

臺灣高雄地方法院民事判決

111年度消字第8號

原告 陳冠妤

訴訟代理人 林柏憲

被告 家福股份有限公司澄清分公司

法定代理人 洪品倫

訴訟代理人 郭運廣律師

複代理人 趙永瑄律師

上列當事人間請求損害賠償事件，本院於民國113年6月4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、程序部分：

按訴狀送達後，原告不得將原訴變更或追加他訴，但擴張或減縮應受判決事項之聲明者，不在此限；原告於判決確定前，得撤回訴之全部或一部，民事訴訟法第255條第1項第3款、第262條第1項前段定有明文。本件原告起訴時原請求被告與魏靖霖應連帶給付原告新臺幣（下同）934,748元，及自起訴狀繕本送達翌日起至清償日止，按週年利率5%計算之利息（審消卷第9頁）。嗣於民國112年9月13日準備程序期日當庭減縮金額為909,574元，並撤回對魏靖霖之訴，即變更聲明為：被告應給付原告909,574元，及自起訴狀繕本送達之翌日起至清償日止，按週年利率5%計算之利息（消字卷一第497、501頁），被告複代理人當庭以言詞表示同意，並經記明筆錄（消字卷一第502頁），原告上開撤回部分，已生撤回之效力，先予敘明；至原告前揭減縮聲明金額部分，揆諸首揭規定，應予准許。

01 貳、實體部分：

02 一、原告主張：

03 原告於109年10月5日中午12時許，前往被告家福股份有限公司
04 澄清分公司營運之家樂福澄清店（址設高雄市○○區○○
05 路000號）購物，行經家樂福澄清店內地下一樓家具區時，
06 不知可調式升降電腦椅（下稱系爭電腦椅）椅座未固定，因
07 而不慎摔倒（下稱系爭事故），當時疼痛難忍即告知賣場值
08 班人員，賣場人員表示應為擦挫傷，可自行購買藥布治療並
09 向被告核銷費用。原告因須趕回工作崗位，僅能強忍疼痛暫
10 時離開，惟摔傷部位疼痛感異常強烈。嗣原告於109年10月9
11 日前往醫院就診，經診斷為外力造成下背部挫傷、薦椎尾骨
12 骨折、右肘挫傷等傷害（下稱系爭傷勢），經多次治療後仍
13 無明顯好轉，於110年2月26日進行手術治療，術後尚需門診
14 觀察，迄今仍未完全恢復。被告係國內大型連鎖量販店，為
15 消費者保護法第8條第1項規定所稱之企業經營者，其販賣多
16 樣商品，除提供安全的產品外，對於賣場場所之空間及設施
17 應確保其安全性，被告設置之系爭電腦椅螺絲嗣後鬆脫，卻
18 未在該電腦椅旁邊設置禁止乘坐的警告標示，造成消費者使
19 用上危險，顯然提供之服務欠缺可合理期待之安全性，自應
20 負消費者保護法之賠償責任。原告因系爭事故支出醫療費用
21 240,140元、交通費50,065元、雜支2,026元，並受有工作損
22 失17,343元，且傷勢迄今未完全恢復，造成日常辦公時感到
23 疼痛，被告迄今均無和解誠意，致原告感受極大侮辱，精神
24 苦痛難以言喻，並請求精神慰撫金600,000元。為此，爰依
25 消費者保護法第7條第3項、第8條第1項、民法第184條第1項
26 前段、第193條第1項、第195條第1項規定（請求擇一為有利
27 判決），請求被告給付909,574元（計算式：240,140元+50,
28 065元+2,026元+17,343元+600,000元=909,574元）。並
29 聲明：被告應給付原告909,574元，及自起訴狀繕本送達之
30 翌日起至清償日止，按週年利率5%計算之利息。

