臺灣新北地方法院三重簡易庭小額民事判決

109年度重小字第2082號

原　　告　劉家豪
被　　告　鈊象電子股份有限公司
法定代理人　李柯柱
訴訟代理人　林伯峰

上列當事人間請求損害賠償事件，於民國109年10月23日言詞辯論終結，本院判決如下：

主　文

原告之訴駁回。

訴訟費用新臺幣壹仟元由原告負擔。

理由要領

一、原告起訴主張：其自民國108年5月29日起成為被告所營運之線上遊戲「三國戰紀」（下稱系爭遊戲）之玩家，雙方並訂有「三國戰紀」網路連線遊戲服務定型化契約（下稱系爭契約），其中第13條第2項約定：「乙方（即被告）應確保其系統設備，無發生錯誤、畫面暫停、遲滯、中斷或不能進行連線之情形。如上原因而致使不能提供甲方（即原告）服務時，乙方應返還甲方已被扣除之儲值....」，而因被告無法維持系爭遊戲之系統設備完善，且致遊戲連線品質極差，亦即被告於108年5月29日11時16分公告維護停機，並於同日14時0分進行關機維護作業；於108年6月19日11時31分公告維護停機，於同日14時0分進行維護關機作業；於108年7月25日11時17分公告維護停機，同日14時0分進行維護關機作業；於108年9月17日13時9分公告維護停機，同月18日14時0分進行維護關機作業；於108年10月16日11時30分公告維護停機，同日11時45分進行維護關機作業；於108年11月8日14時53分公告維護停機，同月12日14時0分進行維護關機作業；於109年1月6日11時36分公告維護停機，同月7日14時0分進行維護關機作業；於109年1月13日11時44分公告維護停機，同月14日6時0分進行維護關機作業；於109年2月19日11時26分公告維護停機，同日14時0分進行維護關機作業；於109年

2月25日14時21分未公告，就直接進行維護關機作業等（下合稱系爭維護作業），並未於7日前公告；另原告使用系爭遊戲亦發生如下情事：　在同時進行雙人或雙人以上遊戲時，遊戲所產生之連線無法同步，造成消費者購買之虛擬寶物（如特殊強力角色、罕見的武裝等）未有預期之效果，完全無法發揮其功效，甚或不如其他未消費之玩家，且有其他連線狀況不穩定等情事（系爭遊戲設計為預備進行連線遊戲時，等待時間內若有其他玩家配對成功，則等待不超過21秒。等待連線之最高上限時間為21秒，若超過此時間將會強制自動連線配對AI電腦非真人角色，該遊戲卻時常出現超過此時間限制，而造成連線失敗的狀況，但實際遊戲角色卻已經與他人連線成功，致使消費者之角色無法進行操作而蒙受損害。　連線品質不穩定狀況為大多數玩家所詬病，卻始終未修復。　各種連線或單人遊戲，由於網路延遲過高導致運作不正常。　「漢中爭奪戰」配對完成入場後，卻出現「排位賽」等待入場之畫面（完全不同的遊戲內容卻錯置在一起，且設置角色重複，遊戲設計原先應為不可重複。　「漢中爭奪戰」中出現根本不存在之角色「董卓」，且在連線中直接少一人，等同以不公平的狀態進行比賽，該比賽每日僅有兩次有領取虛擬道具的機會，因此嚴重危害玩家權益。　「試煉之地」遊戲經常進行到一半時，場景內容直接消失，僅剩操作介面，完全無法繼續（下合稱系爭不穩定情事），進而造成原告於108年6月至12月期間購買之寶石精華、寶石碎片、諸葛亮、諸葛亮升星卡、呂布升星卡、高級升星石、倚天劍、青缸劍、太阿劍等消費金額共99,088元之道具，無法於系爭遊戲中發揮該道具應有之效果，原告自得解除系爭契約，並爰以起訴狀繕本送達被告作為解除契約之意思表示。而在契約解除後，被告即應返還原告消費之儲值紀錄金額99,060元。為此，提起本件訴訟，並聲明請求：被告應給付原告99,060元等事實。

