

臺灣新北地方法院民事判決

109年度訴字第2443號

原告 楊景堯即誠陽復健科診所

訴訟代理人 柏仙妮律師

被告 王月英

上列當事人間請求損害賠償事件，經本院於民國110年1月28日言詞辯論終結，判決如下：

主 文

被告應給付原告新臺幣伍萬元，及自民國一百零九年九月三日起至清償日止，按週年利率百分之五計算之利息。

被告應將其發表在Google地圖地點『誠陽復健科診所』評論公開頁面上如附表所示之評論刪除，並在Google地圖地點『誠陽復健科診所』評論公開頁面上公開刊登如附件所示之澄清啟事十日。

原告其餘之訴駁回。

訴訟費用由被告負擔二分之一，餘由原告負擔。

本判決第一項得假執行。但被告如以新臺幣伍萬元為原告預供擔保，得免為假執行。

原告其餘假執行之聲請駁回。

事實及理由

壹、程序部分：

按不變更訴訟標的，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，民事訴訟法第256條定有明文。本件原告起訴時訴之聲明第二項為「被告應將其張貼在Google評論上之文字刪除，並在同一評論上以公開方式張貼如附件所示之澄清啟事30日」，嗣變更該項聲明為「被告應將其發表在Google地圖地點『誠陽復健科診所』評論公開頁面上如附表所示之評論刪除，並在Google地圖地點『誠陽復健科診所』評論公開頁面上公開刊登如附件所示之澄清啟事30日」，僅為補充事實上之陳述，核無不合。

貳、實體部分：

一、原告主張：伊為誠陽復健科診所負責醫師，被告於民國109年3月14日至伊診所就醫，經診斷為腕隧道症候群，伊依專

業判斷建議被告以高濃度血小板生長因子（Platelet-rich Plasma，下稱PRP）療法治療，並明確告知施打PRP費用1次為新臺幣（下同）9,000元，可後續門診追蹤10次，經被告同意付費接受PRP療法，伊乃為被告施打PRP針完畢，嗣被告無故要求退費遭拒後，竟基於侵害伊名譽權之故意，在Google地圖地點『誠陽復健科診所』評論公開頁面上發表如附表所示之評論（下稱系爭評論），不實指摘伊員工服務態度差、當眾給人難堪，及伊以訛詐方式向被告收費且收費不誠實，貶損伊之名譽、社會評價及醫德，侵害伊之名譽權情節重大，致伊精神上受有痛苦，爰依侵權行為之法律關係，依民法第184條第1項前段、後段、第195條第1項規定，請求賠償非財產上損害及回復名譽等語。並聲明：1.被告應給付原告10萬元，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。2.被告應將其發表在Google地圖地點『誠陽復健科診所』評論公開頁面上如附表所示之評論刪除，並在Google地圖地點『誠陽復健科診所』評論公開頁面上公開刊登如附件所示之澄清啟事30日。3.第一項聲明願供擔保請准宣告假執行。

二、被告則以：原告告知PRP療法10次療程費用為9,000元，1週施打1次，第1次療程預先收取10次費用9,000元，嗣伊依法要求退費，原告拒絕退費已違反醫療法，伊所為系爭評論係伊親身經歷之事實及伊基於事實所為之意見表達，應受言論自由之保障，況除伊外亦有多名民眾發表不滿原告推銷行為及服務態度之Google評論，並有民眾在臉書『我是樹林人社團』發表原告PRP療法10次療程收費9,000元或10,000元之言論，益見系爭評論並非虛妄等語資為抗辯。並聲明：1.原告之訴及假執行之聲請均駁回。2.如受不利判決，願供擔保請准宣告免為假執行。

三、原告主張其為誠陽復健科診所負責醫師，被告於109年3月14日至該診所就醫，經診斷為腕隧道症候群，原告建議被告以PRP療法治療，經被告同意付費接受PRP療法，原告乃為

