

臺灣雲林地方法院民事簡易判決

110年度虎簡字第152號

原告 廖美麗

被告 台灣通用磨坊股份有限公司

法定代理人 謝琛

訴訟代理人 許維帆律師

被告 全家便利商店股份有限公司

法定代理人 葉榮廷

訴訟代理人 陳冠蓓

林螢襄

上列當事人間請求損害賠償事件，本院於中華民國110年12月15日言詞辯論終結，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、原告起訴主張：

一、原告於民國109年5月8日購買被告台灣通用磨坊股份有限公司（下稱通用磨坊公司）所進口之冰棒式哈根達斯花生醬脆皮雪糕（下稱系爭雪糕）4支，並將之寄店在被告全家便利商店股份有限公司（下稱全家公司）虎尾興南店，原告於109年5月11日14時51分至15時10分間至被告全家公司虎尾興南店取貨系爭雪糕1支，並立即坐在該店內之座位區內食用之，但因系爭雪糕外包裝僅標示「保存溫度：-20度以下保存」、「此日期前最佳（日/月/年）」，未依消費者保護法（下稱消保法）第7條第2項規定於商品明顯處為警告標示，致原告食用時意外造成下門牙牙齒斷裂（下稱系爭牙齒斷裂事故），原告是在食用過程中因舌頭碰觸到下門牙牙齒發覺有缺口異樣，遂以手機自拍功能確認當下的牙齒斷裂狀況，

01 並從口中吐出牙齒殘骸，本是要自認倒楣，也不知道可循產
02 品責任理賠方式向企業經營者求償，當下未向店員告知牙齒
03 斷裂一事，又不願意浪費食物，才繼續將系爭雪糕食用完
04 畢，之後將系爭雪糕外包裝交給店員處理，原告則將斷牙以
05 衛生紙包好帶回車上。

06 二、原告隔天自同事聽聞他們所買到的雪糕質地是軟的，才詫異
07 自己吃到的雪糕為何是硬如石頭，與親友討論後決定向被告
08 通用磨坊公司進行產品責任理賠，原告於109年5月12日至虎
09 尾善群牙醫診所治療，並向牙醫師告知是因吃到系爭雪糕導
10 致牙齒斷裂，牙醫師在當天晚上拍攝全口X光片並建議製作
11 假牙。原告於109年5月13日至被告全家公司虎尾興南店向店
12 員告知牙齒斷裂一事，同時拿取還寄在店內的系爭雪糕1
13 支，欲瞭解雪糕硬度情形，原告也就系爭牙齒斷裂事故與店
14 員、店長溝通，但無效果，原告遂轉向被告通用磨坊公司客
15 服人員、訴外人理得保險公司公司反映此事，於109年5月19
16 日、6月3日、6月5日、6月20日、8月20日陸續與上開人員聯
17 繫溝通，但仍無效果，被告通用磨坊公司於109年8月18日以
18 函文表示拒絕原告的理賠要求，被告全家公司虎尾興南店亦
19 無法處理，原告遂於109年11月2日向雲林縣政府消保官申
20 訴，兩造於109年11月12日進行消費者協議協商會不成立，
21 又於110年3月22日進行消費爭議調解，原告在此日始知悉雪
22 糕係存放在後場冷凍櫃，冷凍櫃溫度設定攝氏（下同）-25
23 度至-30度，這就是為何在店內取得雪糕3分鐘後，質地仍堅
24 硬如石的原因，兩造間消費爭議既經協商無效果，原告只能
25 提起本件訴訟。

26 三、系爭雪糕不符合當時科技或專業水準可合理期待之安全性：

27 (一)被告固曾在109年11月12日爭議協商會中稱商品經過品保專
28 員檢驗合格，就是符合消保法第7條第1項之規定云云，但原
29 告認為經國家檢驗合格之商品不等同是消保法第7條第1項規
30 定之符合當時科技或專業水準可合理期待之安全性，況且品
31 保專員檢驗方式是全面抽檢或部分抽檢尚屬未知，原告不能

01 認同被告所稱商品經過品保專員檢驗合格就是符合消保法第
02 7條第1項規定之說詞。

03 (二)其次，市售冰淇淋依種類及硬度可分為硬質、軟質，就硬質
04 冰淇淋又區分為美式、義式，其美式冰淇淋需經過低溫硬化
05 過程，需儲存在低溫-30度至-20度間，例如哈根達斯冰淇淋
06 即屬之。被告通用磨坊公司的雪糕有迷你杯、冰棒式二種產
07 品設計，且知曉系爭雪糕本質屬於硬質美式冰淇淋，才在外
08 包裝標示「保存溫度：-20度以下」，可見對儲存環境有嚴
09 格低溫要求。再者，外裝標示未明文禁止牙齒不健康之消費
10 者食用，被告通用磨坊公司應可合理預期一般消費者會包括
11 牙齒健康及較不健康之人，自應給予警語警告一般消費者，
12 從-20度以下保存低溫中取得系爭雪糕後不宜立即食用，以
13 避免牙齒斷裂之危險性。系爭雪糕是以牙齒直接食用，被告
14 通用磨坊公司未考量迷你杯與冰棒式雪糕會有不同食用方
15 式，當然會對一般消費者造成不同程度體傷之危險性，卻未
16 在外包裝標註警語，讓原告不能注意警語再決定將剛從-20
17 度低溫所取出之雪糕是否適宜當場在被告全家公司虎尾興南
18 店內食用區食用，以避免食用，而有牙齒斷裂之危險，故被
19 告通用磨坊公司未盡商品或服務標示義務，致原告受有牙齒
20 斷裂損害，應負賠償責任。