31 二、被告則以：原告縱曾至家樂福澄清店購物，但除原告主觀之

01 陳述外，並無任何證據足資證明原告確因在澄清店內購物而
02 受傷。原告雖稱於109年10月5日事發當下就傷痛難耐，但原
03 告竟遲至事發後第4天始至醫院就診，則是否確有原告所稱
04 之損害，已有疑慮，況原告在間隔之4天中有無發生其他情
05 形導致其受傷，亦不無可能。又事發當日，經被告員工詢問
06 原告有無受傷，原告告知其未受傷，嗣後被告員工係出於顧
07 客服務之立場，乃持續關心、慰問原告，被告員工均非事發
08 當下之證人，無法證明系爭事故確有發生。系爭電腦椅有無
09 螺絲鬆脫乙節被告並不知道，員工表示詢問廠商後發現是螺
10 絲鬆脫等陳述，事實上被告沒有看到真正鬆脫的椅子，當時
11 並未詢問廠商原因為何，僅係安撫顧客之詞。原告於系爭事
12 故發生前已患有多處舊疾，則有關原告受有系爭傷勢是否與
13 本件原告所主張受傷原因有關，亦有疑問。對於原告醫藥費
14 之數額支出不爭執，惟爭執因果關係，另外證明書部分非損
15 失；交通費部分亦爭執，原告未提出相關單據為證；特休部
16 分更非工作上損失，爭執其必要性；雜支之數額支出不爭
17 執，爭執因果關係及必要性；精神慰撫金部分亦爭執因果關
18 係，且金額過高等語置辯，並聲明：原告之訴駁回。

19 三、兩造不爭執事項（消字卷二第69至70頁）：

20 (一)被告為消費者保護法第8條第1項所稱從事經銷之企業經營
21 者。

22 (二)原告於109年10月5日中午12時許，前往被告營運之家樂福澄
23 清店物；原告於109年10月5日中午12時許，曾至前揭家樂福
24 澄清店賣場櫃台。

25 (三)訴外人魏靖霖於事發當時為家樂福澄清店之安全課課長，工
26 作項目主要是掌管店內安全、管控商品之進出貨、避免商品
27 遺失等安全相關事務，詳細項目內容參工作說明書（消字卷
28 一第289至290頁）所載；原告對魏靖霖提起刑事過失傷害告
29 訴，經臺灣高雄地方檢察署（下稱高雄地檢署）以111年度
30 調偵字第80號為不起訴處分，並經臺灣高等檢察署高雄檢察
31 分署以112年度上聲議字第1543號駁回再議在案。訴外人彭

01 秀玲則為家樂福澄清店商場之家用五金課課長。

02 (四)原告受有系爭傷勢。

03 (五)原告受有醫療費用240,140元、雜支費用2,026元等損害。

04 四、本件爭點：

05 (一)原告主張被告應依消費者保護法第7條第3項、第8條第1項、
06 民法第184條第1項前段規定負損害賠償責任，有無理由？

07 1.原告所受如不爭執之事實(四)部分所示之傷勢，是否係在家樂
08 福澄清店地下一樓家具區試乘系爭電腦椅時跌倒所致？

09 2.如是，被告是否違反消費者保護法第7條第1、2項、第8條第
10 1項規定？

11 (二)承上，若有，原告主張之損害賠償項目有無理由？如有，金
12 額為若干？

13 1.原告除不爭執之事實(五)部分所示之損害外，是否另受有交通
14 費用50,065元、工作損失17,343元、相當於600,000元之精
15 神痛苦等損害？

16 2.原告主張各項費用是否均有必要？

17 五、本院之判斷：

18 (一)按從事設計、生產、製造商品或提供服務之企業經營者，於
19 提供商品流通進入市場，或提供服務時，應確保該商品或服
20 務，符合當時科技或專業水準可合理期待之安全性；商品或
21 服務具有危害消費者生命、身體、健康、財產之可能者，應
22 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
23 反前二項規定，致生損害於消費者或第三人時，應負連帶賠
24 償責任，但企業經營者能證明其無過失者，法院得減輕其賠
25 償責任；消費者保護法第7條定有明文。而前開第7條第1項
26 所定「商品或服務符合當時科技或專業水準可合理期待之安
27 全性」，應就商品或服務之標示說明、商品或服務可期待之
28 合理使用或接受、商品或服務流通進入市場或提供之時期認
29 定之，消費者保護法施行細則第5條亦定有明文。準此，消
30 費者或第三人依消費者保護法第7條規定對企業經營者請求
31 損害賠償，須商品有安全或衛生上之危險，致生損害於消費