01 被告施打 PRP 1 針，嗣被告要求退費遭拒後，在 Google 地圖
02 地點『誠陽復健科診所』評論公開頁面上發表系爭評論等事
03 實，業據提出醫療機構開業執照、Google 地圖地點『誠陽復
04 健科診所』評論頁面列印資料、被告病歷等為證（見本院卷
05 第 21 頁至第 29 頁），且為被告所不爭執，堪信為真實。

06 四、原告另主張被告以系爭評論侵害原告之名譽權，應賠償非財
07 產上損害及回復名譽等節，則為被告所否認，並以前詞置辯
08 。

09 (一)按侵害名譽權損害賠償，須行為人因故意或過失貶損他人之
10 社會評價，而不法侵害他人之名譽，致他人受損害，方能成
11 立。亦即行為人須具備違法性、有責性，並不法行為與損害
12 間具有相當因果關係，始足當之（最高法院 104 年度台上字
13 第 2365 號、105 年度台上字第 889 號判決參照）。名譽有無
14 受損害，應以社會上對個人評價是否貶損作為判斷之依據，
15 苟其行為足以使他人之評價受到貶損，不論其為故意
16 或過失，均可構成侵權行為（最高法院 90 年度台上字第 64
17 6 號判決參照）。又言論自由為人民之基本權利，憲法第 11
18 條有明文保障，國家應給予最大限度之維護，俾其實現自我
19 、溝通意見、追求真理及監督各種政治或社會活動之功能得
20 以發揮（司法院釋字第 509 號解釋文參照）。言論自由及名
21 譽均為憲法所保障之基本權利，旨在促進政治民主與社會之
22 健全發展，維護個人主體性及人格完整性，自應兼籌並顧，
23 相互調和，以實現多元社會之價值與維持人性之尊嚴。刑法
24 （誹謗罪）與民法（侵權行為）所規範者均為人格權保護與
25 言論自由，司法院釋字第 509 號解釋就刑法誹謗罪所創設之
26 合理查證基準，對民法侵權行為亦應同為適用，始能維護法
27 秩序之無矛盾性（最高法院 102 年度台上字第 1293 號判決參
28 照）。言論可分為事實陳述及意見表達，二者未盡相同，前
29 者有真實與否之問題，具可證明性，行為人應先為合理查證
30 ，且應以善良管理人之注意義務為具體標準；後者乃行為人
31 表示自己之見解或立場，屬主觀價值判斷之範疇，無真實與

否可言，行為人對於可受公評之事，如未使用偏激不堪之言詞而為意見表達，可認係善意發表適當評論者，不具違法性，非屬侵害他人之名譽權，即不負侵權行為之損害賠償責任（最高法院99年度台上字第792號、第175號判決參照）。是行為人之言論雖損及他人名譽，惟其言論屬陳述事實時，如能證明其為真實，或行為人雖不能證明言論內容為真實，但依其所提證據資料，足認行為人已盡合理查證義務而有相當理由確信其為真實者；或言論屬意見表達，如係善意發表，對於可受公評之事，而為適當之評論者，不問事實之真偽，均難謂係不法侵害他人之權利，尚難令負侵權行為損害賠償責任（最高法院105年度台上字第889號、104年度台上字第567號判決參照）。至行為人就其陳述之事實是否已盡合理查證之義務，應依事件之特性，參酌行為人之身分、職業、危害之嚴重性、被害法益之輕重、防範避免危害之代價、與公共利益之關係、陳述事實之時地、資料來源之可信度、查證事項之時效性及難易度等因素加以綜合考量判斷而有所不同（最高法院105年度台上字第889號、100年度台上字第1903號、99年度台上字第792號、第175號判決參照）。