21 (三)從-25度至-30度保存冰櫃中取出之系爭雪糕，質地硬如石
22 頭，若立即食用會發生消費者之牙齒斷裂危險性，但被告全
23 家公司虎尾興南店店員未警示告知從低溫冷凍櫃取出的雪糕
24 質地很堅硬，不宜立即食用，以免造成牙齒斷裂，致原告在
25 取得系爭雪糕後3分鐘於店內立即食用，在店內低溫冷氣空
26 調的室溫存放約3分鐘，雪糕根本尚未融化，質地仍很堅
27 硬，原告本於一般消費者對雪糕的認知是軟硬適中，取得後
28 就可馬上在店內食用，孰料在用力咬後意外導致下門牙斷
29 裂，故被告全家興南店未盡商品或服務之標示義務，應負賠
30 償責任。

31 (四)系爭雪糕保存於-25度至-30度冷凍櫃，將之取出立即食用具

有危險性，有危害消費者生命、身體、健康、財產之可能性，被告二人都是企業經營者，卻未依消保法第7條第2項規定註記警語，系爭雪糕有「使用說明不當」之指示瑕疵缺陷，又無食用之正確方式及注意事項，導致原告無法評估要在店內內用或外帶，因此，系爭雪糕於商品流通進入市場或提供之時期，被告通用磨坊公司未在商品外包裝加註警語，被告全家公司虎尾興南店明知雪糕儲存在-25度至-30低溫冷凍櫃，質地很硬，卻未告知不宜立即食用，造成原告食用後牙齒斷裂，原告主張系爭雪糕不符當時科技或專業水準可合理期待之安全性。

四、存放在-25度至-30度冷凍櫃之雪糕，取出後立即食用有危險性，卻未依消保法第7條第2項規定為警語，存在使用說明不當之指示瑕疵（缺陷）：

(一)從-25度至-30度冷凍櫃所保存之雪糕，消費者於取得後立即食用有危險性：

市售冰淇淋之種類如前述所，從網路資料可知，影響冰淇淋融化速度之因素例如低溫冷凍櫃，存放時間長短、有無添加乳化劑或黏稠劑、室溫環境溫度高低、冷凍櫃存放物品多寡等，冰淇淋適合在店內立食用的理想溫度介於-12度到-15度間，系爭雪糕本質上屬美式硬質冰淇淋，一般儲存溫度介於-30度至-20度間，其質地較硬、融化時間較慢，自109年5月8日19點15分購買產品至109年5月11日14點51分拿取，已經長期儲放於-25度至-30度低溫冷凍櫃內，所需融化的時間會較久，從低溫冷凍櫃取出後，放在店內冷氣空調室溫環境約3分鐘左右，再於店內食用區立即食用，系爭雪糕根本尚未開始融化，其溫度尚介於-25度至-30度之間，系爭雪糕之溫度及柔軟度絕不可能達到吃冰淇淋的最佳溫度-12度到-15度，據上，保存於-25度至-30度冷凍櫃之雪糕質地硬度硬如石頭，在一般消費者取得後立即食用有造成消費者牙齒斷裂傷害之危險性。

(二)系爭雪糕具有危害消費者生命、身體、健康、財產之可能，

01 被告未依消保法第7條第2項規定為警語，故有「使用說明不
02 當」之指示瑕疵（缺陷），與消保法第4條規範意旨未合：

03 1.夏天食用雪糕等冰品的消費者很多，考量每人食用習慣不
04 同，有人可能在店內食用區食用，也有人帶回家後食用。又
05 每位消費者牙齒強度亦有不同，冰品企業經營者應可合理預
06 期其販售的對象除了牙齒建康的消費者，也包括牙齒強度較
07 弱的消費者。再者，有牙醫師在網路上發文建議民眾不要食
08 用過硬（例如冰塊）或過韌（例如魷魚）的食物，以免牙齒
09 斷裂，企業經營者應向消費者說明商品或服務之使用方法，
10 維護交易之公平，提供消費者充分與正確之資訊，及實施其
11 他必要之消費者保護措施等資訊，以符合我國消保法第4條
12 規範立法意旨。我國每年有不少民眾因食用冰塊導致牙齒斷
13 裂個案，網路上有國內民眾分享曾在全家便利商店食用小美
14 紅豆粉粿冰棒（包裝上寫-18度C保存）門牙斷裂案例，如日
15 本每年也有數起民眾食用井村屋紅豆冰棒牙齒斷裂個案，井
16 村屋紅豆冰棒之企業經營者考量消費者食用冰品的健康與安
17 全，還在日本當地銷售的商品包裝上印製「冰棍極其堅硬，
18 為了您的牙齒安全，請大家謹慎食用」等警語，外銷到臺灣
19 的井村屋紅豆冰棒，在商品包裝上也有加註「由於冷凍的關
20 係產品較為堅硬，牙齒過度用力有疼痛的可能，敬請多加留
21 意。冷凍庫取出後直接食用，牙齒過度用力，可能造成舌頭
22 及嘴唇的受傷，敬請多加留意」警語。

23 2.系爭雪糕儲存於-25度至-30度冷凍庫，保存溫度低致雪糕堅
24 硬如石頭，系爭雪糕等冰品之企業經營者應可合理預期其販
25 售的對象包括牙齒建康、牙齒強度較弱的不同消費者，企業
26 經營者應可合理預期一般消費者自-25度至-30度冷凍庫取得
27 系爭雪糕後立即食用應會有造成其牙齒斷裂傷害之危險性，
28 故系爭雪糕應依消保法第7條第2項定為警語，以符合我國消
29 保法第4條規範立法意旨。又所謂「使用說明不當」係指產
30 品設計及製作均符合標準並無任何錯誤，但各種產品各有其
31 特性，若干產品因有特殊危險性質或特殊使用方法，而製造

