

臺灣高雄地方法院民事判決

113年度消字第7號

01
02
03 原 告 顏嘉霈
04 訴訟代理人 蘇睿涵律師
05 被 告 家福股份有限公司高雄鳳山分公司
06 0000000000000000
07 0000000000000000
08 法定代理人 黃郁琳
09 訴訟代理人 趙永瑄律師
10 複代理人 郭運廣律師
11 鍾映葳律師

12 上列當事人間請求損害賠償事件，本院於民國114年6月2日言詞
13 辯論終結，判決如下：

14 主 文

15 原告之訴駁回。
16 訴訟費用由原告負擔。

17 事實及理由

18 一、原告主張：原告於民國112年9月23日下午1時許，至被告商
19 場消費，在該商場2樓女廁廁間（下稱系爭廁間）如廁時，
20 因廁間內衛生紙架未固定於牆面上而無預警砸落，使原告受
21 驚嚇而重心不穩，頭部劇烈撞擊設置於系爭廁間內左前方之
22 木製置物架（下稱系爭事故），原告因此受有嚴重頭部外傷
23 及腦震盪（下稱系爭傷害）。被告復未於系爭廁間內安置緊
24 急求救系統，使原告於頭部遭受劇烈撞擊之當下無法獲得救
25 治，而係待頭部傷害稍微緩解後強忍不適走至服務台求救。
26 原告因系爭傷害支出醫療費用新臺幣（下同）27,480元、交
27 通費用6,370元、受有不能工作損失179,924元，並因系爭傷
28 害受有精神上痛苦，而請求精神慰撫金50萬元，共計713,77
29 4元。被告為銷售商品、提供服務之企業經營者，原告則為
30 至被告商場消費之消費者，有消費者保護法（下稱消保法）

01 之適用。為此爰依民法侵權行為及消保法第4條、第7條規
02 定，請求被告賠償等語。並聲明：被告應給付原告713,774
03 元，及自起訴狀繕本送達翌日起至清償日止，按週年利率
04 5%計算之利息。

05 二、被告則以：原告未能證明其於上開時地有因系爭廁間衛生紙
06 架掉落而致受有系爭傷害一事，是原告請求被告賠償，為無
07 理由。另就原告請求之項目及金額，就其所提出之診斷證明
08 書非系爭事故發生當日所開立，且前期之診斷證明書僅載明
09 宜休養1週，嗣後卻改為宜休養1個月，是否在其中又受有其
10 他傷害致休養期間延長，亦非無疑；原告亦未提出有3個月
11 不能工作之證明；而被告在系爭事故發生後，有陪同就醫，
12 並多次致電聯繫原告，已積極處理並表達相當善意及慰問，
13 原告請求之慰撫金過高，應予酌減等語，資為抗辯。並聲
14 明：原告之訴駁回。

15 三、得心證理由：

16 (一)按當事人主張有利於己之事實者，就事實有舉證之責任，民
17 事訴訟法第277條前段定有明文，此即舉證責任之分配原
18 則。民事訴訟如係由原告主張權利者，應先由原告負舉證之
19 責，若原告先不能舉證，以證實自己主張之事實為真實，則
20 被告就其抗辯事實即令不能舉證，或其所舉證據尚有疵累，
21 亦應駁回原告之請求，此觀最高法院72年台上字第4225號
22 判決意旨可知。而消保法採無過失責任主義，消費者就企業
23 經營者是否具故意或過失固不負舉證責任，但就「商品欠缺
24 安全性」與致生「損害」間是否具有相當因果關係，仍應由
25 消費者或第三人舉證證明，始可獲得賠償，此觀最高法98年
26 度台上字第2273號判決、103年度台上字第2210號判決均同
27 此意旨。原告於112年9月23日曾至被告商場消費一情，固為
28 兩造所不爭執（參消字卷第219、239頁），惟原告主張因被
29 告商場中系爭廁間內之衛生紙架設置管理有欠缺，故在原告
30 如廁時掉落，致原告受有系爭傷害一節，則經被告否認，是
31 原告自應就此負舉證責任。

