

臺灣臺北地方法院民事小額判決

114年度店小字第857號

原告 李雅文  
被告 中華電信股份有限公司

法定代理人 簡志誠  
訴訟代理人 林煒凱  
李昀芷

上列當事人間請求損害賠償事件，於民國114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。  
訴訟費用由原告負擔。

事實及理由

壹、原告方面：

一、聲明：被告應給付原告新臺幣（下同）70,900元。

二、陳述：原告於民國113年10月16日至被告大坪林服務中心申辦「精采5G購機方案（30個月）一月繳新臺幣1,399元購機優惠（30個月）方案」（下稱系爭購機方案），並簽署行動寬頻租用申請書及行動寬頻服務契約，每月須繳新臺幣（下同）1,399元不限速吃到飽費用，須合購iPhone16ProMax（1T）（白色鈦金屬）1支（下稱iPhone手機），花費43,300元，且預繳網路通信費7,600元，原告每月均須以手機上網玩遊戲、使用FACEBOOK、YouTube、LINE等APP，因而申辦系爭購機方案，惟原告自113年11月起發現於住家之上網速度明顯下降，即便降至4G網路，網路訊號源亦僅達2格左右，原告先連絡被告之客服人員，客服人員承諾113年12月將會給予降價補償，詎次月不僅未有降價補償，網速仍持續低速，致原告於工作及日常使用均發生困難，造成原告巨大損失。被告雖於114年3月6日曾派2名工程師至原告住家測試，不僅未測試完成，並稱：「你不是已經離開家裡去上班

01 了！」嗣後持續敷衍原告，無積極修復網速至5G之誠意，更  
02 因此致系爭手機只要使用30分鐘即發燙，無法正當使用有損  
03 壞之虞，只能將手機網路關閉，並向被告客服人員表達解除  
04 契約之意思表示，被告均未置理，原告花費高資費購買高速  
05 網路，卻未能獲得相應之品質，因而身心受創，請求精神慰  
06 撫金20,000元、系爭手機費用43,300元及預納之網路通信費  
07 7,600元，合計70,900元，爰依民法第184條、第195條、第2  
08 27條之規定，提起本件訴訟等語。

09 貳、被告方面：

10 一、聲明：原告之訴駁回。

11 二、陳述：

12 (一)被告確實已依行動寬頻服務契約提供頻寬及相關客戶服務，  
13 且依行動寬頻租用申請書第6點記載：「本人/本公司瞭解並  
14 同意網速極限係指位於5G基地台良好涵蓋範圍內且沒有遮蔽  
15 物，而所在環境之網路資源及所持用之終端設備可充分支援  
16 中華電信5G及4G所有頻段之情況下，最高可能提供之上網速  
17 率。惟實際上網傳輸速率，會受到上網終端設備之軟硬體、  
18 伺服器吞吐量、網站之連外頻寬，以及使用應用服務等因素  
19 所影響，另亦受限於無線傳輸特性，實際連線速率會因使用  
20 地點之地形、地上物遮蔽情形、使用終端設備、使用人數、  
21 距離基地台遠近、客戶移動速度等因素影響，以致網速級限  
22 (理想環境)與實際傳輸速率有所差異。」、第7點記載：  
23 「…惟受限於無線傳輸特性，行動通信網路實際連線速率會  
24 因使用地點之地形、地上物遮蔽情形、使用終端設備、使用  
25 人數、距離基地台遠近、客戶移動速度或其他環境等因素影  
26 響而有所差異；如使用地點無5G網路涵蓋時，將以4G或3G網  
27 路繼續提供服務，連線速率亦會降低。惟在同一地點、同一  
28 時間，如人數眾多而造成網路壅塞時，可能會有暫時無法上  
29 網之情形。」、第8點記載：「本人/本公司瞭解並同意如於  
30 室內使用行動通信網路服務時，因受建物遮蔽效應及室內裝  
31 潢影響，收訊品質及連線速率，可能會不如室外，甚至收不

01 到信號。為符合公平使用原則，於用戶使用超過雙方約定之  
02 上網量時，中華電信公司得採取調降行動上網速率設定值或  
03 暫停使用措施。」等內容，且被告亦提供7日上網試用服務  
04 供原告試用確保其可以接受被告提供服務之品質，惟原告  
05 「不同意（不需要）申請行動上網免費試用7日服務」，拒  
06 絕7日上網試用。據上，可見被告已明確告知連網速率會因  
07 原告使用設備、行為、距離或其所處環境產生變化，基於服  
08 務特性，並未提供服務速率之保證，原告亦確實於閱讀行動  
09 寬頻服務契約等內容後勾選並簽名同意，以上均為原告締約  
10 時已知且同意之事項，被告確實已依雙方合意之契約內容提  
11 供服務，並無提供之服務具有瑕疵或債務不履行情事。

