臺灣臺北地方法院民事判決

107年度重訴字第575號

原　　告　台灣互動電視股份有限公司
法定代理人　王志隆
訴訟代理人　王子文律師
　　盧姵君律師
　　林琬瑩律師
被　　告　中華電信股份有限公司
法定代理人　謝繼茂
訴訟代理人　游晴惠律師
　　吳祚丞律師
　　楊智全律師

上列當事人間請求損害賠償事件，本院於民國108年9月10日言詞辯論終結，判決如下：

主　　文

原告之訴及假執行之聲請均駁回。

訴訟費用由原告負擔。

事實及理由

壹、程序部分：

按當事人法定代理人之代理權消滅者，訴訟程序在有法定代理人承受其訴訟以前當然停止，第170條所定之承受訴訟人，於得為承受時，應即為承受訴訟，民事訴訟法第170條、第175條分別定有明文。經查：被告之法定代理人原為鄭優，嗣變更為謝繼茂，並經謝繼茂於民國108年5月27日具狀聲明承受訴訟（見本院卷㈡第573頁），於法核無不合，自應准許，合先敘明。

貳、實體部分：

一、原告起訴主張略以：被告依電信法經營「多媒體內容傳輸平臺服務」（MOD），原告係頻道營運商，向被告租用平臺，提供頻道節目供用戶訂購收視，並委託被告代收費用、開發及管理用戶等。為便利觀眾一次購足，原告與其他頻道業者合作，由各營運商分別提供自家頻道及優惠價格，於100年

組成「家庭豪華套餐」（下稱豪華套餐）聯合銷售給用戶，截至103年7月止，豪華套餐共計有82.7萬用戶訂購。詎被告竟違反原告委任之意旨，自103年8月起利用掌握原告用戶資料之機會，以提供錯誤訊息之方式，將豪華套餐之用戶違法移轉至家庭餐（精選＋精選B），導致豪華套餐用戶數減少近19萬戶，造成原告每月收視費收入減少近新臺幣（下同）2,000萬元。嗣兩造衍生諸多爭議，於104年5月間達成和解，就「移轉客戶」部分以口頭約定被告應設法將用戶數補回（下稱系爭口頭協議），就「不當扣減營收攤分金額」及「侵害著作權」部分則另做成和解協議書（下稱系爭協議書）。然因用戶數未回復，被告同意對原告減收上架費，作為賠償原告用戶數減少之損害，並於105年5月11日簽訂「MOD頻道營運商上下架契約書家庭豪華套餐附約」（下稱系爭105年5月11日套餐附約），將被告得向原告收取之上架費等費用，從原來「代收之頻道費總額13.2%」調減至「5%」，並溯及自105年1月起生效。豈料，於106年5月間議定新約之際，被告要求所有頻道營運商自106年7月起一律以頻道費收入之20%充付上架費，然豪華套餐當時的用戶數僅約69萬戶，距離被移轉前之原狀尚有近14萬戶之差距，故被告無法依系爭口頭協議回復用戶數，屬不能回復原狀或回復原狀顯有困難，亦拒絕以「減收上架費」方式賠償原告之損失。而於目前「依收視率比例分潤」下，豪華套餐每月收視費270元，原告頻道在豪華套餐之收視率佔比約為40.48%，則原告之每戶收視費收入為109.296元，以銷售之折扣八折計算，14萬戶之收視費為1,224萬1,152元，再扣除應支付被告之20%上架費，原告每月淨損失為979萬2,921.6元。為此，爰依系爭口頭協議、民法第544條規定提起本件訴訟，請求被告賠償自106年8月至107年1月止共6個月，原告因豪華套餐用戶數未能回復之損失5,875萬7,500元等語，並聲明：㈠被告應給付原告5,875萬7,500元，及自起訴狀繕本送達之翌日起至清償日止，按年息5%計算之利息。㈡願以現金或等值之

