

在網路上給店家一星負評, 會吃上官司嗎?

文:楊舒婷 (認證法律人) · 消費·借還錢·契約 · 2022-11-21

本文

現代社會網路發達，隨手一查就可以獲得許多資訊，因此，為了建立良好的品牌形象與商譽，不論是餐廳、民宿、飯店或一般店家，都希望自己在網路上的評價可以越高越好，以吸引更多客源，但有時候，消費者確實會經歷一些不愉快的服務經驗，如果我們將這些負面感受或評價公開於網路上，導致店家業績下滑，甚至被網友群起撻伐、刷一顆星，會有什麼法律上責任嗎？

以下分成刑事和民事兩個部分來說明。（見圖1）

刷一星負評會被告嗎？

分成刑事 / 民事兩部分來說明：

刑事責任



民事責任

留言者如果確實有不實言論造成店家財產、名譽受損，店家可以請求：

民法 § 184 I、195 I

營業損失

精神慰撫金

金額不是店家說了算，法官會個案斟酌判斷

如果是公司（法人），不會有精神上痛苦，可以請求回復名譽，但不能請求慰撫金喔

法律百科
Legispedia

圖1 刷一星負評會被告嗎？

資料來源：楊舒婷 / 繪圖：Yen

一、刑事上的妨害名譽罪

(一)「公然侮辱罪」和「誹謗罪」

刑法的妨害名譽罪，常見的可以略分成「公然侮辱」^[1]和「誹謗」^[2]兩種。兩種行為雖然都會使人的名譽或社會地位受到減損，但手段模式並不相同。

「公然侮辱」是指以粗鄙的言語或舉動，抽象地侮辱、謾罵、嘲笑他人的行為，但沒有指定具體的事情，例如：用「王八蛋」^[3]或其他不堪入耳的髒話^[4]辱罵他人。「誹謗」則是指傳述足以毀損他人名譽的具體事情，例如：到處跟人說A外遇^[5]，或說B是慣竊^[6]。

由此可知，公然侮辱是無法確認真實性的抽象謾罵（畢竟總不可能確認一個人是不是真的王八蛋），而誹謗則是涉及具體事實的評論或意見表達。

因此，就「在網路上評論店家好壞」的行為來說，是留言者基於自身的經驗而給予評價或個人意見，所涉及的是具體事情，例如：餐點不好吃、服務態度不佳等等。所以若有因為給負評而成罪的情況，理論上是成立「誹謗罪」，而非公然侮辱罪（除非留言內容是單純辱罵店家是王八蛋等不堪入目的髒話）^[7]。

（二）依自身經驗給負評，原則上不會成罪

成立誹謗罪的客觀構成要件是「指摘或傳述足以毀損他人名譽之事」，主觀構成要件則必須有「誹謗故意」和「散布於眾的意圖」^[8]。

所以，假如我們是依照自身經驗，照實的給予評論，例如：餐點不好吃、商品不好用、服務態度不佳等，是不會成立誹謗罪的，因為這種留言是依照自己的主觀價值判斷表達自己的感受、意見或批評，通常不具備「誹謗故意」^[9]；且店家經營的情況或商品品質的良莠，對社會大眾來說也算是「可受公評之事」，因此，在維護民主社會的言論自由^[10]的前提下，當留言者給予適當評論時^[11]，依刑法第311條第3項規定^[12]，並不處罰。

但反過來說，若某網友只是跟著別人瞎起鬨或單純出於私人恩怨，在根本沒有實際吃過餐點或使用過商品服務的情況下，就上網留言說這間餐廳不衛生、這個老闆專賣爛貨等，或是雖然消費過但故意編造不實的評論（例如：只是看到桌上有一根頭髮，就說成是餐點裡有蟑螂），此種情形多會認定行為人顯然有「誹謗故意」而可能成罪^[13]。

二、民事上的損害賠償責任

若留言者的不實言論造成店家的財產權、名譽權受到損害，那麼店家就可以依照民法第184條^[14]第1項、第195條^[15]第1項規定，向留言者請求營業損失和精神慰撫金的損害賠償^[16]。

（一）營業損失

店家可以提出報稅資料等證據，證明過去的營收是多少，受到負評之後營收金額減少導致只剩下多少等，供法院參考。但法院仍會綜合審酌市場供需、消費環境、營運成本等一切因素，決定營業損失的數額^[17]，並不是店家說了算。

(二) 精神慰撫金

留言者的不實言論造成店家名譽權受損^[18]，店家固然可以請求留言者賠償精神慰撫金^[19]，不過此項精神損害因為無法具體量化，所以在賠償的金額上，一樣是由法院依個案斟酌雙方身分、資力、加害程度，及其他各種情形（如：社會大眾對店家的觀感是否因誹謗行為而有改變，或行為人是否有反省悔改），以核定一個合理的數額^[20]。