01 商未為適當說明或警告，導致使用人於使用時發生意外事
02 故。雪糕有迷你杯（需另以輔助食用器具食用）與冰棒式
03 （需直接以牙齒食用）兩者不同產品設計，一般消費者係直
04 接以牙齒食用系爭雪糕，被告通用磨坊應可合理預期食用系
05 爭雪糕者可能包括牙齒健康、牙齒強度較弱之不同消費者，
06 考量一般消費者每人牙齒強度有所不同，自應加註警語，以
07 警告一般消費者從-20度以下低溫保存環境取得系爭雪糕後
08 不宜立即食用，以避免牙齒斷裂之危險性，但被告通用磨坊
09 公司疏未考量迷你杯與冰棒式雪糕有不同食用方式，對一般
10 消費者可能造成不同程度體傷之危險性，未於系爭雪糕商品
11 包裝上為警語，核與消保法第4條、第7條立法意旨未合。

12 3.從而，原告於被告全家虎尾興南店內從-25度至-30度冷凍庫
13 保存之系爭雪糕，取出後約3分鐘左右立即食用，其溫度不
14 可能達到冰淇淋在理想食用溫度-12度到-15度，且硬度絕非
15 適合消費者立即食用之柔軟度，倘一般消費者取得後立即食
16 用會造成消費者牙齒斷裂之危險性，原告取用後立即店內食
17 用所造成牙齒斷裂之體傷，在無其他外力介入下，應有危害
18 一般消費者身體之危險性，系爭雪糕未依消保法7條第2項規
19 定加註警語，存有「指示說明不當」之指示瑕疵（缺陷），
20 被告二人若未能舉證系爭雪糕從冷凍櫃取出後一般消費者立
21 即以牙齒直接食用不會有安全上的疑慮，不會危害消費者生
22 命、身體、健康、財產之可能，否則應消保法第7條第2項規
23 定警語標示，始符合消保法第4條規範意旨。

24 4.被告全家公司虎尾興南店店員未警告系爭雪糕是保存在-25
25 度至-30度冷凍櫃、質地很硬，不宜立即食用，以免造成牙
26 齒斷裂等警語，原告取得系爭雪糕後約3分鐘左右，於店內
27 食用區立即食用，因為從冷凍櫃取出的雪糕，取出後放在低
28 溫冷氣空調的室溫存放約3分鐘左右，雪糕根本還沒融化，
29 堅硬如石頭，原告本於一般消費者對雪糕的認知是軟硬適
30 中，取得後可以立即店內食用，原告用力咬後意外導致下門
31 牙牙齒斷裂之體傷，被告全家公司興南店未盡商品或服務之

標示義務。保存在-25度至-30度冷凍櫃的雪糕，質地硬如石頭，僅在商品包裝外標示「保存溫度：-20度以下保存」，這只是提醒消費者最佳賞味期限，非屬消保法7條第2項所規範應於明顯處為警告標示。況且從極低溫冷凍櫃取出之雪糕讓一般消費者立即食用具有危害消費者生命、身體、健康、財產之可能，被告二人均未依消保法第7條第2項規定為警語，系爭雪糕存有「使用說明不當」之指示瑕疵（缺陷），無使用商品之正確方式及注意事項，讓原告能明智地決定是要將雪糕帶回家後食用或在店內立即食用，被告二人未盡警語之義務，應就原告牙齒斷裂之傷害，負損害賠償責任。

(三)原告所受損害與系爭雪糕未警語之指示瑕疵（缺陷）間有因果關係：

原告因食用系爭雪糕致牙齒斷裂之事實，有牙齒殘骸、店內監視器影像、牙醫師診斷證明可憑，另外原告向富邦人壽、華南保險公司申請理賠有案，足認原告牙齒斷裂係導因於系爭雪糕之質地及未為適當警語及服務有關。

(四)系爭雪糕未為警語，存有指示瑕疵（缺陷），被告全家公司虎尾興南店未告知原告食用從低溫冷凍櫃中取出的雪糕會有危險性，對於損害之防免未盡相當之注意，與消保法第4條、第7條第2項規定及第8條第1項規定不合，被告全家虎尾興南店亦應負損害賠償責任：依消保法第7條第3項、第8條第1項規定，可知從極低溫冷凍櫃中取出雪糕，質地堅硬、立即食用會有造成牙齒斷裂之危險性，被告全家公司虎尾興南店店員未警示告知，原告取得雪糕在店內低溫冷氣空調的室溫存放約3分鐘，雪糕根本還沒融化，質地仍很堅硬，與一般消費者對雪糕是軟硬適中可立即食用之任之不同，才造成原告牙齒斷裂，被告全家公司虎尾興南店對於損害之防免未盡相當之注意，其服務管理亦有所不當，違反消保法第4條、第8條第1項規定，被告二人應負連帶賠償責任。

五、被告應賠償項目及金額如下所述：

(一)依消保法第1條第2項，民法第216條第1項規定，因系爭雪糕

01 未加註警語致原告食用後造成牙齒斷裂，原告為此支出醫療
02 費35,600元（包括假牙費25,000元、牙釘5,000元、門診掛
03 號費600元）。

04 (二)因牙醫診所多採預約制，晚上難約診，原告又為儘快治療斷
05 牙，遂分別於109年5月25日、109年6月5日及109年6月10日
06 請假半天至善群牙醫診所治療，依民法第193條規定，請求
07 1.5天勞動能力減損3,240元（工作收入損失），以原告109
08 年月薪64,900元除以240小時，換算每小時薪資270元，1.5
09 天工作收入損失3,240元。