二、被告則求為判決駁回原告之訴，並辯稱：

（一）原告自108年5月29日起成為被告所經營系爭遊戲之會員，並使用該線上遊戲，及享受依系爭遊戲使用合約書提供之會員權利。詎料，原告自109年2月25日8時5分18秒起至109年2月25日14時27分23秒止，惡意利用線上遊戲之BUG獲取遊戲金幣844,710,000枚，經被告查明屬實，遂於109年2月26日暫時停止原告對其帳號之使用權，並回收原告惡意利用BUG所得之遊戲金幣，惟於此前原告早已惡意消耗668,817,665枚遊戲金幣，以致被告最終僅得就原告所剩餘之175,892,335枚遊戲金幣進行回收刪除作業。

（二）系爭遊戲並無原告所陳稱未妥善維持遊戲設備之情形，原告援引系爭契約第13條第2項規定請求返還已被扣除之儲值費用，實屬無據，說明如下：

9 原告於民事準備狀（一）中所提三國戰紀台港澳手遊討論區之18則發文，欲證實被告並未依系爭契約第13條第2項規定確保系統設備無發生錯誤、畫面暫停、遲滯、中斷或不能進連線之情形。惟線上遊戲連線品質是否穩定，有許多因素須考量，此問題可能涉及遊戲公司伺服器連線，網路連線甚或手機本身。職是，縱使系爭遊戲有發生錯誤、畫面暫停、遲滯、中斷或不能進行連線之情形，亦不可率斷推論全係伺服器連線問題。此外，假若伺服器真如原告所稱有連線問題，應致所有線上玩家均受影響，而可以預見在特定時段中討論區針對特定問題之發文必然爆增。然而，三國戰紀台港澳手遊討論區內，並無所有線上玩家均因連線受影響之現象發生，且原告所提出者僅係零星網友在零散時段之個別發文，益證系爭遊戲根本無原告所陳稱未妥善維持遊戲設備之情形。

8 原告雖另聲稱因被告無法維持遊戲設備之正常運作，致使其所購買之道具時常無法發揮其應有之功能，基於系爭契約第13條第2項規定，提出退還消費款項等情。惟按民事訴訟法第277條前段規定：「當事人主張有利於

己之事實者，就其事實有舉證責任。」本件原告並未舉證被告之系爭遊戲有所稱未妥善維持遊戲設備之情形；況且，原告所稱購買之道具時常無法發揮其應有功能之情形，與系爭契第13條第2項約定之被告不能提供原告服務之情形迥異，亦即原告購買之道具無法發揮其功能是否構成系爭契約第13條第2項所規定之系統設備發生錯誤、畫面暫停、遲滯、中斷或不能進行連線而致使被告不能提供原告服務之要件，顯有疑義。再者，系爭契約第13條第2項所定「已被扣除之儲值」，應解釋為因上開原因致不能提供服務時，會員被扣除之儲值，而非一有不能進行連線等情形，會員即得請求返還曾儲值之所有金額，方符合契約真意。從而，原告所主張之事實，與系爭契約第13條第2項所規定之情形有間，難認有理，其片面臆測得請求退還於系爭遊戲之儲值費用99,060元，並無可採。

（三）原告雖援引臺灣士林地方法院101年度訴字第84號判決佐證其主張屬實，惟該案與本件情形有別，非可援用，說明如下：上開判決確認之事實乃：「原告參與遊戲之電磁紀錄，因系爭事件之發生而滅失而不能回復等情，為兩造所不爭。」惟本件系爭遊戲之電磁紀錄並無滅失而不能回復之情事，原告係主張因被告無法維持遊戲設備之正常運作，致其所購買之道具無法發揮其應有功能，與該判決案情有別，原告自無從逕予比附援引為有利於己之證據。

三、原告主張其自108年5月29日起成為被告所營運之系爭遊戲之玩家，雙方並訂有系爭契約，其中第13條第2項約定：「乙方（即被告）應確保其系統設備，無發生錯誤、畫面暫停、遲滯、中斷或不能進行連線之情形。如上原因而致使不能提供甲方（即原告）服務時，乙方應返還甲方已被扣除之儲值....」等事實，為被告所不爭執，堪信為真實。