(二)系爭評論中「診所櫃檯人員態度超差，還會說他們不是服務業，連最基本態度都沒有，一路從櫃檯到熱敷都用很差的態度對病患，當眾給人難堪…診所櫃檯人員態度差…」部分：系爭評論中「診所櫃檯人員態度超差，還會說他們不是服務業，連最基本態度都沒有，一路從櫃檯到熱敷都用很差的態度對病患，當眾給人難堪…因櫃檯人員態度差…」，被告係透過Google地圖商家評論機制表達其實際至原告診所就診個人經驗之主觀感受，核屬意見表達，而原告經營診所提供醫療諮詢、看診治療等醫療服務，對於可受公評之醫療服務品質，應容忍民眾對此為適當之評論，且醫療服務品質之良窳，依個人經驗及同理心常有不同感受，觀諸被告所使用之文字，並未使用偏激不堪之言詞而為意見表達，亦未逾越社會

通念所能容忍之程度，而Google地圖地點『誠陽復健科診所』評論公開頁面上尚有其他眾多民眾之就診經驗足供一般瀏覽者相互比對，足以使一般瀏覽者根據Google地圖地點『誠陽復健科診所』評論公開頁面上之整體評論，綜合判斷被告針對原告之此部分言論是否持平適切而得以被接受，抑或僅屬特定民眾無理取鬧之偏差意見，應屬適當之言論，不具違法性，此部分言論自難認不法侵害原告之名譽權，則原告主張此部分言論屬事實陳述，不法侵害原告之名譽權云云，容非可採。

(三)系爭評論中「…還會使用話術推薦打PRP的針，說10次療程9000元，一星期打一次，如果又痛得無法忍受時可提前打，但在使用一次療程時（打第一針後），後續…要求退費，就改口說一支針9000元，故無法退費」部分：

1.系爭評論中「…還會使用話術推薦打PRP的針，說10次療程9000元，一星期打一次，如果又痛得無法忍受時可提前打，但在使用一次療程時（打第一針後），後續…要求退費，就改口說一支針9000元，故無法退費」，係具體指摘原告診所原以PRP療法10次療程收費9,000元，1週1次療程施打1次1針共10次10針之話術建議被告付費接受PRP療法，嗣卻不承認原說詞，藉此拒絕退費，核屬事實陳述，具可證明性，且被告既係以其親身經歷發文，自應由被告證明其所言為真實或雖非真實但已盡合理查證義務而有相當理由確信其為真實。

2.依證人即被告之子乙○○於本院審理中證稱：伊於109年3月14日陪同被告至原告診所施打PRP針，當時原告醫師並無提到PRP療法為打10針或PRP療法費用為預收費用，原告診所櫃臺人員向被告收取PRP療法費用9,000元時，亦無表示PRP療法為打10針或PRP療法費用為預收費用等語（見本院卷第155頁、第156頁），已不能證明系爭評論指摘原告診所原以PRP療法10次療程10針收費9,000元之說詞向被告說明收費方式為真實或有相當理由確信其為真實。又由證人即

原告診所員工甲○○於本院審理時證述：被告於109年3月14日至原告診所決定施打PRP，伊等櫃臺人員向被告說明PRP療法1次1針收費9,000元，伊在原告診所任職期間，原告診所PRP療法收費標準即為1針9,000元，此9,000元非預收費用，而係1針9,000元等情（見本院卷第177頁、第178頁），酌以原告診所員工向前來之民眾或患者說明該診所PRP療法收費方式，係於例行性業務過程中，依照該診所固定收費方式，頻繁不間斷而為反覆如一之說明，並無歧異之理，亦難認系爭評論指摘原告診所原告知被告PRP療法收費方式為10次療程10針收費9,000元為真實或有相當理由確信其為真實。

3. 證人乙○○雖陳稱：當時施打完1針後原告醫師提及下週可再來施打，原告診所櫃臺人員亦表示後續只需告知要打針云云（見本院卷第154頁、第156頁），姑不論其就此所述是否屬實，然證人乙○○既陳明當時並未提到後續施打PRP針無須付施打PRP費用等節（見本院卷第157頁），縱原告診所果曾表示被告後續可再次施打PRP針，亦不代表被告後續再次施打PRP針即無庸另行付費，遑論遽謂原告診所曾告知被告PRP療法10次療程10針收費9,000元。

