即應負契約上之債務不履行責任，此與上訴人所為是否存在侵權行為阻卻不法事由無涉。又兩造為解決前述爭執，各退一步，被上訴人同意自行承擔左眼隱形眼鏡費用，上訴人願意限制就該事件發表對被上訴人不利言論之權利，以避免財產支出，並無違反強制或禁止規定，或背於公共秩序或善良風俗，系爭切結書應屬有效。準此，上訴人發表系爭言論，指摘被上訴人眼鏡配得不好，沒有很有耐心，不專業，醫術和醫德不佳，來看診會後悔等如附表1、2畫底線所示部分，確足使閱讀系爭言論者認被上訴人之醫術有瑕疵，損及其專業形象，對其人格及工作能力產生負面印象，客觀上足以貶低被上訴人之社會上評價，確有損壞被上訴人之名譽，違反系爭切結書之約定，被上訴人主張上訴人應依民法第227條之1準用民法第195條第1項規定負依債務不履行法律責任，核屬有據。

4.按債權人依民法第227條不完全給付之規定請求債務人賠償損害，與依同法第227條之1之規定請求債務人賠償人格權受侵害之損害，係不同之法律關係，其請求權各自獨立，且其消滅時效各有規定，後者之請求權，依民法第227條之1規定，固應準用民法第197條2年或10年時效之規定，前者之請求權，則應適用民法第125條一般請求權15年時效之規定（最高法院97年度台上字第280號裁判要旨參照）。又民法第197條第1項所定：「因侵權行為所定之損害賠償請求權，自請求權人知有損害及賠償義務人時起2年間不行使而消滅」，所謂「知」有損害及賠償義務人之知，係指明知而言（最高法院72年台上字第1428號判例參照）。查被上訴人主張上訴人係以暱稱「Lulu Zu」或「朱如如」帳號發表系爭言論，其於112年間提出刑事妨害名譽告訴後，經偵查機關

調查後，方知前開匿名者係上訴人等語，徵諸被上訴人於112年3月16日對上訴人提出妨害名譽告訴，於當日警詢時陳稱：伊不知暱稱「Lulu Zu」、「朱如如」之網友是誰，應該不是茂昌眼科診所之病人等語（見臺灣基隆地方檢察署112年度偵字第6795號卷第9至11頁），上訴人復未舉證證明被上訴人在112年前即知悉系爭言論係上訴人所發表，況附表2部分之發文日期係112年間，則被上訴人前揭主張應堪採信。從而，被上訴人請求權時效應自112年3月16日以後起算，被上訴人係於113年7月9日提起本件訴訟（見原審卷第17頁之收狀戳章），未逾2年時效期間，上訴人為時效抗辯，即非有據。

㈡被上訴人得依民法第227條之1準用第195條第1項後段規定，請求上訴人移除系爭言論：

1.按民法第195條第1項後段規定：「其名譽被侵害者，並得請求回復名譽之適當處分」。所稱「適當處分」之範圍，以填補損害即回復損害發生前之原狀為目的，不在懲罰加害人，應依憲法第23條比例原則，衡量憲法保障人民言論自由之意旨，予以適度限縮，不得侵入基本權保障之自由權利核心，或致加害人個人主體性與人格自由發展受到危害，損及其人性尊嚴（憲法法庭111年憲判字第2號判決參照）。是法院於命為回復名譽之適當手段時，應審酌各種情事，基於比例原則與妥適性原則，採行足以回復名譽，且侵害較小之適當處分方式為之，此為法院裁量權限（最高法院111年度台上字第2435號判決意旨參照）。

2.查上訴人所為系爭言論確有違反契約義務而損害被上訴人之名譽及商譽，已如前述，則被上訴人依民法第227條之1準用第195條第1項後段規定，請求上訴人移除臉書及系爭平台上之系爭言論，當屬回復名譽之適當處分，應予准許。另被上訴人基於重疊合併，依民法第19條第1項、第184條第1項前段、第195條第1項後段規定，為同一聲明請求部分，即無庸再行審酌。

㈢被上訴人得依民法第227條之1準用第195條第1項前段規定請求精神慰撫金3萬元：

查上訴人應依民法第227條之1準用民法第195條第1項前段規定對被上訴人負損害賠償責任，已如前述。本院審酌上訴人違約情節、被上訴人因此受損害程度，並斟酌被上訴人於74年自臺灣大學醫學系畢業，先後在臺北及汐止國泰綜合醫院、財團法人為恭紀念醫院任職眼科醫師，期間並曾任美國哈佛大學醫學院博士後研究員及美國聯邦航空總署高級航空醫師，另在輔仁大學擔任臨床助理教授，前後執行眼科醫師職務39年餘，專攻眼疾患「圓錐角膜」之治療及預防，現為茂昌眼科診所負責人，經常受各大媒體邀約就眼部相關疾病之治療及預防方式發表專業意見；上訴人學歷為二技畢業、職業為家庭主婦（見本院卷第172頁之兩造不爭執事項），另被上訴人於112年報稅所得19萬餘元，名下有不動產、投資等財產，財產總額為4,231萬餘元；上訴人於112年報稅所得8萬餘元，名下有不動產等財產，財產總額為2,345萬餘元，有稅務T-Road資訊連結作業查詢結果可稽（見本院個資卷第5至13、19至33頁），以及上訴人尚有691萬餘元貸款未清償（本院卷第31頁）等情，本院認被上訴人得請求之精神慰撫金以3萬元為適當，逾此金額之請求，不應准許。至於被上訴人主張系爭言論致茂昌眼科診所求診之病患數量及業務收入均顯著降低云云，並未舉證以實其說，尚難採信。另被上訴人基於重疊合併，依民法第227條第1項準用第226條第1項、第184條第1項前段、第195條第1項前段規定，為同一聲明請求部分，即無庸再行審酌。