但要注意的是，若今天店家是公司，實務見解多認為公司只是法人，即使名譽遭受損害，也不會有「精神上的痛苦」，所以不能請求精神慰撫金^[21]。

註腳

[1] 中華民國刑法第309條：「

I 公然侮辱人者，處拘役或九千元以下罰金。

II 以強暴犯前項之罪者，處一年以下有期徒刑、拘役或一萬五千元以下罰金。」

[2] 中華民國刑法第310條：「

I 意圖散布於眾，而指摘或傳述足以毀損他人名譽之事者，為誹謗罪，處一年以下有期徒刑、拘役或一萬五千元以下罰金。

II 散布文字、圖畫犯前項之罪者，處二年以下有期徒刑、拘役或三萬元以下罰金。

III 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。」

[3] 可參考案例：[臺灣臺南地方法院110年度簡上字第65號刑事判決](#)、[臺灣橋頭地方法院110年度簡上更一字第1號刑事判決](#)。

[4] 可參考案例：[臺灣高等法院高雄分院110年度上易字第265號刑事判決](#)。

[5] 可參考案例：[臺灣高等法院高雄分院110年度上易字第298號刑事判決](#)。

[6] 可參考案例：[臺灣屏東地方法院110年度簡上字第33號刑事判決](#)。

[7] 簡單來說，留言本身可能構成公然侮辱或誹謗，但究竟是構成何罪？必須視其留言內容而定。如果消費者只是隨意謾罵，那就會構成公然侮辱罪；但如果消費者是故意捏造虛假情節，那就會構成誹謗罪。

[8] 請參閱蔡文元（2021），《[什麼是誹謗罪？那些情況下誹謗例外不受處罰？](#)》。

[9] [臺灣臺中地方法院110年度易字第578號刑事判決](#)：「被告於109年3月17日，在露天拍賣評價頁面上將告訴人之露天拍賣帳號『scott_543』評價為『差勁』，並接續在評價意見欄張貼『要自行更換產品，又無法確定規格，發票寄多次。』之文字等情，……被告固有於上開時間在露天拍賣評價系統對告訴人使用之帳號『scott_543』評價為差勁及為前述留言，惟乃被告陳述其對此交易經驗之個人感受，係對於可受公評之事，表達自己之意見、評論，尚難遽謂其行為時主觀上有毀損告訴人名譽之誹謗故意，其所為之評論亦難以連結至告訴人於社會生活上之真實身分，不足以對告訴人在社會聲譽、信用及地位造成負面貶抑。」

[10] [最高法院96年度台上字第855號民事判決](#)：「惟按發表言論與陳述事實不同，意見為主觀之價值判斷，

無所謂真實與否，在民主多元社會，各種價值判斷均應容許，而受言論自由之保障，僅能藉由言論之自由市場機制，使真理愈辯愈明而達到去蕪存菁之效果。因此，對於可受公評之事，縱加以不留餘地或尖酸刻薄之評論，亦受憲法之保障，蓋維護言論自由即所以促進政治民主與社會之健全發展，與個人名譽可能遭受之損失兩相權衡，顯有較高之價值。惟事實陳述本身涉及真實與否，雖其與言論表達在概念上偶有流動，有時難期涇渭分明，若言論係以某項事實為基礎，或發言過程中夾論夾敘，將事實敘述與評論混為一談，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。倘行為人所述事實足以貶損他人之社會評價而侵害他人名譽，而行為人未能證明所陳述事實為真，構成故意或過失侵害他人之名譽，仍應負侵權行為損害賠償責任。」

[11]最高法院95年度台上字第457號刑事判決：「第三款所稱『為適當之評論』指其評論不偏激而中肯，未逾越必要之範圍程度者而言，至其標準仍應就社會共同之理念，以客觀之尺度資以決之，若對於可受公評之事，而評論不適當者仍難免於不罰，此與前條第三項前段所定誹謗罪不罰之條件並不相同。」

[12]中華民國刑法第311條：「以善意發表言論，而有左列情形之一者，不罰：

- 一、因自衛、自辯或保護合法之利益者。
- 二、公務員因職務而報告者。
- 三、對於可受公評之事，而為適當之評論者。
- 四、對於中央及地方之會議或法院或公眾集會之記事，而為適當之載述者。」

[13]可參考案例：臺灣臺中地方法院99年度易字第3930號刑事判決：「然由其中：『被告說她有去吃過，說那裡覺得比較髒一點，吃起來覺得還好』等語，如被告確會對證人提及上開言詞，則比對被告張貼於網路所使用之文字：『很難吃、不衛生、有蟑螂』等字眼，已足見前後兩者有極明顯之差異。而被告會有此等明顯差異之不同評論，固然是因生氣之故，惟其因此而於網路登載張貼上開系爭文字，依一般經驗法則，誠難謂無針對告訴人之味到小吃店生意，並具有欲減損告訴人信譽之故意甚明。」

