

臺灣高等法院民事判決

108年度上字第637號

上訴人 天喜國際時尚股份有限公司

兼法定

代理人 鍾偉鵬

訴訟代理人 謝啟明律師

複代理人 林宗諺律師

被上訴人 闊力股份有限公司

兼法定

代理人 古宗禎

被上訴人 劉憲祥

謝雅竹

共同

訴訟代理人 吳訓孝

上列當事人間請求損害賠償等事件，上訴人對於中華民國108年3月22日臺灣臺北地方法院107年度訴字第1805號第一審判決提起上訴，本院於108年7月24日言詞辯論終結，判決如下：

主文

上訴駁回。

第二審訴訟費用由上訴人負擔。

事實及理由

一、上訴人主張：被上訴人闊力股份有限公司（下稱闊力公司）經營架設「Qollie-求職天眼通」網站（下稱系爭網站），以供網路使用者得張貼公司相關徵才資訊，該網站採匿名制，嗣上訴人天喜國際時尚股份有限公司（下稱天喜公司）之離職員工即原審共同被告許欣薇，於民國106年3月27日匿名在系爭網站介紹天喜公司之頁面，發表如原判決附件（下稱附件）2所示之評論（下稱系爭評論1），其中部分涉及不實陳述，部分涉及對天喜公司、上訴人丙○○（執行長）及內部員工之人身攻擊，致侵害伊等之名譽、信用，經伊等向系爭網站反映後，系爭評論1已強制下架；許欣薇復於106年4月30日在系爭網站相同頁面上，匿名發表如附件3之評論（

下稱系爭評論2)，並在系爭評論2之回覆頁面（9樓、10樓）留言，其中內容「…因為騙不到人，所以1人職兼3-4個工作」、「但"姚"姓財務顧問就真的做事方針讓人無言到不行…偏偏她又是執行長的好朋友」（下合稱系爭留言），亦涉及對伊等及內部員工之人身攻擊，足以損害伊等之名譽、信用，闖力公司既曾認定系爭評論1確有損害伊等名譽信用之情事而移除，即負有就類似情事應依其發言規則進行過濾並移除之義務，卻怠為移除系爭評論2及系爭留言，闖力公司創辦人及董事即被上訴人甲○○、謝憲祥、乙○○（下稱甲○○等3人）為該公司決策者，應就闖力公司上開侵權行為負責等情。爰依民法第28條、第184條第1項前段、第185條、第188條、第195條及公司法第23條第2項規定，求為命被上訴人及許欣薇連帶給付天喜公司、丙○○新臺幣（下同）10萬元、120萬元之本息，及於系爭網頁首頁、蘋果日報社會版頭版連續3日各刊登如附件1所示之道歉啟事，並闖力公司應將系爭評論2及系爭留言永久刪除之判決。原審為上訴人敗訴之判決，上訴人不服，提起一部上訴。上訴聲明：（一）原判決關於駁回上訴人後開第2、3、4項之訴部分，及該部分假執行之聲請暨訴訟費用之裁判，均廢棄；（二）被上訴人應連帶給付天喜公司、丙○○各10萬元、120萬元，及均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；（三）被上訴人應於系爭網頁首頁、蘋果日報社會版頭版連續3日各刊登如附件1所示之道歉啟事；（四）闖力公司應將系爭評論2及系爭留言永久刪除；（五）願供擔保請准宣告假執行（上訴人逾上開請求部分，未據聲明不服，非本院審理範圍）。

二、被上訴人則以：伊等為系爭網站之架設工程師，非行為人，不符合侵權行為要件，且系爭網站並非營利，以使用者高度自治、言論自主澄清平衡，達平衡勞資雙方之資訊，若網站服務業者於收到侵權之通知，即課予刪除文章之義務，無異侵害用戶之言論及表現自由。又刪除系爭評論1，係因當時留言者並非以自身工作經驗角度留言，違反使用者條款中「

需為本人之工作經驗」，並非因認系爭評論1已侵害上訴人之名譽，故上訴人之請求，並無理由等語。答辯聲明：(一)上訴駁回。(二)如受不利判決，願供擔保請准宣告免為假執行。

三、查，上訴人主張闊力公司係經營架設系爭網站之網路服務業者，甲○○等3人前係該公司之創辦人及董事；又於106年3月27日、同年4月30日系爭網站分別刊登有系爭評論1及系爭評論2，系爭評論2之回覆頁面（9樓、10樓）並有系爭留言；另上訴人前以甲○○等3人涉犯妨害名譽罪嫌為由，提起告訴，經臺灣臺北地方檢察署檢察官（下稱臺北地檢署）以106年度偵字第18758號、107年度偵字第602、5852、5854號處分不起訴，上訴人不服，聲請再議，復經臺灣高等檢察署（下稱高檢署）以107年度上聲議字第3230、3231號駁回再議聲請確定（下稱妨害名譽案件）等情，為兩造所不爭執，復有系爭評論1、2、系爭留言、公司登記資料及前開處分書為據（見原審卷第27至38頁、第85至86頁、第155至173頁），且經本院調取妨害名譽案件卷宗核閱無誤，堪信為真實。