五、綜上所述，被上訴人依民法第227條之1準用第195條第1項後段規定請求移除系爭言論；並依民法第227條之1準用第195條第1項前段規定，請求上訴人賠償3萬元精神慰撫金，及自起訴狀繕本送達翌日即113年3月7日（於113年3月6日送達上訴人，見原審卷第135頁之送達證書）起至清償日止，按年息5%計算之利息部分，洵屬有據，應予准許；逾此部分之請

求，為無理由，應予駁回。從而原審就超過上開應予准許部分，為上訴人敗訴之判決，自有未洽，上訴意旨指摘原判決此部分不當，求予廢棄改判，為有理由，爰由本院廢棄改判如主文第二項所示。至於上開應准許部分，原審為上訴人敗訴之判決，並無不合。上訴人仍執陳詞，指摘原判決此部分不當，求予廢棄改判，為無理由，應駁回其上訴。

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據，經本院斟酌後，認為均不足以影響本判決之結果，爰不逐一論列，併此敘明。

七、據上論結，本件上訴為一部有理由、一部無理由，爰判決如主文。

中　　華　　民　　國　　114　　年　　10　　月　　8　　日

民事第五庭

審判長法　官　賴惠慈

法　官　陳彥君

法　官　賴秀蘭

正本係照原本作成。

被上訴人不得上訴。

上訴人如不服本判決，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　　114　　年　　10　　月　　9　　日

書記官　林怡君

附表1

編號	留言/發文時間	留言/發文內容（畫底線為被上訴人主張與事實不符）	上訴人暱稱	網站名稱	評論頁面名稱

1	109年12月21日	反推 岑在增醫師 汐止茂昌眼科診所 我的經驗配的並不好，跟醫生反應也得不到處理，戴了眼睛會發紅，白白浪費幾萬塊！ 最重要的是，在google評論，寫出自己的事實經驗，還會被警告⚠，不刪文就法律處理 說出自己的真實經驗，我不懂要告我哪一條，與其有空告人，不如加強自己的醫術和醫德！	朱如如	FACEBOOK(臉書)社群網站	圓錐角膜治療◈就醫◈病友◈面對討交流區
2	110年11月2日	當初也是看網路文，特地跑到茂昌配，事實配得並不好，一點都不合，戴了眼鏡還會發紅，完全戴不了，浪費了幾萬塊	朱如如	FACEBOOK(臉書)社群網站	圓錐角膜治療◈就醫◈病友◈面對討交流區

附表2

編號	留言/發文時間	留言/發文內容	上訴人暱稱	網站名稱	評論頁面名稱
1	112年2月5日	來看會後悔！不專業，很貴 千萬不要來花冤枉錢 配了硬式隱形眼鏡不清楚 還會眼睛發炎紅腫！ 絕對不要來配圓錐角膜鏡片 現在很多網路評價都灌水的 大家自行判斷吧 那麼多好評論 懷疑哪裡來的 ***以下真實看診經驗*** 網路寫圓錐角膜量身訂做，因此特地來，結果鏡片根本比我戴軟式隱形眼鏡看的還不清楚，根本沒有很有耐心，請醫生幫忙更改，就說這樣已經是最好的結果了，問題根本看不清楚！ 花了1萬5配一邊圓錐角膜隱形眼鏡，想說不要浪費錢還是戴，結果回家戴了，老是很難拔下來，害我眼睛一天到晚發炎甚至眼睛很紅超級痛因此緊急找眼科診所求救 至於診所回覆，找不到病歷，根本是騙人的，我確實有就醫，歡迎對質！不要	LuLu Zu	Google	茂昌眼科診所評論頁面

		裝傻誤導看評論的人 PS：我有病歷，請認真找！			
2	112年4月6日	2023/4/6更新評論 留負評的人要小心了 醫生不反省自己的醫術 配戴不適合的硬式隱形眼鏡 傷害病人眼睛 反而還要告病人「毀謗」 而且我還必須大老遠跑到基隆七堵 我相信檢察官會還我清白 因為這不是毀謗　是事實！ 我更想問茂昌眼科醫生 因為配戴了你「客製化」的硬式隱形眼鏡 我的眼睛紅腫潰爛 痛到不停流眼淚 擔心會不會因此視力更糟或失明 請問這些損失 你是否該一併負責賠償我！ 當初我就當花錢買教訓 事後也未再回去和你爭論 摸摸鼻子認了，一萬多塊打水漂 事隔多年，貴診所反過來告我「毀謗」 醫者道德良心做成這樣 我也真是幫你拍拍手👏 說了實際情況就要被告 這種診所還真是讓人不敢恭維 最後google評論再留一次 我還是 不！推！薦！ 超！級！不！推！薦！！！ — — — — — — — — — — — — — — 來看會後悔！不專業，很貴 千萬不要來花冤枉錢 配了硬式隱形眼鏡不清楚 還會眼睛發炎紅腫！ 絕對不要來配圓錐角膜鏡片	LuLu Zu	Google	茂昌眼科診所評論頁面