01 者或第三人之生命、身體、健康、財產為要件，消費者請求
02 企業經營者賠償時，企業經營者依消費者保護法第7條之1第
03 1項規定，固應先就「商品或服務符合當時科技或專業水準
04 可合理期待之安全性」乙節，負舉證之責，惟消費者就其所
05 受損害係由企業經營者所提供之商品或服務，未具當時科技
06 或專業水準可合理期待之安全性所致，則應負舉證之責任，
07 換言之，消費者就企業經營者是否具故意或過失固不負舉證
08 責任，但就「商品欠缺安全性」與致生「損害」間是否具有
09 相當因果關係，仍應由消費者或第三人舉證證明，始可獲得
10 賠償（最高法院98年度台上字第2273號判決意旨參照）。經
11 查，兩造對於被告為消費者保護法第8條第1項所稱從事經銷
12 之企業經營者均不爭執（見兩造不爭執事項(一)），而上訴人
13 以消費為目的，至家樂福澄清店購買商品，屬於消費者，自
14 有消費者保護法之適用。又消費者保護法就行為人之過失舉
15 證責任雖與一般侵權行為不同，惟就商品欠缺安全性與損害
16 間之相當因果關係仍須由損害賠償請求權人負舉證責任。

17 (二)原告主張被告提供之系爭電腦椅不符合當時科技或專業水準
18 可合理期待之安全性，又未於明顯處為警告標示，顯已違反
19 消費者保護法第7條第1項、第2項、第8條第1項規定等語，
20 為被告否認，經查：

21 1.兩造對於原告受有系爭傷勢固不爭執（見兩造不爭執事項
22 (四)），惟原告陳稱系爭電腦椅有螺絲鬆脫之瑕疵而不符合當
23 時之科技或專業水準可合理期待具備之安全性，因此導致原
24 告於試乘時跌倒，為被告否認，原告就此事實提出系爭事故
25 發生後之通話譯文、電腦椅照片、家樂福澄清店門市相關照
26 片（消字卷一第221至223頁、第301至365頁、消字卷二第75
27 至79頁）等件為證。惟查，原告於言詞辯論時明示系爭電腦
28 椅之螺絲是「嗣後」鬆脫（消字卷二第66頁），則該嗣後鬆
29 脫「縱認」屬實，是否仍有違反消費者保護法第7條第1項所
30 稱「於提供商品流通進入市場」時可合理期待之安全性，已
31 非無疑。又原告所提電腦椅照片未記載日期時間（消字卷一

01 第223頁)，則該照片是否確於原告主張之「系爭事故發生
02 時」所拍攝，亦有疑問。再兩造不爭執魏靖霖於事發當時為
03 家樂福澄清店之安全課課長、彭秀玲則為家用五金課課長
04 （見兩造不爭執事項(三)），觀諸原告提出前揭通話譯文內
05 容，彭秀玲固於訴訟外表示：「我們廠商那邊去送檢是螺絲
06 鬆脫……」等語（消字一卷第341頁）、魏靖霖亦於訴訟外
07 表示：「詢問過他們部分的廠商，他們是說椅子沒問題，所
08 以有可能就是當天剛好其他人可能在坐的時候，那個螺絲就
09 鬆脫了，所以我會再去了解」、「目前最有可能的原因……
10 因為椅子本身其實都沒有什麼問題……」等內容（消字一卷
11 第329至331頁、第341頁），然彭秀玲另陳稱：「賣場的椅
12 子...每一個客人都會去坐它啊！是螺絲鬆脫的問題，並不
13 是那個商品品質本身有問題」等語（消字一卷第341頁），
14 參照魏靖霖另陳稱：「我們還在了解……如果真的是廠商的
15 問題，那我們還是會……跟這個廠商求償」、「目前最有可
16 能的原因就是這個，因為椅子本身其實都沒有什麼問題……
17 所以最有可能的原因，就是之前有客人已經弄壞了……但是他
18 沒有通知我們」等語（消字一卷第331頁），並於另案警
19 詢時表示：「（意外事故發生前，該張椅子是否已故障？或
20 遭原告操作不當坐壞？）我都不能確定」等語（高雄市政府
21 警察局三民二分局刑案偵查卷第4至5頁），可知彭秀玲、魏
22 靖霖旨在強調系爭電腦椅並無瑕疵，並為安撫原告情緒，而
23 暫以原告主張其因乘坐系爭電腦而摔倒為前提，推測其摔倒
24 之可能原因而已，殊難以此逕認彭秀玲、魏靖霖自承確有系
25 爭事故之發生，或系爭電腦椅確有鬆脫之瑕疵。從而，原告
26 依前揭通話譯文遽論其受傷係因系爭事故所致云云，即嫌速
27 斷。