四、上訴人主張闊力公司負有應依其發言規則進行過濾並移除侵權言論之義務，卻怠為移除系爭評論2及系爭留言，甲○○等3人為公司董事及決策者，應就闊力公司上開侵權行為負責，被上訴人應連帶賠償上訴人精神上損害，及刊登道歉啟事，闊力公司並應將系爭評論2及系爭留言永久刪除等語，被上訴人則以前詞置辯。經查：

(一)按侵權行為之成立，須有加害行為，加害行為雖包括作為與不作為，惟如以不作為侵害他人之權益而成立侵權行為，須以行為人依法令規定，或契約約定，或自己危險之前行為，或公序良俗負有積極作為之義務者始足當之。查，闊力公司經營架設系爭網站，提供一般使用者對於自己曾經面試或任職之公司（包括：全職、兼職、約聘僱、派遣或其他事實上曾為該公司提供勞務）發表留言，留言內容包括但不限於該公司之薪酬、工作環境、制度、福利等，使用者除得於平台上對曾任職之公司發表留言，並得回覆他人之留言，該網站

01 採匿名制，並未要求留言者提供真實姓名，系爭網站於使用
02 者登入並發表留言之前，均要求使用者同意系爭服務條款，
03 有系爭服務條款、系爭網站登入頁面可據（見原審卷第318
04 至324頁、第387頁）；又系爭服務條款第7點第2、3項有關
05 「使用者的守法義務及承諾」，係約定略以：「您不得利用
06 本服務從事侵害他人合法權益之行為，否則本公司有權拒絕
07 提供本服務，且您應承擔所有相關法律責任，因此導致本公
08 司或本公司僱員受損的（包含律師費用、相關調查費用之負
09 擔），您應承擔賠償責任。包括但不限於：…3.使用者所發
10 表之評論，應以個人經驗為限，禁止發表任何謠言、猜測、
11 不實捏造或未經證實之消息或言詞。4.禁止發表人身攻擊的
12 言詞，誹謗他人或侵害他人名譽。5.禁止發表挑撥族群意識
13 或煽動對立的言詞與謾罵。6.禁止發表公然侮辱他人或者捏
14 造事實誹謗他人的言詞。…8.上載、張貼、公布或傳送任何
15 誹謗、侮辱、具威脅性、攻擊性、不雅、猥褻、不實、違反
16 公共秩序或善良風俗或其他不法之文字、圖片或任何形式的
17 檔案於本服務上。9.侵害他人名譽、隱私權、營業秘密、商
18 標權、著作權、專利權、其他智慧財產權及其他權利。…在
19 必要時，本公司無須事先通知使用者即可終止提供本服務，
20 並暫停、關閉或刪除使用者帳號中所有相關資料及檔案」等
21 語（見原審卷第320至321頁），是闊力公司依其服務條款，
22 固有控制及管理系爭網站違法言論之權責，但此旨在規範使
23 用者以維持網路資訊品質，賦予有基於維護、監督使用環境
24 及防免使用者利用網路進行不當行為，刪除各該留言內容之
25 權，但非謂其受侵權通知即有刪除義務。再者，闊力公司雖
26 有刪除系爭言論¹之舉，然係因留言者並非以自身工作經驗
27 角度留言，違反使用者條款中之「需為本人之工作經驗」，
28 因此認定違規而刪除（見原審卷第315至316頁被上訴人自陳
29 ），是上訴人僅因被上訴人曾刪除系爭言論¹，即謂被上訴
30 人負有就類似情事依其發言規則進行過濾並移除之義務云云
31 ，並不可取。