10 (三)原告因牙齒斷裂之體傷，造成與人交談時會講話含糊不清，
11 為人所恥笑，為避免被恥笑，原告在牙齒治療期間，心理畏
12 懼不敢開口與人交談，且因此事件之影響，對堅硬食物存在
13 心理恐懼感，至今仍不敢食用過硬食物，精神痛苦甚鉅，請
14 求賠償精神慰撫金20,000元。

15 (四)原告係依消保法第2條所稱以消費為目的而為交易、使用或
16 接受服務之消費者，被告二人屬消保法第2條所稱企業經營
17 者，原告於上開時、地食用系爭雪糕，因被告通用磨坊公司
18 未在商品外包裝加註警語，被告全家公司虎尾興南店店員未
19 警告原告從冷凍櫃中剛取出的雪糕質地很硬，應小心食用，
20 否則會有牙齒斷裂危險性，致發生系爭牙齒斷裂事故，乃屬
21 消費訴訟，依消保法第51條規定，被告應賠償因系爭斷牙事
22 故所造成之財產上、非財產上損害58,840元（即醫療費35,6
23 00元、勞動能力損失3,240元、精神慰撫金20,000元）之一
24 倍懲罰性賠償金58,840元。另具有危險性的雪糕，被告通用
25 磨坊公司、全家公司虎尾興南店均未為警語，就提供的商品
26 或服務未向原告說明商品或服務之使用方法，提供原告充分
27 與正確之資訊，及實施其他必要之消費者保護措施，核與消
28 保法第4條、第7條、第8條、第9條等規定不符，原告亦得依
29 消保法第51條後項請求被告給付其所受財產上及非財產上之
30 損害額1倍以下之懲罰性賠償金。

31 六、依民法第589條、第590條規定，被告全家公司虎尾興南店應

負具體輕過失責任，賠償就系爭牙齒斷裂事故之損害：
原告於109年5月8日購買雪糕後，無償寄放在被告全家公司虎尾興南店，與該店間成立無償寄託契約。被告全家公司虎尾興南店係無償契約債務人，應負具體輕過失注意義務，即應與處理自己事務為同一注意，應確保一般消費者取得系爭雪糕後立即食用不會導致牙齒斷裂之注意義務，且被告全家公司虎尾興南店應確保儲存在後場冷凍櫃中的系爭雪糕與在前場銷售供一般消費者自由拿取的冷凍櫃內的雪糕，應該都一樣有可讓一般消費者取得後可立即食用之溫度或軟硬度，被告全家公司虎尾興南店知悉系爭雪糕是儲放在後場-25度至-30度冷凍櫃，消費者取得後在店內立即食用會有危險性之事實，甫從後場冷凍櫃拿取雪糕給原告，卻欠缺應與處理自己事務為同一注意，其對於損害之防免未盡相當之注意，未為任何警語，依民法第589條、第590條規定，被告全家公司虎尾興南店應負具體輕象輕過失責任。

七、故系爭雪糕不符合當時科技或專業水準可合理期待之安全性，具有危險性，被告通用磨坊公司、被告全家公司未依消保法第7條第2項規定為警語，系爭雪糕存有「使用說明不當」之指示瑕疵（缺陷），違反消保法第4條、第7條第1項、第2項、第8條第1項、第9條，民法第184條規定，依消保法第7條第3項、第51條、第1條第2項，民法第216條第1項、第192條、第193條第1項、第195條第1項、第589條、第590條規定，請求被告賠償原告上開損失等語。

八、並聲明：被告應給付原告117,680元，及自起訴狀繕本送達之翌日起至清償日止，按週年利率百分之5計算之利息。

貳、被告方面：

一、被告通用磨坊公司辯以：

(一)依消保法第7條規定，原告應就被告通用磨坊公司所進口之系爭雪糕商品有安全上之危險一節提出證明，並就商品標示說明，於通常、合理使用狀態下發生損害之事實，併與損害與商品間欠缺安全性及警告標示間具有相當因果關係負舉證

01 責任，倘若系爭雪糕商品的危險性未超越一般消費者對該商
02 品或該種類商品之通常認識所能預期之程度，自無所謂危險
03 性。

04 (二)系爭雪糕為鮮奶油、花生醬、濃縮脫脂乳等為主要成份製成
05 之冰淇淋，該等商品在冷凍狀態下的質地與其他以水為主成
06 分製成之冰品（例如冰塊、紅豆顆粒製成之紅豆粉粿冰棒、
07 井村屋赤豆冰棒等）相較而言，質地更為柔軟，此為消費者
08 對於該種雪糕均能預期之商品性質，並無導致消費者牙齒受
09 損斷裂之危險性。原告所引用冰塊、冰棒之相關研究或網路
10 報導，與雪糕性質迥異，自無從證明系爭雪糕具有原告所稱
11 之危險性。況且，原告自承「同事聽到她在109年5月11日於
12 全家公司虎尾興南店食用系爭雪糕發生斷牙之事實覺得不可
13 思議，因為同事跟原告所購買相同雪糕商品，但是同事說他
14 拿到的雪糕是軟的」等語，足見系爭雪糕質地柔軟，並無超
15 越一般消費者通常認識所能預期之危險性，原告空言主張所
16 取得之系爭雪糕堅硬如石頭故造成其牙齒斷裂云云，卻未提
17 出任何證據可憑，實無可信。倘若真如原告所言，雪糕質地
18 硬如石頭，應該在食用時立即發現質地堅硬之事實且牙齒早
19 已經斷裂，衡諸常情，不可能在牙齒斷裂情形下繼續食用如
20 此堅硬的雪糕，才能避免造成更嚴重之傷害，但原告竟堅持
21 將整枝雪糕食用完畢，則原告所稱系爭雪糕堅硬如石頭云
22 云，並非可信。