12 (二)原告自113年11月起頻向被告、國家通訊傳播委員會、新北  
13 市政府及電信消費爭議處理中心提起申訴，表示其住居之室  
14 內收訊不良，被告已多次婉釋並至原告住家附近（室外）進  
15 行信號測量及積極進行訊號優化改善。被告自113年12月起  
16 陸續量測原告住處訊號，於113年12月9日測得原告住處室外  
17 訊號強度為4G-RSRP：-52dbm/下載：86.2Mbps5G-RSRP：-77  
18 dbm/下載：326Mbps；114年1月15日被告量測原告住處室外  
19 訊號強度達4G-RSRP：-52dbm/下載：86.2Mbps5G-RSRP：-97  
20 dbm/下載：462Mbps，訊號皆為普通以上甚至優良，114年3  
21 月6日被告指派維修檢測人員至原告住處協助解決收訊問  
22 題，當日並測得原告住處內訊號為4G-RSRP：-105dbm/下  
23 載：78.2Mbps，上下行平均速率皆至少達92.17Mbps/11.7Mb  
24 ps（一般觀看1080P影片6Mbps下載速率已足，觀看Youtube4  
25 K超高畫質20Mbps下載速率已足），另依據被告公司系統於  
26 114年4月底偵測原告手機回傳信號品質，其強度達-82dbm，  
27 上下行平均速率至少達61.3Mbps/15.73Mbps，訊號強度相當  
28 良好。原告雖主張收訊不良或看影片、聽音樂會出現延遲等  
29 情形，然依據其近半年每月使用行動寬頻服務數據觀察，原  
30 告每月使用數據流量至少均有50GB，最高甚至達100GB，平  
31 均使用量為87G。對照國家通訊傳播委員會於114年4月25日

01 公布之行動寬頻每月平均數據使用量資料，國人每月平均使  
02 用數據流量為35GB，可見原告之使用量已遠超出國人平均月  
03 均使用量，倘若被告所提供行動寬頻服務確實品質低劣，依  
04 一般經驗法則，原告實難有如此高之數據使用量，顯與其主  
05 張不符。以上可證被告提供之服務並無瑕疵，從而，原告未  
06 就被告應負損害賠償責任之事由為舉證，被告亦無不履行契  
07 約義務情事，原告請求被告應歸還不法所得云云，顯然無  
08 據。

09 (三)3C資訊產品基本上在使用時溫度都會提高，故終端硬體商才  
10 會在產品介紹時強調散熱的特性，就是溫度會隨著使用頻  
11 率、時間增加，與行動訊號及無法連上網路無關，主要跟硬  
12 體散熱效能有關等語。

13 參、本院之判斷：

14 一、查原告主張於113年10月16日至被告大坪林服務中心申辦系  
15 爭購機方案，並簽署行動寬頻租用申請書及行動寬頻服務契  
16 約，每月繳納1,399元不限速吃到飽費用，且須合購iPhone1  
17 6ProMax (1T) 1支，花費43,300元，且預繳網路通信費7,60  
18 0元等情，為被告所不爭執，並據被告提出行動寬頻租用申  
19 請書及行動寬頻服務契約在卷可稽（見本院114年度北小字  
20 第1680號卷第164-172、179-181頁），堪信為真正。

21 二、原告主張依民法第184條第1項、第195條、第227條規定，請  
22 求被告給付70,900元，核無理由：

23 (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。  
24 但法律別有規定，或依其情形顯失公平者，不在此限，民事  
25 訴訟法第277條定有明文。又民事訴訟如係由原告主張權利  
26 者，應先由原告負舉證之責，若原告先不能舉證，以證實自  
27 己主張之事實為真實，則被告就其抗辯事實即令不能舉證，  
28 或其所舉證據尚有疵累，亦應駁回原告之請求。次按，因可  
29 歸責於債務人之事由，致為不完全給付者，債權人得依關於  
30 給付遲延或給付不能之規定行使其權利；因不完全給付而生  
31 前項以外之損害者，債權人並得請求賠償；民法第227條第

01 1、2項定有明文。

02 (二)查原告主張自113年11月起發現於其住家之上網速度明顯下  
03 降，即便降至4G網路，網路訊號源亦僅達2格左右、訊號不  
04 良云云，固提出原告備忘錄、住家照片、手機訊號照片、電  
05 信網速測試截圖、手機網頁截圖+收訊訊號截圖、電池數據  
06 截圖、申訴網速不佳之截圖等影本為證（見北小卷第11至17  
07 -115頁，本院卷第29-101頁）。惟查：