四、原告另主張因被告無法維持系爭遊戲之系統設備完善，且致遊戲連線品質極差，亦即被告進行系爭維護作業，卻未於7

日前公告，另原告使用系爭遊戲亦發生系爭不穩定情事，進而造成原告於108年6月至12月期間購買之寶石精華、寶石碎片、諸葛亮、諸葛亮升星卡、呂布升星卡、高級升星石、倚天劍、青缸劍、太阿劍等消費金額共99,088元之道具，無法於系爭遊戲中發揮該道具應有之效果，原告自得解除系爭契約等事實，則為被告所否認，並以前揭情詞置辯。經查：

（一）按當事人主張有利於己之事實者，就其事實有舉證之責任，民事訴訟法第277條前段亦定有明文。請求履行債務之訴，除被告自認原告所主張債權發生原因之事實外，應先由原告就其主張此項事實，負舉證之責任，必須證明其為真實後，被告於其抗辯事實，始應負證明之責任，此為舉證責任分擔之原則。

（二）原告主張被告之系爭遊戲進行系爭維護作業，未於7日前公告及發生系爭不穩定情事之事實，既為被告所否認，原告即應就此有利於己之事實，負舉證之責任。關於此點，原告雖提出鈊象電子違反維護規則之截取紀錄9份（見卷附證據1-9）、三國戰紀遊戲連線失敗之紀錄2份（見卷附證據10-11）、鈊象電子經營之Facebook網站擷取紀錄2份（見卷附證據12-13）、三國戰紀遊戲連線狀況截圖1份（見卷附證據14）、三國戰紀遊戲內容Bug未修復截圖4份（見卷附證據15-18）等為證。然線上遊戲是玩家透過購買點數、儲值消費或支付月費等方式來換取遊戲公司容許玩家登入進行遊戲，而提供遊戲服務，性質上類似當事人約定一方於一定或不定之期限內，向他方繼續供給遊戲服務，而由他方按一定之標準支付金錢之契約，此契約具有長期繼續性履約之性質。而眾所週知，線上遊戲公司係透過網際之連線提供服務，則短暫性的發生錯誤、畫面暫停、遲滯、中斷或不能進行連線之情事，無法完全避免，有此等情事，尚不能逕認線上遊戲業者已達不能提供消費者服務之程度。本院觀原告所提欲佐證被告之系爭遊戲有進行前開維護作未於7日前公告及系爭不穩定情事之證據，並

未載明其持續發生之時間多久，且原告亦無法提供更明確之資料供本院查證，依其內容頂多只能認定系爭遊戲有短暫發生錯誤、畫面暫停、遲滯、中斷或不能進行連線之情事。再者，線上遊戲係遊戲公司創造一網路虛擬世界，吸引各玩家參與加入，使眾多消費者共同在此一世界中互動，是以遊戲公司於遊戲中建立並執行遊戲規則，或不定期維護並更新電腦系統設備之運作，以建構一公正、衡平、舒適之遊戲環境，為公司履行之其給付義務所必要，故被告就系爭遊戲進行維護更新作業，並無不合理進而造成違約之情事。

五、綜上所述，可知原告所稱被告之系爭遊戲進行系爭維護作業，未於7日前公告及發生系爭不穩定情事之事實，不符系爭契第13條第2項約定之要件，亦即被告之系爭遊戲只有短暫發生錯誤、畫面暫停、遲滯、中斷或不能進行連線之情事，尚未達不能提供服務原告服務之程度，原告尚不能依前開條項之約定向被告解除系爭契約，其於本件向被告為解除契約之意思表示，即不生解除契約之效力，則原告主張在契約解除後，被告即應返還消費之儲值紀錄金額99,060元，為無理由，應予駁回。

六、本件係小額訴訟事件，爰依民事訴訟法第436條之19第1項規定，確定本件訴訟費用額為1,000元，由敗訴之原告負擔。

中　　華　　民　　國　　109　　年　　11　　月　　20　　日

法　官　趙義德

以上正本係照原本作成。

如不服本判決，應於送達後20日內，向本院提出上訴狀，並表明上訴理由（上訴理由應表明一、原判決所違背之法令及具體內容。二、依訴訟資料可認為原判決有違背法令之具體事實。）如於本判決宣示後送達前提起上訴者，應於判決送達後20日內補提上訴理由書（須附繕本），如未於上訴後20日內補提合法上訴理由書，法院得逕以裁定駁回上訴。

中　　華　　民　　國　　109　　年　　11　　月　　20　　日

書記官　張裕昌