[14]民法第184條：「

- I 因故意或過失，不法侵害他人之權利者，負損害賠償責任。故意以背於善良風俗之方法，加損害於他人者亦同。
- II 違反保護他人之法律，致生損害於他人者，負賠償責任。但能證明其行為無過失者，不在此限。」

[15]民法第195條：「

- I 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。
- II 前項請求權，不得讓與或繼承。但以金額賠償之請求權已依契約承諾，或已起訴者，不在此限。
- III 前二項規定，於不法侵害他人基於父、母、子、女或配偶關係之身分法益而情節重大者，準用之。」

[16]臺灣高等法院高雄分院110年度上易字第147號民事判決：「上訴人間共同基於攻擊被上訴人之意圖，而約同至民宿『海之方圓』Google Map評論區所為系爭留言，確有共同侵害原告名譽之情，且上訴人因系爭留言而共同犯刑法散布文字誹謗罪部分，亦經原法院刑事庭109年度易字第165號判決各處拘役20日...，堪認被上訴人主張上訴人所為系爭留言構成共同侵權行為，應負連帶損害賠償責任，於法有據。」

[17]臺灣士林地方法院士林簡易庭109年度士簡字第982號民事判決：「原告所經營之娃娃機店因被告言論而在網路評價下滑，自會影響原告營收及獲利。惟原告主張被告之言論，致使其所經營之夾樂福淡水店營收

下滑，受有損害，並提出負評前七個月平均營收7萬3,066元，與負評後九個月平均營收2萬9,366元，兩者相差4萬3,800元，故以九個月計算共計損失39萬4,200元，作為其所失利益之依據。然上開數據資料為被告所否認，且原告亦不爭執本件發生在107年，當時市場是在快速成長，而市場下滑是在108、109年；是依兩造所述娃娃機市場在快速成長之下，市場飽合且競爭者眾，營收獲利應都會下滑，且再扣除租金、水電及人事成本後，獲利應再減少，是原告以負評前後九個月的營收作為其所失利益，顯屬過高。惟法院為判決時，應斟酌全辯論意旨及調查證據之結果，依自由心證判斷事實之真偽。但別有規定者，不在此限。當事人已證明受有損害而不能證明其數額或證明顯有重大困難者，法院應審酌一切情況，依所得心證定其數額，此為民事訴訟法第222條第1項及第2項所明定。是本院依原告營業規模及兩造學、經歷並其財產所得，認原告所受損害以6萬元為適當合理。」

[18]最高法院90年度台上字第646號民事判決：「按名譽權之侵害非即與刑法之誹謗罪相同，名譽有無受損害，應以社會上對個人評價是否貶損作為判斷之依據，苟其行為足以使他人之評價受到貶損，不論其為故意或過失，均可構成侵權行為，其行為亦不以廣佈於社會為必要，僅使第三人知悉其事，亦足當之。」

[19]臺灣花蓮地方法院106年度訴字第337號民事判決：「按名譽被侵害者，關於非財產上之損害，加害人雖亦負賠償責任，但以相當之金額為限，所謂相當，自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年度台上字第1221號判例參照）。被告前述在網路上發表之內容，已造成對原告之人格貶抑，不法侵害原告之名譽權，與原告名譽權受損之結果間具有相當因果關係，原告在精神上應受有痛苦，自得請求被告賠償精神慰撫金。查原告為高中畢業，從事3C網拍，約做6年，月收入約20萬元，名下有汽車1輛；被告為大學畢業，從事房仲、賣房子，每月收入不固定，105年全年所得為29萬餘元，名下有投資1筆等……暨兩造之身分、地位、經濟狀況、被告不法侵害情節、原告精神上所受痛苦程度等一切情狀，認原告請求精神慰撫金以3萬元為適當。」

[20]最高法院51年台上字第223號民事判例：「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，原審對於被上訴人所受之名譽損害有如何痛苦情事，並未究明，若僅以上訴人之誣告為賠償依據，則案經判處上訴人罪刑，是非明白，被上訴人似亦無甚痛苦之可言，且原判決何以增加賠償慰藉金之數額，亦未說明其理由，遽命上訴人再賠償五千元，自有未合。」

[21]最高法院62年台上字第2806號民事判決：「按公司係依法組織之法人，其名譽遭受損害，無精神上痛苦之可言，登報道歉已足回復其名譽，自無依民法第195條第1項規定請求精神慰藉金之餘地。」

臺灣高等法院105年度上字第464號民事判決：「瑪○蓮公司係依法組織之法人，況該公司之名譽及信用雖因維○斯公司等3人委由博○公司利用寫手發表系爭言論而遭受侵害，惟本院認為維○斯公司等3人以前述方式刊登『道歉啟事』，及維○斯公司以系爭登報方式刊載系爭刑事判決書1日，已足回復瑪○蓮公司之名譽及信用，業如前述，瑪○蓮公司自無再請求非財產上損害之餘地。」

標籤

誹謗，公然侮辱，妨害名譽，損害賠償，負評