28 2.另就原告提出其向家樂福澄清店反應之監視器錄影翻拍照片
29 （消字卷二第85至89頁），審酌該等照片僅顯示原告在服務
30 台與家樂福員工交談之畫面，而原告又自承前揭影像光碟無
31 聲音乙情（消字卷二第85頁），顯然無法自原告提出之前揭

01 照片知悉原告、服務台人員當時所述內容，亦無從逕以照片
02 中雙方肢體動作中證明本件確實有原告主張之系爭事故存
03 在。又該監視器錄影畫面經另案檢察事務官勘驗後，結果略
04 以：告訴人（即原告）在櫃台前神色自然、無何異狀，未
05 見其走路姿勢或舉步行進過程有何異狀等情，有高雄地檢署
06 勘驗報告暨所附翻拍照片（高雄地檢署111年度調偵字第80
07 號卷第375至383頁）存卷可查，觀諸上開翻拍照片（另可參
08 消字卷一第231至237頁），亦可見原告於系爭事故發生後仍
09 持續進行購物行程，原告購物完畢結帳之際，神色自若，無
10 何異狀；結帳完畢後緩步走向服務台，向服務台人員展示手
11 機畫面，持續溝通交談並填寫資料，乃至離開服務台，途經
12 該店手推車區期間，原告之走路姿勢均屬正常，全程未見原
13 告有何舉步維艱或不良於行之異狀，則姑不論自系爭電腦椅
14 高度跌落是否將生如此嚴重之系爭傷勢，若原告確受如此嚴
15 重之傷勢，當下是否仍能如前揭畫面所示行動自如，已有疑
16 問。又依義大癌治療醫院護理紀錄、病程紀錄所示：原告於
17 107年車禍後長期出現頸椎及腰椎疼痛不適、右足底麻，至
18 神（經）外科門診及麻醉科求治療，陸續行門診手術5次
19 （提示消字病歷紀錄卷第179、221頁），兩造對此均不爭執
20 （消字卷二第68頁）；高雄榮民總醫院入院護理評估表、住
21 院護理評估單所示：該次開刀似因右尺神經壓迫而來，而過
22 去病史記載110年有動過椎間盤突出之手術（消字病歷紀錄
23 卷第763、770頁），原告對此亦不爭執為腰椎問題因而進行
24 須注射手術（消字卷二第68頁），足認原告前已有頸椎、腰
25 椎等相關病史。復佐以魏靖霖於另案警詢時表示：「當下我
26 們就詢問她是否有受傷、需不需要就醫等，但當下她也都說
27 不需要」、「她當下來反應說椅子故障，並表示她自己沒有
28 受傷，直到1個禮拜後，她才再反映她有受傷」等語（高雄
29 市政府警察局三民二分局刑案偵查卷第4至5頁）及原告於另
30 案警詢自承其受傷後依然能夠繼續完成購物結帳（高雄市政
31 府警察局三民二分局刑案偵查卷第7至8頁），並迅速返回工

01 作場合繼續工作（消字卷一第61頁），原告自109年10月5日
02 系爭事故發生後第4日（即109年10月9日）始至醫院就診
03 （消字卷一第61頁），且原告於就診後之109年10月10日向
04 魏靖霖稱：「因為今天這個是年輕人不是老人，如果是老
05 人，你們公司可能就會被告」等情（消字卷一第331頁），
06 依該等傷勢之嚴重程度，實難想像遲至事發後約4日後始前
07 往醫院就診，並表明老人才可能對被告提告等語，更見原告
08 尚未舉證其所受傷勢係因系爭事故所致，即商品欠缺安全性
09 與損害間之相當因果關係甚明。是原告依消費者保護法第7
10 條第1項、第8條第1項規定，請求被告應賠償其損害，均屬
11 無據。