4. 原告診所固告知被告後續可門診追蹤10次，不收掛號費，然門診追蹤10次與PRP療法施打10次10針之主要事實明顯不同，並無混淆誤認之虞，尚難以此認為系爭評論指摘原告診所原告知PRP療法10次療程10針收費9,000元為真實或有相當理由為真實，被告抗辯此部分言論與主要事實相符云云，殊非可採。

5. 按行為人之合理查證義務，既係發表言論前事先合理查證之義務，則行為人所提欲證明其已盡合理查證義務之證據資料，自應以行為人發表言論前已存在且已為行為人所知悉之證據資料為限。觀之被告所提臉書『我是樹林人社團』列印資料（見本院卷第143頁、第145頁），民眾發文日期均在109年10月14日之後，均係被告發表系爭評論後始存在之發文

，顯非被告發表系爭評論前已知悉查證之內容，無從執此認為系爭評論之事實陳述與事實相符或被告發表系爭評論前已善盡合理查證義務而有相當理由確信其為真實，被告所辯，容無可採。

6. 系爭評論指摘原告診所原以 PRP 療法 10 次療程收費 9,000 元，1 週 1 次療程施打 1 次 1 針共 10 次 10 針之話術建議被告付費接受 PRP 療法，嗣卻不承認原說詞，藉此拒絕退費，足以使一般人認為原告診所收費不誠實甚或係以不當手法收費，客觀上足以貶抑原告之名譽及社會評價，侵害原告之名譽，而被告既未能證明系爭評論就此指摘為真實或有相當理由確信其為真實，無從阻卻違法，被告自應對其不法侵害原告名譽權之言論負侵權行為損害賠償責任，被告抗辯系爭評論為真實，且原告之名譽未因系爭評論而受損云云，不足為採。

(四) 因故意或過失，不法侵害他人之權利者，負損害賠償責任。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 184 條第 1 項前段、第 195 條第 1 項分別定有明文。所謂相當，應以實際加害情形與其名譽影響是否重大，及被害者之身分地位與加害人經濟狀況等關係定之（最高法院 47 年台上字第 1221 號判決參照）。又慰藉金之賠償須以人格權遭遇侵害，使精神上受有痛苦為必要，其核給之標準固與財產上損害之計算不同，然非不可斟酌雙方身分資力與加害程度，及其他各種情形核定相當之數額。以人格權遭遇侵害，受有精神上之痛苦，而請求慰藉金之賠償，其核給之標準，須斟酌雙方之身分、地位、資力、經濟狀況、加害程度、受損情況及其他各種情形核定相當之數額。被告所為系爭評論有關「…還會使用話術推薦打 PRP 的針，說 10 次療程 9000 元，一星期打一次，如果又痛得無法忍受時可提前打，但在使用一次療程時（打第一針後），後續…要求退費，就改口說一支針 9000 元，故無法退費

」之事實陳述，既經認定不法侵害原告之名譽權，審酌原告學歷大學畢業，擔任原告診所負責醫師，被告學歷高中畢業，擔任包裝人員，月收入2萬餘元，及本院依職權調取之兩造稅務電子閘門財產所得調件明細表（見限閱卷，因涉及隱私及個人資料，不予揭露），斟酌兩造之身分、地位、資力、經濟狀況、被告侵害原告名譽權之期間、情節、方式及程度、原告所受精神上痛苦程度等一切情狀，認原告得請求之精神慰撫金以5萬元為適當；逾此範圍之請求，不應准許。另本院就原告此部分請求，既已依民法第184條第1項前段規定准許其請求，則其基於同一目的，為訴之選擇合併，依民法第184條第1項後段規定請求有無理由，即無庸審酌，附此敘明。