23 (三)被告通用磨坊公司所進口之系爭雪糕等相關哈根達斯冰品，
24 在公司內部商品製作有嚴謹且全面之食品安全之製程，包括
25 生產規範、衛生清潔準則，亦針對過敏原、原料、半成品及
26 成品內所含微生物、異物混入等項目進行檢驗控管程序，公
27 司外部則經公正客觀第三方檢驗後取得FSSC22000認證，此
28 一認證標準係由食品安全認證基金會所制定之國際公認食品
29 安全驗證標準，檢驗之項目包括服務管理、產品標籤、食品
30 防護、食品造假、標誌使用、過敏原管理、環境監控、產品
31 配方及運輸和儲存等；且被告通用磨坊公司亦將系爭雪糕同

01 款產品委託台灣檢驗科技股份有限公司（SGS）就其成分進
02 行測試檢驗，確保產品安全無虞，被告通用磨坊公司已盡一
03 切注意，確保系爭雪糕符合當時科技或專業水準可合理期待
04 之安全性，無消保法第7條第2項所稱「具有危害消費者生
05 命、身體、健康之可能」，故縱無警告標示，亦不存有使用
06 說明不當之瑕疵。

07 (四)退步言，縱認為系爭雪糕不符合當時科技或專業水準可合理
08 期待之安全性，且有未為警告標示之瑕疵，但原告仍應證明
09 所受損害與系爭雪糕欠缺安全性及警告標示具有相當因果關
10 係，倘原告牙齒斷裂之結果，並非正常使用系爭雪糕後均會
11 發生者，即無相當因果關係。原告食用系爭雪糕過程發現牙
12 齒斷裂並吐出牙齒殘骸後，未停止食用，仍繼續食用完畢，
13 卻未向超商店員或被告通用磨坊公司反應系爭雪糕有瑕疵問
14 題，衡諸常情，牙齒於進食過程中斷裂，理應盡速求醫診治
15 並停止進食，以避免傷害擴大，況在牙齒斷裂掉落之情況
16 下，繼續食用冰品通常將產生嚴重痠痛情形，原告一面主張
17 系爭雪糕硬如石頭，竟在牙齒斷裂情形下繼續食用完畢，甚
18 至隔天始前往就醫，其牙齒斷裂原因否與食用系爭雪糕有
19 關，或食用後因其他原因所致，已非無疑。

20 (五)109年11月12日消費爭議協商會時，原告自陳其斷裂之牙齒
21 原本就有齲齒之情形，且五年內均無複診紀錄，則原告牙齒
22 當時之健康狀況如何？是否因齲齒等其他原因造成牙齒斷
23 裂？均難以確認，原告的其他同事曾食用相同雪糕產品，食
24 用後未發生任何危險，可知系爭雪糕之通常使用之下，非必
25 皆會發生消費者牙齒斷裂之結果，故系爭雪糕無危險性且與
26 原告牙齒斷裂間無因果關係。

27 (六)被告通用磨坊公司就系爭雪糕及相關哈根達斯冰品，於必要
28 時會安排品保人員在冰品拆櫃後，於冷凍庫內品評試吃等抽
29 驗程序，以進一步確認產品之品質適合提供消費者使用，長
30 期以來均未曾發生品保人員因試吃雪糕而造成牙齒斷裂或損
31 傷等情事。相關倉儲冷凍庫之溫度大致介於-23至-26度間，

01 更低於系爭雪糕包裝上所標示之-20度，縱存放於全家公司
02 虎尾興南店後場所設定-25度至-30度之冷凍櫃內，存放溫度
03 亦與被告通用磨坊公司人員試吃時之狀況相當，其硬度安全
04 無虞，因零售商店個別店點之冷凍庫須經常開關取貨、進貨
05 之頻率頻繁且其效能及相關溫度監控設備亦不似專業物流倉
06 儲中心，故被告全家公司虎尾興南店後場冷凍庫之實際溫度
07 可能也難以確實達到並維持在所設定-25度至-30度間，可見
08 系爭雪糕並無造成消費者牙齒斷裂之危險性，且與原告牙齒
09 斷裂之情形並無因果關係。

10 (七)原告向保險公司申請理賠，由業務員代為填寫之理賠金申請
11 書內事故簡述欄填寫「客戶於超商購買冰棒，咬取時因冰棒
12 過硬、造成牙齒斷裂」、善群牙醫診所診斷證明書上醫師囑
13 欄記載「病患自述因咀嚼硬物（雪糕），意外造成牙齒斷
14 裂，建議製作假牙以恢復美觀及功能」，上開記載內容均是
15 按照原告自述摘要紀錄，不能憑此認定食用系爭雪糕與其門
16 牙斷裂間有法律上相當因果關係。從而，系爭雪糕並無造成
17 消費者牙齒斷裂之危險性，亦無標示警告標示之必要，自無
18 違反消保法第7條第1項、第2項規定，被告通用磨坊公司無
19 賠償責任。

20 (八)退步言，縱認被告通用磨坊公司應負賠償責任，但被告通用
21 磨坊公司僅就醫療費用單據形式上不爭執。其次，原告未說
22 明勞動能力如何減損？且109年5月、6月薪資通知書上無請
23 假扣薪記錄，原告並無工作收入之損失，牙醫診所平日、假
24 日都有看診，原告亦無特地請假看診之必要，縱算有請假看
25 診之必要，依勞工請假規則第4條第3項規定，勞工請休普通
26 傷病假工資予以折半發給，原告以1.5日工資計算損害，亦
27 非有當。原告於109年7月10日製作假牙治療完成，斷裂至修
28 復時間尚短，原告於牙齒斷裂後，卻仍可繼續將所稱「堅硬
29 如石頭」之雪糕食用完畢，足認並無所謂因牙齒斷裂而無法
30 食用堅硬食物之情形，自難認原告有何因人格權被侵害而受
31 精神上痛苦之情形。消保法第51條之規定，消費者得請求懲