08 1.依原告簽署之行動寬頻租用申請書第6點記載：「本人/本  
09 公司瞭解並同意網速極限係指位於5G基地台良好涵蓋範圍  
10 內且沒有遮蔽物，而所在環境之網路資源及所持用之終端  
11 設備可充分支援中華電信5G及4G所有頻段之情況下，最高  
12 可能提供之上網速率。惟實際上網傳輸速率，會受到上網  
13 終端設備之軟硬體、伺服器吞吐量、網站之連外頻寬，以  
14 及使用應用服務等因素所影響，另亦受限於無線傳輸特  
15 性，實際連線速率會因使用地點之地形、地上物遮蔽情  
16 形、使用終端設備、使用人數、距離基地台遠近、客戶移  
17 動速度等因素影響，以致網速級限（理想環境）與實際傳  
18 輸速率有所差異。」、第7點記載：「…惟受限於無線傳  
19 輸特性，行動通信網路實際連線速率會因使用地點之地  
20 形、地上物遮蔽情形、使用終端設備、使用人數、距離基  
21 地台遠近、客戶移動速度或其他環境等因素影響而有所差  
22 異；如使用地點無5G網路涵蓋時，將以4G或3G網路繼續提  
23 供服務，連線速率亦會降低。惟在同一地點、同一時間，  
24 如人數眾多而造成網路壅塞時，可能會有暫時無法上網之  
25 情形。」、第8點記載：「本人/本公司瞭解並同意如於室  
26 內使用行動通信網路服務時，因受建物遮蔽效應及室內裝  
27 潢影響，收訊品質及連線速率，可能會不如室外，甚至收  
28 不到信號。為符合公平使用原則，於用戶使用超過雙方約  
29 定之上網量時，中華電信公司得採取調降行動上網速率設  
30 定值或暫停使用措施。」等內容，可見被告已明確告知連  
31 網速率會因原告使用設備、行為、距離或其所處環境產生

01 變化，基於服務特性，並未提供服務速率之保證，原告亦  
02 確實知悉行動寬頻服務契約等內容後勾選並簽名同意，即  
03 原告於締約時已知悉且同意上開事項內容。

04 2.又參被告自113年12月起陸續量測原告住處訊號，於113年  
05 12月9日測得原告住處室外訊號強度為4G-RSRP：-52dbm/  
06 下載：86.2Mbps5G-RSRP：-77dbm/下載：326Mbps；114年  
07 1月15日被告量測原告住處室外訊號強度達4G-RSRP：-52d  
08 bm/下載：86.2Mbps5G-RSRP：-97dbm/下載：462Mbps，訊  
09 號皆為普通以上甚至優良，114年3月6日被告指派維修檢  
10 測人員至原告住處協助解決收訊問題，當日並測得原告住  
11 處內訊號為4G-RSRP：-105dbm/下載：78.2Mbps，上下行  
12 平均速率皆至少達92.17Mbps/11.7Mbps（一般觀看1080P  
13 影片6Mbps下載速率已足，觀看Youtube4K超高畫質20Mbps  
14 下載速率已足），另依據被告公司系統於114年4月底偵測  
15 原告手機回傳信號品質，其強度達-82dbm，上下行平均速  
16 率至少達61.3Mbps/15.73Mbps，訊號強度相當良好等情，  
17 有被告提出114年3月6日至原告住處室內檢測訊號測得數  
18 據、114年4月底被告系統偵測原告手機回傳信號品質數  
19 據、113年11月至114年4月原告使用行動頻服務相關數據  
20 在卷可參（見本院卷第173-177頁），可見被告確實已依  
21 契約內容提供服務。

22 3.另原告主張其iPhone手機只要使用30分鐘即發燙，無法正  
23 當使用云云，惟無證據證明原告iPhone手機發燙與被告提  
24 供之電信行動網路服務有關。

25 (三)基上各情，衡酌被告提供行動通信訊號之涵蓋，確係受限於  
26 無線電波傳輸的物理特性而受客觀環境影響，而此重要締約  
27 事項，被告亦已列入契約之中予以明示，原告亦確實於閱讀  
28 上述申請書及契約內容簽名同意；本件原告收訊不良之原因  
29 或係因受使用地點之建物、裝潢遮蔽、或使用終端設備等因  
30 素影響，則縱有通訊不良情事，亦難認被告未依約提供電信  
31 服務，原告以通訊不良為由請求被告賠償，核屬無據。

01 三、綜上述，原告依民法第184條、第195條、第227條之規定，  
02 請求被告給付70,900元，為無理由，應予駁回。

03 肆、本件事證已臻明確，兩造其餘攻擊防禦方法及所提證據，經  
04 本院斟酌後，核於判決結果不生影響，爰不逐一論述，併此  
05 敘明。

06 伍、訴訟費用負擔之依據：民事訴訟法第78條。

07 中 華 民 國 114 年 11 月 6 日

08 臺灣臺北地方法院新店簡易庭

09 法 官 蔡寶樺

10 以上正本係照原本作成。

11 對於本件判決如有不服，應於收受送達後20日內向本院提出上訴  
12 書狀，上訴於本院合議庭，並按他造當事人之人數附具繕本。

13 當事人之上訴，非以判決違背法令為理由不得為之，上訴狀應記  
14 載上訴理由，表明下列各款事項：

15 (一)原判決所違背之法令及其具體內容。

16 (二)依訴訟資料可認為原判決有違背法令之具體事實。

17 如委任律師提起上訴者，應一併繳納上訴審裁判費。

18 中 華 民 國 114 年 11 月 6 日

19 書記官 黃品瑄