12 3.至原告另提出新聞報導照片（消字卷二第81至83頁）主張被
13 告因未於明顯處為警告標示及緊急處理危險之方法等情，而
14 違反消費者保護法第7條第2項規定云云，惟查系爭電腦椅無
15 法證明有螺絲鬆脫之情事，已如前述。且在通常使用下，亦
16 不具「危害消費者生命、身體、健康、財產之可能」（消費
17 者保護法第7條第2項參照），則被告未於明顯處為警告標示
18 及緊急處理危險之方法，並不違反前揭規定，故原告此部分
19 主張亦無足採。況依原告所提新聞報導內容係記載：「怕電
20 腦椅毀損 大賣場拒顧客試坐」、「賣場人員：如果客人使
21 用不當」等語，反足徵其他賣場係因擔心顧客使用不當致電
22 腦椅毀損（而非電腦椅具有危險性），始張貼「請勿試坐」
23 之標語，遑論該等標語並非警告標示，而係禁止顧客為一定
24 行為之公告。從而，原告以此遽論被告違反消費者保護法第
25 7條第2項，亦非足採。

26 (三)被告是否依民法第184條第1項前段、第193條第1項、第195
27 條第1項規定負侵權行為責任：

28 1.按因故意或過失，不法侵害他人之權利者，負損害賠償責
29 任；不法侵害他人之身體或健康者，對於被害人因此喪失或
30 減少勞動能力或增加生活上之需要時，應負損害賠償責任；
31 不法侵害他人之身體、健康、名譽、自由、信用、隱私、貞

01 操，或不法侵害其他人格法益而情節重大者，被害人雖非財
02 產上之損害，亦得請求賠償相當之金額，民法第184條第1項
03 前段、第193條第1項、第195條第1項分別定有明文。次按侵
04 權行為之成立，須有加害行為，所謂加害行為包括作為與不
05 作為，其以不作為侵害他人之權益而成立侵權行為者，必以
06 作為義務之存在為前提。在當事人間無一定之特殊關係之情
07 形下，原則上無防範損害發生之作為義務。

08 2.據此，原告並未舉證其所受系爭傷勢係因被告提供之系爭電
09 腦椅所致，且被告亦無於明顯處為警告標示及緊急處理危險
10 方法之義務等情，已如前述。自難認被告有何故意、過失之
11 侵權行為及其行為與原告所受傷勢間之因果關係，則原告依
12 民法第184條第1項前段、第193條第1項、第195條第1項規
13 定，請求被告賠償其損害，並無理由。

14 (四)從而，原告並未舉證被告所提供之系爭電腦椅之功能不符合
15 當時科技或專業水準可合理期待之安全性，且被告亦無於明
16 顯處為警告標示及緊急處理危險方法之義務。此外，原告復
17 未能舉證證明原告所受系爭傷勢係因被告提供之系爭電腦椅
18 所致，實難僅以原告單方主張，即遽認被告所提供使用之系
19 爭電腦椅有設置不良，並使原告受有系爭傷勢等事實存在。
20 從而，原告依消費者保護法第7條、第8條第1項、民法第184
21 條第1項前段、第193條第1項、第195條第1項規定，請求被
22 告賠償909,574元，及自起訴狀繕本送達之翌日起至清償日
23 止，按週年利率5%計算之利息，為無理由，應予駁回。

24 六、本件事證已明，兩造其餘攻防方法及證據，於判決結果不生
25 影響，爰不一一論列，併此敘明。

26 七、訴訟費用負擔之依據：依民事訴訟法第78條。

27 中 華 民 國 113 年 6 月 21 日

28 民事第五庭 審判長法官 王耀霆

29 法官 賴寶合

30 法官 周玉珊

31 以上正本係照原本作成。

01 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
02 委任律師提起上訴者，應一併繳納上訴審裁判費。

03 中 華 民 國 113 年 6 月 21 日

04 書記官 林秀敏