彰化銀行無記名可轉讓定期存單為擔保，請准宣告假執行。

二、被告則以：原告為租用MOD平臺將其所代理之頻道上架，及與其他頻道營運商合組套餐聯合銷售，與被告所授權簽約之北區分公司簽訂「MOD頻道營運商上下架契約書」（下稱上下架契約）及「MOD頻道營運商上下架契約書家庭豪華套餐附約」契約書（下稱豪華套餐附約）。嗣原告與被告間之上下架契約及豪華套餐附約之契約期間均於106年6月30日屆滿，因原告與被告間就新豪華套餐附約之費用抵充及相關契約重要事項處理仍無共識，且並未同意經其他多數營運商一致合意之套餐契約商業條件，僅就上下架契約與原告簽訂新約，則自106年7月1日起兩造間即不存在豪華套餐附約所定之權利義務關係。又套餐是營運商自行組成之銷售方案，MOD平臺之功能開發、服務推廣、宣傳與用戶之開發、管理，均是被告基於經營MOD平臺，為爭取MOD用戶及增加自身收益所當為，係被告對股東所負之經營義務，非受原告委任處理事務，亦無專為原告開發訂閱豪華套餐用戶之義務；且MOD平臺上不同營運商之多種套餐為爭取MOD用戶訂閱，各得自行提出優惠方案進行銷售，套餐間之用戶數增減係因MOD用戶退租或套餐間之競爭所造成，MOD用戶也依據個人喜好需求或預算等因素訂閱頻道，屬客戶自主決定範疇，與被告無涉，故被告並無原告所稱「洗客戶」之行為，亦未曾與原告成立系爭口頭協議，被告同意將上架費充付比例調整為5%，僅係基於發展MOD業務所為之商業判斷；而每年度之上架費充付比例係以該年度契約存續期間為限，並非永續不變，契約期限屆滿後，於下次之新約必須重新約定，上架費之充付比例實係被告與營運商間每次議訂新約調整商業協商條件，與原告所謂「補償」無關，則原告依系爭口頭協議、民法第544條請求被告賠償其所受損害，均無理由等語，資為抗辯。並聲明：㈠原告之訴及假執行之聲請均駁回。㈡如受不利判決，願供擔保請准宣告免為假執行。

三、得心證之理由：

㈠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條前段有明文規定。次按民事訴訟如係由原告主張權利者，應先由原告負舉證之責，若原告先不能舉證，以證實自己主張之事實為真實，則被告就其抗辯事實即令不能舉證，或其所舉證據尚有疵累，亦應駁回原告之請求（最高法院100年度台上字第387號判決意旨參照）。經查，原告與被告授權之臺灣北區分公司於104年11月6日簽訂上下架契約，約定契約有效期間自104年5月1日起至105年6月30日止；於104年5月22日訂定系爭協議書，原告同意撤回對被告提出返還契約價金之民事訴訟及侵害著作權之刑事告訴，並約定自104年5月1日起至104年12月31日止，原告應支付被告之上架費、電路費及帳務處理費為被告頻道營收攤分金額之13.2%。又原告於105年5月11日與被告之臺灣北區分公司訂定MOD頻道營運商上下架契約第一次增修協議書及系爭105年5月11日套餐附約，延展契約有效期間至106年6月30日止，並約定原告應給付被告之費用得依營收攤分總額5%予以充付，並以實際充付金額為應支付金額等情，有上下架契約、系爭協議書、第一次增修協議書、系爭105年5月11日套餐附約在卷可參（見本院卷㈠第363頁至第384頁、第459頁至第463頁），此部分事實堪以認定。本件原告主張自103年8月起以提供錯誤訊息之方式，將豪華套餐之用戶違法移轉至家庭餐，導致豪華套餐用戶數減少近19萬戶，嗣被告於104年5月間以口頭承諾補回原有家庭豪華餐之訂閱戶數，卻未能回復用戶數，亦不願再以「減收上架費」方式賠償原告之收視費損失等語，既為被告所否認，並以前揭情詞置辯，揆諸前揭說明，原告自應就此有利於己事實負舉證責任。

㈡原告固據電話錄音譯文、電子布告欄PTT之「MOD」板留言文章截圖等件（見本院卷㈠第43頁、第45頁、本院卷㈡第213頁至第225頁），主張被告有「洗客戶」行為，致其受有收視費減少之損害云云。惟查原告提出之錄音譯文，被告之電銷人員雖有向用戶稱「豪華餐未來沒有整合」、「豪華餐會