01 (二)惟查，原告就其在上開時地受有系爭傷害一事，固據原告提
02 出長庚醫療財團法人高雄長庚紀念醫院（下稱高雄長庚醫
03 院）112年9月28日診字第0000000000000號診斷證明書在卷
04 （參審消卷第43頁）為證，然就系爭事故發生原因，據被告
05 當時所製作之事件回報紀錄，係記載：「顧客顏小姐描敘中
06 午於2樓用餐後要離店時，先至2樓女廁使用，不慎抬頭時撞
07 到一旁置物層板，後續至服務中心反映頭部不適」等語（參
08 消字第133頁），經詢問證人即當日在服務台之櫃台人員許
09 雅晴，其到庭具結證稱：當時我記得有顧客有來服務台反
10 應，說在廁所被撞到，有點不舒服，我請值班的安全課警衛
11 長協助；我只記得她說在廁所被撞到，但沒有說是怎麼撞到
12 的；她當時只有反應頭部不適而已。後續則由安全課的警衛
13 長即證人林俊安處理等語（參消字卷第185至187頁）；而證
14 人即時任被告安全課警衛長之林俊安則到庭具結證稱：當時
15 服務中心說有顧客反應說她受傷，服務中心會CALL我們，我
16 馬上去處理，並跟原告說請她休息一下，我們會幫忙叫救護
17 車，等待救護車的時段，我馬上到2樓去看。到系爭廁間之
18 期間間隔不超過5分鐘，因為2樓跟1樓的行經時間不用30
19 秒。因為女廁我不方便自己一個人直接進去，故請女性工作
20 人員即證人廖敏伶先進去幫我看有無其他人員使用，之後我
21 有進到2樓女廁裡面，每一間都有打開檢查，但都沒有看到
22 有衛生紙架掉落的情形，沒有一間廁所有異樣，包含身障廁
23 所都進去看過。後來課長問我時，我說我進去沒有看到任何
24 東西掉落或有修復的跡狀。前引事件回報紀錄是我所紀錄，
25 因為當時原告說衛生紙掉下來，她被砸到，一抬頭撞到置物
26 層板，我依照她說的記等語（參同上卷第232至236頁）；證
27 人廖敏伶則到庭具結證稱：112年9月有於被告商場打掃，負
28 責2、3樓廁所。當日我在3樓男廁維護時，聽到CALL機說有
29 顧客在2樓廁所受傷，下去2樓時沒有看到當事人，我有進到
30 女廁每間都看，但沒有看到當事人，不記得有看到衛生紙架
31 的塑膠套掉下來的情況，也忘記有無不尋常的狀況，印象中

01 當天廁所維護沒有其他狀況。如消字卷第111頁所示之衛生
02 紙盒與當時的衛生紙盒同，更換的話我們會用鑰匙開，插進
03 後旋轉，開啟後外面的塑膠蓋會倒下即可更換裡面的紙捲，
04 更換後就合上蓋子再用鑰匙鎖起來，如果沒有用鑰匙鎖起來
05 就會掉下來，所以需要鑰匙鎖起來，之前並無遇過用鑰匙
06 上鎖後蓋子自己掉下來的情況等語（參同上卷第224至230
07 頁），再參酌原告所述：我如廁當時，衛生紙架的圓形塑膠
08 外殼往右掀開，並不是整個掉落地面，我是蹲姿，所以外殼
09 打到我身上左邊肩膀上臂的位置，因為右方也有衛生紙架，
10 我無法閃避，受到驚嚇後往前躲，頭部左側就撞擊到左方的
11 置物架圓角。被打到之後，我沒有把掀開的衛生紙架回復原
12 狀等語（參同上卷第68至69頁），可知：

- 13 1. 依原告所述系爭事故發生經過，其係於如廁時，左側衛生
14 紙架外殼突然掀開，致其閃避時頭部左側撞到左方置物
15 架，其嗣後未將衛生紙架復原，即至服務台告知被告人
16 員。
- 17 2. 證人林俊安及廖敏伶在聽到CALL機通報後，林俊安先至服
18 務台察看原告，嗣協同廖敏伶至2樓女廁逐間檢查，惟未
19 發現有衛生紙架掉落情形。
- 20 3. 廖敏伶在3樓男廁聽到CALL機通報後，亦隨即至2樓女廁逐
21 間察看，惟無印象有何不尋常情況。
- 22 4. 系爭衛生紙架之塑膠外蓋需以鑰匙插入旋轉方能開闔（闔
23 上後若未以鑰匙鎖扣即會隨即掉落），尚未有過闔上外蓋
24 並以鑰匙鎖扣後自行掉落情形。