01 罰性賠償金之前提，係以企業經營者具有故意或過失之情形
02 為限，但被告通用磨坊公司就系爭雪糕之製作過程、運輸、
03 儲存之安全性等環節均已盡注意義務，難認有任何過失，原
04 告自無由請求賠償損害額一倍之懲罰性違約金等語。

05 (九)並聲明：原告之訴駁回。如受不利判決願供擔保請准免為假
06 執行。

07 二、被告全家公司辯以：

08 (一)被告全家公司虎尾興南店係其國內分店，而被告全家公司就
09 商品之運送、進貨流程均符合安全標準，且全店已通過ISO2
10 2000認證，店舖使用中之機臺，均於每日確實記錄溫度，並
11 確實填寫品保工作日誌，全家虎尾興南店就設施設備用品管
12 理、商品管理、重點機台管理等項目均無缺失，該店舖提供
13 之服務務已符合當時科技或專業水準可合理期待之安全性。

14 (二)系爭雪糕須保存於-20度以下之環境，店內冷凍櫃溫度均維
15 持在-23度至-28度間，於109年5月8日至109年5月11日間，
16 冷凍櫃溫度無異常亦無報修紀錄，故就店內商品保存符合標
17 準，並無瑕疵，亦符合系爭雪糕該項商品所要求之保存溫度
18 環境。

19 (三)雪糕之主要成分為牛奶蛋白、糖、乳脂或植物脂肪，其質地
20 較軟，相較一般冰棒容易融化，故系爭雪糕於包裝上標示須
21 保存於-20度以下之環境，即若將系爭雪糕置於常溫中，將
22 快速軟化，109年5月11日雲林之氣溫為25度至31度，店內溫
23 度均維持在26度，原告於14點44分在店內領取系爭雪糕至打
24 開食用，時間相隔約3分鐘，依一般社會通念可知，系爭雪
25 糕應已逐漸融化及軟化，非如原告所稱雪糕根本還沒融化，
26 堅硬如石頭云云。

27 (四)依一般社會通念，若於食用冰品時發現牙齒有異常狀況，應
28 會立即停止食用並向店舖人員反應，惟原告食用過程並無任
29 何異常，甚至持續食用完畢，食畢後僅將商品包裝交給店舖
30 人員丟棄後，隨即離開店舖，並未向店舖人員提出任何疑問
31 或告知牙齒斷裂之事。

01 (五)牙醫診所的診斷證明書僅能證明曾有看診之紀錄，但原告所
02 稱牙齒斷裂時間與前往牙醫診所之時間，相差一日，診斷資
03 料並不能證明牙齒斷裂係因食用系爭雪糕所致，自難證明原
04 告損害與食用系爭雪糕間具有相當因果關係。又原告並未有
05 定期保健牙齒之習慣，牙齒健康狀況顯較一般會定期保健者
06 為差，且原告自陳已有蛀牙卻未定期追蹤、檢查、保健、治
07 療，既然自身牙齒健康差，食用系爭雪糕理應更加注意，發
08 生狀況不停止進食，卻繼續吃完，甚至不及時向店內人員提
09 出異議，縱算原告是在食用系爭雪糕後牙齒斷裂，但斷牙原
10 因是原告自身的牙齒狀況差所致，與系爭雪糕質地情形間無
11 因果關係存在等語。

12 (六)並聲明：原告之訴駁回。

13 參、本院之判斷：

14 一、原告於109年5月8日購買被告通用磨坊公司所進口之系爭雪
15 糕4支，並將之寄店在被告全家公司虎尾興南店，於109年5
16 月11日14時51分至15時10分間至被告全家公司虎尾興南店取
17 貨系爭雪糕1支，並坐在該店內之座位區內食用完畢；原告
18 嗣自翌（12）日起至善群牙醫診所門診就醫，經診斷為牙冠
19 斷裂，支出醫療費35,600元（包括假牙費25,000元、牙釘5,
20 000元、門診掛號費600元）等事實，兩造未予爭執，並據原
21 告提出發票明細、牙齒X光照片、善群牙醫診所診斷證明
22 書、門診醫療費用收據（見本院卷第13、18至19、22至25、
23 407至411頁）為憑，且有被告全家公司提出之虎尾興南店內
24 監視錄影光碟附卷可參（附於本院110年度虎全字第1號保全
25 證據卷宗內），經本院依原告聲請當庭勘驗在卷（見本院卷
26 第269至274頁），該等部分事實首堪認定。

27 二、當事人主張有利於己之事實者，就其事實有舉證之責任。但
28 法律別有規定，或依其情形顯失公平者，不在此限，民事訴
29 訟法第277條定有明文。民事訴訟如係由原告主張權利者，
30 應先由原告負舉證之責，若原告先不能舉證，以證實自己主
31 張之事實為真實，則被告就其抗辯之事實即令不能舉證，或