以359收費」、「頻道商漲價」等語，然觀諸證人鄭奕凱當庭提出較完整之錄音譯文（見本院卷㈡第645頁至第675頁），該錄音對話：「（電銷人員）所以我們給老客戶的優惠一樣是1099，只是你餐會用精選餐來代替」、「（電銷人員）你大部分都看什麼頻道比較多？（用戶）最近比方寰宇新聞台呀。（客服）喔！那個沒有。（用戶）或是亞洲衛視最近比如說發現大絲路..等等之類的。（電銷人員）呵呵，這個就比較抱歉一點，要不然就要先保持原來的。」、「（電銷人員）現在是沒有合約，所以我們才會給用戶多一個選擇」、「（電銷人員）你的優惠幫你移轉到明年的9月，OK嗎？（用戶）明年的9月，如果到時候9月完了以後呢？電銷人員）那個時候就真的沒辦法再移轉了，你就要用100M的價格的優惠再加你的豪華餐的費用。」；「（用戶）你昨天說要續看的話，就一定要換新的方案嗎？。（電銷人員）不一定要換，只是換新方案費用不會增加，若要維持舊方案，會多了一些費用。」、「（電銷人員）請問您都看哪台？（用戶）我都會看寰宇綜合、亞洲綜合、龍華偶像、博斯魅力、請問這些還會在嗎？（電銷人員）那您還要維持原本的頻道，因為這些節目都沒有……。如果您希望原本頻道要留著的話，建議您不要改套餐，改了您會覺得差很多。」；「（用戶）因為我平常就比較喜歡看個偶像台，還有那個寰宇綜合台，因為裡面的節目，我就是有持續在看；那如果換新套餐，就想說我就看不到那些了…。（電銷人員）嗯，那不然你就維持豪華餐，繼續看豪華餐呀。」等內容，可知被告之電銷人員係於維持用戶原本費率下介紹用戶其他套餐方案，且電銷人員曾詢問用戶有無固定觀看之頻道，建議用戶如觀看之頻道僅涵蓋於豪華套餐內，持續訂閱豪華套餐即可，甚至協助將用戶現有豪華套餐優惠期間延長，並無強迫或誘使用戶變更既有套餐內之情事容，則無從僅以電銷人員向用戶稱豪華套餐將漲價乙節，遽認被告有原告所指「洗客戶」至其他套餐之行為。

㈢復按損害賠償之債，以有損害之發生及有責任原因之事實，並二者之間有相當因果關係為其成立要件。所謂相當因果關係，係指依經驗法則，綜合行為當時所存在之一切事實，為客觀之事後審查，認為在一般情形上，有此環境，有此行為之同一條件，均發生同一之結果者，則行為與結果始可謂有相當之因果關係。反之，若在一般情形上，有此同一條件存在，而依客觀之審查，認為不必皆發生此結果者，則該條件與結果並不相當，不過為偶然之事實而已，其行為與結果間即難認有相當因果關係（最高法院107年度台上字第1826號判決意旨參照）。本件觀以電子布告欄PTT之「MOD」板中「豪華餐轉精選＋B餐的疑惑」之文章，下方留言內容「套餐部分，不同人收視需求感受不同、所以更換套餐之前真的要多確認頻道內容，精選＋B餐個人就不考慮，少太多常看頻道」、「豪華餐才是MOD精髓＋1」、「……沒有BBC結果訂了精選＋精選B＋豪華」、「我本人常看的就是四五台，轉換新方案都有沒差」、「還是豪華＋精選好，幾乎全包……」、「推豪華＋精選，不用煩惱想太多」、「看個人需求吧」、「沒有BBC四台我乾脆退光指要光世代加豪華餐就好……」，足認用戶係依據套餐價格、頻道內容、套餐頻道數目、個人喜好、收視習慣或其他需求等因素為訂閱與否及訂閱何種頻道組合之決定，非被告電銷人員僅稱原有豪華套餐將漲價，即可影響用戶轉換訂閱頻道。又被告為了擴展其MOD用戶數，自須藉由提供多種頻道組合之套餐吸引大眾，進而選擇使用MOD平臺，被告協助各個不同套餐進行宣傳行銷，乃屬當然；各頻道營運商亦須透過各種不同頻道聯合銷售方式，滿足MOD用戶多元需求，以增加自己頻道之訂戶數；且於MOD平臺外，尚有有線電視可供民眾選擇，於此數位匯流相互競爭之環境下，豪華套餐用戶數自然有所消長，縱被告之電銷人員曾向用戶介紹其他頻道組合，亦不必然導致豪華套餐客戶訂閱數減少，顯難認被告之電銷人員前揭行為，與豪華套餐用戶數之流失，原告受有收視費銳減損害之結果間

，具有相當因果關係。

四、綜上所述，原告所提證據尚不足以證明被告有違法移轉用戶之「洗客戶」情事，亦無法證明豪華套餐訂閱戶數減少係肇因於被告，則原告依系爭口頭協議、民法第544條規定請求被告賠償其所受收視費減少之損害，為無理由，不應准許。又原告之訴既經駁回，其所為假執行之聲請亦失所附麗，一併駁回之。

五、本件事實已臻明確，兩造其餘之攻擊或防禦方法，及所援用之證據，經本院斟酌後，認為與判決基礎之事實並無影響，均不足以影響本裁判之結果，自無庸一一詳予論駁之必要，併此敘明。

六、訴訟費用負擔之依據：民事訴訟法第78條。

中　　華　　民　　國　　108　　年　　10　　月　　8　　日

民事第八庭　　法　官　宣玉華

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　　108　　年　　10　　月　　8　　日

書記官　洪仕萱