25 是綜合原告及上開證人所述，原告在進入系爭廁間時該衛生
26 紙架應係正常闔上，則可知係經鑰匙鎖扣，則是否會在無外
27 力情形下自行掀開，已非無疑；又原告已自承未將所稱掀開
28 之衛生紙架回復原狀，證人林俊安及廖敏伶分別在聽到通報
29 後都有隨即前去逐間察看，卻未能看到或對衛生紙架外殼掀
30 開的不尋常狀況有印象；原告復未能舉出其他證據可證其
31 說，則原告此部分主張難認屬實。

01 (三)原告雖主張證人廖敏伶於作證前有經被告人員指示如何回
02 覆，其與證人林俊安係屬勾串云云，惟原告本應就被告設備
03 設置欠缺安全致其受系爭傷害此一相當因果關係負舉證責
04 任，惟其就此並無任何證據可證明事發經過如其所述；況原
05 告所謂兩人有勾串之依據，係以證人廖敏伶在被詢問是否受
06 僱於被告時，本稱是受僱家福公司，嗣因證人林俊安稱其是
07 委外處理，故改口受僱第三方一情，惟上開問題僅係在確認
08 證人與被告間關係，非屬本案重要爭點，而依廖敏伶之認
09 知，其就是在被告商場擔任清潔，是否可明確區分僱傭或外
10 包，本即有疑；況就林俊安證稱有協同廖敏伶一同去女廁確
11 認一情，經向廖敏伶確認，其係稱：無印象等語（參消字卷
12 第236頁），而非附和林俊安說法，是原告稱證人勾串一
13 詞，難謂可採。原告再以廖敏伶證詞模糊不確定，而斷稱其
14 不願正面回應即表示原告所述為真云云。惟廖敏伶在作證時
15 之114年4月14日，距系爭事故發生時已逾1年半，若無何事
16 故發生使其留有深刻印象，本就會對日常之例行工作難留有
17 明確記憶，而觀諸廖敏伶之證詞，其僅有印象當天有顧客表
18 示其在廁所受傷，惟其餘並無讓她有深刻印象之事情發生，
19 故其僅能憑有限記憶及印象模糊回答，本即符合常情（反可
20 證其並未如原告所指稱有與林俊安串證），而依其回答，無
21 任何可支持原告主張之說詞，原告反以此作為其主張為真之
22 依據，實不足採。原告另主張證人林俊安證詞不可採之處，
23 其中針對其嗣後有無陪同就醫部分，顯與上開爭點無涉，且
24 原告亦未能提出其所述為真、林俊安所述不實之證明；另其
25 又稱林俊安所稱有找廖敏伶陪同一詞與廖敏伶所證無印象矛
26 盾（惟原告又主張兩人有勾串），然2人證詞之共通點，即
27 在於均未能證明系爭廁間有如原告所述之衛生紙架掉落情
28 形，原告就此本應負舉證責任而未能舉證，已如前述，是原
29 告縱以此攻擊證人證言之可信性，仍無從補強其本身舉證不
30 足之處，使本院認其主張可採。

31 四、綜上所述，原告未能證明被告設備有欠缺安全性，自亦未能

01 證明其所受損害與被告設備欠缺安全性有相當因果關係，是
02 其依消保法或侵權行為之法律關係，請求被告賠償其損害，
03 實無理由，應予駁回。

04 五、本件事證已臻明確，兩造其餘攻擊防禦方法及未經援用之證
05 據，經本院審酌後，核與本件之結論，不生影響，爰不一一
06 贅述，併此敘明。

07 六、訴訟費用負擔之依據：民事訴訟法第78條。

08 中 華 民 國 114 年 7 月 8 日

09 民事第三庭 法官 李怡蓉

10 以上正本係照原本作成。

11 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
12 委任律師提起上訴者，應一併繳納上訴審裁判費。

13 中 華 民 國 114 年 7 月 8 日

14 書記官 陳日瑩