(五)按名譽被侵害者，被害人得請求回復名譽之適當處分，民法第195條第1項後段定有明文。所謂適當之處分，係指該處分在客觀上足以回復被害人之名譽且屬必要者而言。系爭評論既不法侵害原告之名譽權，經斟酌系爭評論侵害原告名譽權之期間、情節、方式及程度，認原告請求被告刪除系爭評論，及在Google地圖地點『誠陽復健科診所』評論公開頁面上公開刊登如附件所示之澄清啟事10日，已足回復原告之名譽，且未逾越必要程度，屬回復原告名譽之適當方法；逾此範圍之請求，核無必要，不應准許。

(六)按給付無確定期限者，債務人於債權人得請求給付時，經其催告而未為給付，自受催告時起，負遲延責任。其經債權人起訴而送達訴狀，或依督促程序送達支付命令，或為其他相類之行為者，與催告有同一之效力。遲延之債務，以支付金錢為標的者，債權人得請求依法定利率計算之遲延利息。應付利息之債務，其利率未經約定，亦無法律可據者，週年利率為5%，民法第229條第2項、第233條第1項前段、第203條分別定有明文。本件係侵權行為損害賠償之債，以支付金錢為標的，無確定期限，未約定利率，則原告請求自起訴狀繕本送達翌日即自109年9月3日起（見本院卷第87頁

01)至清償日止，按週年利率5%計算之利息，於法有據。
02 五、綜上所述，原告依民法第184條第1項前段、第195條第1
03 項規定，請求被告給付5萬元，及自109年9月3日起至清
04 償日止，按週年利率5%計算之利息，暨請求被告將系爭評
05 論刪除，並在Google地圖地點『誠陽復健科診所』評論公開
06 頁面上公開刊登如附件所示之澄清啟事10日，為有理由，應
07 予准許；逾此部分之請求，為無理由，應予駁回。
08 六、本判決第1項所命給付之金額未逾50萬元，依民事訴訟法第
09 389條第1項第5款規定，應依職權宣告假執行，被告就此
10 陳明願供擔保聲請宣告免為假執行，合於法律規定，爰酌定
11 相當擔保金額宣告之；至原告敗訴部分，其假執行之聲請，
12 因訴之駁回而失所附麗，應併駁回之。
13 七、本件事證已臻明確，兩造其餘攻擊防禦方法及證據，經審酌
14 後與判決之結果不生影響，爰不一一論列。
15 據上論結，本件原告之訴為一部有理由，一部無理由，依民事訴
16 訟法第389條第1項第5款、第79條、第392條第2項，判決如
17 主文。

18 中 華 民 國 110 年 2 月 26 日
19 民 事 第 六 庭 法 官 陳 佳 君

20
21 附表：Google評論

22
23 診所櫃檯人員態度超差，還會說他們不是服務業，連最基本態
24 度都沒有，一路從櫃檯到熱敷都用很差的態度對病患，當眾給
25 人難堪，並且還會使用話術推薦打PRP的針，說10次療程9000
26 元，一星期打一次，如果又痛得無法忍受時可提前打，但在使
27 用一次療程時（打第一針後），後續因診所櫃檯人員態度差要
28 求退費，就改口說一支針9000元，故無法退費，此糾紛已轉給
29 新北市政府消保官協商，如函。
30

附件：澄清啟事

本人於109年3月14日至原告楊景堯醫生所開立之誠陽復健科診所接受高濃度血小板生長因子（簡稱PRP治療），原告已詳細向本人說明收費標準，本人先前對原告之不實陳述均係出於誤會，因此造成原告名譽受損，本人對原告楊景堯醫生即誠陽復健科診所致上最高的歉意，也願意服從民事賠償，並保證不再為任何不實指控或騷擾。

以上正本係照原本作成。

如對本判決上訴，須於判決送達後20日內向本院提出上訴狀。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 110 年 3 月 2 日
書記官 李淑卿