(二)復按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。而民法上名譽權之侵害雖與刑法之誹謗罪不相同，惟刑法就誹謗罪設有處罰規定，該法第310條第3項規定「對於所誹謗之事，能證明其為真實者，不罰。但涉於私德而與公共利益無關者，不在此限」；同法第311條第3款規定，以善意發表言論，對於可受公評之事，而為適當之評論者，亦在不罰之列。上述個人名譽與言論自由發生衝突之情形，於民事上亦然。是有關上述不罰之規定，於民事事件即非不得採為審酌之標準。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。承前所述，閱力公司提供系爭網站供使用者發表言論及留言，並有控制及管理之權責，使用者固可期待該公司得以控制、管理各該違法言論，然使用者發表之言論及留言，均毋庸先經審核即可發表，且網路資訊眾多，各種意見在法令限制範圍內均應容許。而意見陳述，乃行為人表示自己之見解或立場，屬主觀價值判斷之範疇，行為人對於可受公評之事，如係善意發表適當評論，固不具違法性，然若言論係以某項事實為基礎，或發言過程中夾論夾敘事實與意見，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，行為人對於未能確定之事實，使用偏激不堪之言詞而為意見表達，足以貶損他人在社會上之評價，仍屬侵害他人之名譽權，應負侵權行為損害賠償責任。故名譽權之侵害成立與否，事涉多端，究屬言論保障範疇或已侵害他人權利，實難一概要求非屬司法機關之被上訴人，對各該意見均能正確判斷是否移除或為其他處分，則實際判斷被上訴人不作為侵權行為責任時，應認對於業經司法機關裁判認定侵害名譽之網路內容，被上訴人固應於知悉後依法院裁判要旨做適當處分（包括移除侵害評論及留言），但在未經司法機關裁判前，被上訴人在資訊有限情況下，除顯然可認業已侵害他人權利之外，尚難期被上訴

01 人於他人主張貼文內容侵權時，即應如司法機關為實體審查
02 並視情況加以移除或為其他處分。

03 (二)又依系爭評論2、系爭留言之內容以觀，系爭評論2係就天喜
04 公司之歷史、公司福利、尾牙、公司做事方式與風氣、執行
05 長與經理之個性暨思考方式、職位各情（見附件3），陳述
06 已知之事實及發表議論，系爭留言則略為：「…因為騙不到
07 人，所以1人職兼3-4個工作」、「但"姚"姓財務顧問就真的
08 做事方針讓人無言到不行…偏偏她又是執行長的好朋友」，
09 亦屬意見表達之範圍，雖其內容令上訴人不快，並認與事實
10 不符，然被上訴人就該等評論、留言是否與事實相符，若未
11 經查證，自無法確信其真實，不得僅因上訴人認係侵權，遽
12 謂被上訴人經告知後即有移除系爭評論2及系爭留言之義務
13 。而系爭網站除提供使用者得於平台上對曾任職之公司發表
14 留言，亦有提供留言回覆功能，被評論者得就刊登之評論及
15 留言回應澄清，以提供求職大眾多元透明之客觀資訊，若上
16 訴人認發表言論及留言者所述內容不實，亦可前往系爭網站
17 留言回覆予以澄清，以兼顧其名譽信用及言論自由之保障，
18 上訴人亦自陳可前往留言，因認無必要而未回應澄清（見本
19 院卷第191頁），自難僅因被上訴人未移除系爭評論2及留言
20 ，即認有不法侵害其名譽信用之情。況上訴人前以甲○○等
21 3人涉犯妨害名譽罪嫌為由，提起告訴，經臺北地檢署處分
22 不起訴，上訴人不服，聲請再議，復經高檢署駁回再議聲請
23 確定，有如前述；益見系爭評論2及系爭留言內容，顯非未
24 經司法機關認定即知係構成侵害他人名譽信用之不實言論，
25 亦難期被上訴人於獲上訴人通知後，即能正確判斷立即移除
26 系爭評論2及系爭留言，是上訴人主張闊力公司負有應依其
27 發言規則進行過濾並移除侵權言論之義務，應不可取。故上
28 訴人主張被上訴人故意過失不法侵害伊等之名譽信用，即屬
29 無據。

30 五、綜上所述，上訴人依民法第28條、第184條第1項前段、第18
31 5條、第188條、第195條及公司法第23條第2項規定，請求被

上訴人連帶給付天喜公司、丙○○各10萬元、120萬元，及均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，及於系爭網頁首頁、蘋果日報社會版頭版連續3日各刊登如附件1所示之道歉啟事，並闢力公司應將系爭評論2及系爭留言永久刪除，非屬正當，不應准許。從而，原審為上訴人敗訴之判決，並無不合。上訴論旨，指摘原判決不當，聲明廢棄改判，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未經援用之證據，經本院斟酌後，認不足以影響本判決之論斷，爰不逐一論駁，附此敘明。

七、據上論結，本件上訴為無理由。依民事訴訟法第449條第1項、第78條，判決如主文。

中 華 民 國 108 年 8 月 7 日

民事第十四庭

審判長法官 詹文馨

法官 藍家偉

法官 邱靜琪

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（詳附註）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 108 年 8 月 7 日

書記官 張淨卿

附註：

民事訴訟法第466條之1（第1項、第2項）：

對於第二審判決上訴，上訴人應委任律師為訴訟代理人。但上訴人或其法定代理人具有律師資格者，不在此限。

01 上訴人之配偶、三親等內之血親、二親等內之姻親，或上訴人為
02 法人、中央或地方機關時，其所屬專任人員具有律師資格並經法
03 院認為適當者，亦得為第三審訴訟代理人。