其所舉證據尚有疵累，亦應駁回原告之請求。又因故意或過失，不法侵害他人之權利者，負損害賠償責任。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，民法第184條第1項前段、第2項定有明文。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，有相當因果關係為成立要件，故原告所主張之損害賠償之債，如不合於此項成立要件者，即難謂有損害賠償請求權存在。民法損害賠償責任之因果關係認定上，係採相當因果關係，即依據經驗法則作客觀判斷，而可認定在通常情況下，足以造成該結果者，該行為即與結果相當，而可認為與結果具有因果關係，否則如該行為在通常情況下，並不一定會造成該具體結果，而且結果之發生如可認為係違反常規，則該行為與該結果即屬不相當而不具因果關係。易言之，即在一般情形下，同一之行為均可發生同一之結果者，則該行為即為發生結果之相當原因，而可成立因果關係，反之，如在一般情形下，雖有此行為條件存在，但亦不一定均發生此一結果者，則該行為條件即與結果不相當，而不具因果關係。再從事設計、生產、製造商品或提供服務之企業經營者，於提供商品流通進入市場，或提供服務時，應確保該商品或服務，符合當時科技或專業水準可合理期待之安全性。商品或服務具有危害消費者生命、身體、健康、財產之可能者，應於明顯處為警告標示及緊急處理危險之方法。企業經營者違反前二項規定，致生損害於消費者或第三人時，應負連帶賠償責任；從事經銷之企業經營者，就商品或服務所生之損害，與設計、生產、製造商品或提供服務之企業經營者連帶負賠償責任。但其對於損害之防免已盡相當之注意，或縱加以相當之注意而仍不免發生損害者，不在此限，消保法第7條、第8條第1項有明文規定。依據消保法上開規定，消費者於購入商品時，得期待企業經營者提供具可合理期待安全性之商品，如因商品未具備可合理期待之安全性，致消費者受有損害，企業經營應負無過失之損害賠償責

01 任。然消費者依上開規定請求損害賠償時，除須先證明有損
02 害之發生外，尚須證明該商品或服務安全性之欠缺與其損害
03 間有相當因果關係，倘不能證明，即不能令企業經營者就其
04 商品或服務負上開法條規定之賠償責任。從事設計、生產、
05 製造商品之企業經營者，依消保法第7條第3項之規定應負連
06 帶賠償責任之事由，為違反確保其提供之商品無安全或衛生
07 上之危險或警告標示之義務。如其商品有安全上之危險存
08 在，即屬有所違反，應依該條項之規定負其責任，縱令其無
09 過失亦同。然其商品有無安全上之危險，則應有相當之證
10 明，始能斷定。本件原告主張系爭雪糕不符合當時科技或專
11 業水準可合理期待之安全性，而具有危險性，被告二人未依
12 消保法第7條第2項等規定在包裝上標示警語，被告全家公司
13 虎尾興南店未盡妥善保管之義務，店員復疏未告知原告食用
14 甫從低溫冷凍櫃中取出的系爭雪糕會有危險性，致原告食用
15 後造成牙冠斷裂等節，為被告二人所否認，並以前詞置辯，
16 則依前揭說明，原告應就系爭雪糕不符合當時科技或專業水
17 準可合理期待之安全性，而具有危險性，且此一商品之安全
18 性欠缺與原告所受損害間有相當因果關係等節盡舉證責任。
19 經查：

20 (一)本件原告主張甫從冷凍櫃取出之系爭雪糕過於堅硬，立即食
21 用有導致人體損傷等危險性，其因此受有牙齒斷裂之損害云
22 云。經本院勘驗上開監視錄影光碟，可見原告於109年5月11
23 日至被告全家公司虎尾興南店，經店員於14時45分27秒至14
24 時47分36秒間將系爭雪糕交付與原告，原告並於14時47分53
25 秒至14時49分07秒間在虎尾興南店內座位區開始將系爭雪糕
26 拆開食用，於14時50分26秒至14時51分59秒間有吐出口中某
27 物、將手機擺在臉部等動作，其後至14時59分45秒間，原告
28 仍持續食用雪糕、滑手機，有上開勘驗筆錄可查；參以上開
29 監視錄影畫面，應堪認縱有原告所主張其食用系爭雪糕過程
30 中發生門牙牙冠斷裂之事實，亦係於食用數口後始發生，並
31 非於一口咬下時即發生牙冠斷裂之情形，此與原告自承不是

第一口就牙齒斷裂、其發現的時候已經吃一陣子了，是在嘴巴裡發現有一個血洞才知道牙齒斷掉了等語（見本院卷第485頁）相符。再衡以冷凍冰品自冷凍櫃取出後置於室溫中，一開始取出時溫度最低，硬度相對最高，之後溫度逐漸上升，硬度亦逐漸降低，趨向融化，此應為一般具有通常智識之人均知悉之物理特性，而系爭雪糕外部為凝固之牛奶巧克力醬並沾有花生碎片、內部為花生醬冰淇淋基底之事實，有被告通用磨坊公司所提出之系爭雪糕成分標示外包裝可參（見本院卷第363頁），除外部細小之花生碎片外，內部應屬均質，亦即未有異質之堅硬餡料存在，原告又非於尚未查知系爭雪糕硬度、吃下第一口時牙齒即斷裂，則倘系爭雪糕確如原告所述因低溫過於堅硬而不適宜食用，則原告於食用第一口後即應知悉此一情形，並可待雪糕稍微軟化後再行食用，或可以舌頭舔舐等其餘方式進食，殊難想像有置之不理而繼續啃咬食用，致再行食用數口後導致門牙牙冠斷裂之可能。又衡諸一般民眾於進食過程中，因食物過於堅硬導致牙齒斷裂，理應停止進食，先行處理牙齒狀況，並向店員反應相關食物問題，依原告前揭所述，其牙齒斷裂後甚至有血洞產生，然原告仍持續進食，全然未向店員反應，實與常情未符。再觀諸原告所提出之牙齒斷裂殘骸照片（見本院卷第16頁），其主張因食用系爭雪糕所斷裂之牙齒斷成多個小碎片，且有部分呈現發黑之情形，與一般健康牙齒情形有異，原告亦自承該斷裂之門牙先前有蛀牙情形，曾經補過，之後長期未定期看牙醫等情在卷（見本院卷第483至484頁），則原告縱係於食用雪糕中發生牙冠斷裂情事，是否係因系爭雪糕過於堅硬之危險所致，抑或因自身牙齒健康問題而產生，亦非無疑。是本院認依原告所為舉證，尚難認定系爭雪糕欠缺安全性，且與原告所受牙冠斷裂之損害間具有相當因果關係。

(二)原告固然主張國內外均有關於冰棒、冰塊過於堅硬致人體損傷之相關報導及網路論壇討論，足認同為冰棒式之系爭雪糕

亦欠缺安全性而具有危險，且依上開診斷證明書之記載，及原告向保險公司申請意外保險理賠均獲賠付等事實，亦可認定其牙齒斷裂確係因咬硬物即系爭雪糕而致云云。惟原告所提出之網路論壇討論、新聞資料（見本院卷第82至89、92頁），均非為本件系爭雪糕或同品牌之冰淇淋、類似雪糕商品過於堅硬致生人體危害之內容，另上開新聞報導中所提及之「*美紅豆粉粿冰棒」，依被告通用磨坊公司所提出相類商品之廠商網站說明（見本院卷第365頁），主成分（即商品成分表第1樣）為「水」，亦與系爭雪糕主成分為「花生醬冰淇淋（鮮奶油、花生醬、濃縮脫脂乳等）」有相當差異，縱使同為「冰棒式」冰品，依其成分、製程不同，堅硬程度本不可一概而論，尚難遽以推論系爭雪糕存放在低溫、剛自冷凍庫取出時必然具有過於堅硬不適於食用之危害人體危險性。又上開診斷證明書固記載原告自述「因咀嚼硬物（雪糕），意外造成牙齒斷裂」、「因咀嚼硬物，意外造成牙齒斷裂」等內容，然原告於就醫時主訴內容，仍等同於原告之陳述主張，未能據此逕行判斷其經診斷為牙冠斷裂是否確與食用系爭雪糕有關。再者，原告雖已獲取意外險理賠，然商業保險之審核結果，本不拘束司法機關之認定，該等審核標準及給付要件，亦與原告本件法律上請求難以相提並論或援用，無從僅以商業保險單位認定原告係因食用系爭雪糕意外導致牙冠斷裂之事實，為對原告有利之認定。至原告聲請至虎尾興南店勘驗當場自冷凍庫取出之系爭雪糕是否堅硬如石頭乙節，蓋因同一冷凍設備縱設定在相同溫度，依開關門扇頻繁度、存放物多寡等情形不同，難以保證溫度與本件事發時完全相同，亦無從還原事發時冷凍庫外店內溫度等因素，難認具有再現性，況應以何等基準判斷取出之雪糕是否堅硬而有害於人體，原告亦未能提出相關證明方法，此部分證據調查之聲請難認有必要性。

(三)原告另主張被告全家公司為無償寄託契約之債務人，受託保管系爭雪糕，應確保一般消費者取得系爭雪糕後立即食用不

會導致牙齒斷裂之注意義務，且應確保儲存在後場冷凍櫃中的系爭雪糕與在前場銷售供一般消費者自由拿取的冷凍櫃內的雪糕都一樣有可讓消費者取得後可立即食用之溫度或軟硬度，竟疏未注意儲放在後場低溫冷凍櫃內系爭雪糕由消費者取得後在店內立即食用會有危險性之事實，未加註警語或由店員提醒告知原告，欠缺與處理自己事務為同一注意，而請求被告全家公司負損害賠償責任云云。惟本件被告全家公司將系爭雪糕保存於後場冷凍櫃中，並未違反系爭雪糕包裝上所載應保存於-20度以下之限制，實際上亦未發生寄託物即系爭雪糕有因被告全家公司之何等過失毀損或滅失之情事，則原告主張被告全家公司未盡保管之責，請求依寄託契約負損害賠償責任，自非有理。

(四)綜上，本院認依原告所為舉證，難以認定系爭雪糕未符合當時科技或專業水準可合理期待之安全性，且有危害消費者生命、身體、健康、財產之可能，且尚難認與原告牙冠斷裂之損害具有相當因果關係，復未發生寄託物即系爭雪糕損害之情事，則原告以系爭雪糕欠缺安全性而具有危險，被告通用磨坊公司未予在包裝上加註警語，被告全家公司亦未予警語提示之服務，致違反消保法之義務，及被告二人有故意或過失侵害原告權利之侵權行為，以及被告全家公司已違反寄託契約之注意義務為由，請求被告二人給付原告醫療費、工作損失、精神慰撫金及消保法所定一倍之懲罰性賠償金，均屬無據。

肆、從而，原告依消保法、民法侵權行為、寄託契約等法律關係，請求被告二人給付117,680元，及自起訴狀繕本送達翌日起至清償日止按週年利率百分之5計算之利息，並無理由，應予駁回。

伍、本件事證已臻明確，兩造其餘攻擊防禦方法及所舉證據，經審酌結果，與本件判決結論均無影響，爰不一一論述，附此敘明。

陸、訴訟費用負擔之依據：民事訴訟法第79條。

01 中 華 民 國 111 年 1 月 12 日
02 虎尾簡易庭 法 官 黃麗文
03 以上正本證明與原本無異。
04 如不服本判決，須於判決送達後20日內向本庭（臺灣雲林地方法
05 院虎尾簡易庭）提出上訴狀。（須按他造當事人之人數附繕
06 本）。
07 中 華 民 國 111 年 1 月 12 日
08 書記官 曾鈺仁