

臺灣高等法院高雄分院民事判決

110年度消上字第1號

上訴人 張綉梅
訴訟代理人 林松虎律師
被上訴人 天悅大酒店股份有限公司

兼法定代理人 沈德村
共同代理人 林慶雲律師
訴訟代理人 陳鵬翔律師
鄭翊秀律師

上列當事人間請求侵權行為損害賠償等事件，上訴人對於中華民國110年3月31日臺灣橋頭地方法院108年度消字第3號第一審判決提起上訴，本院於111年9月7日言詞辯論終結，判決如下：

主 文

上訴駁回。

第二審訴訟費用由上訴人負擔。

事實及理由

一、按第二審訴之變更或追加，非經他造同意不得為之，但擴張或減縮應受判決事項之聲明者，不在此限，民事訴訟法第446條第1項、第255條第1項第3款定有明文。上訴人就附表二之項目，原起訴請求被上訴人連帶給付之本息如附表一所示（見本院卷一第11頁）。嗣於第二審程序，就附表二之項目，本金僅請求新臺幣（下同）275萬2,971元（見本院卷二第375頁），法定遲延利息則請求自民國109年7月4日起算（見本院卷二第238、375頁），核屬減縮應受判決事項之聲明，合於上開規定，應予准許。

二、上訴人主張：伊前為訴外人中華海峽兩岸婦女經貿文化交流協會（下稱A協會）監事長，參加A協會所辦國內旅遊，於107年5月29日與訴外人吳芳君入住被上訴人天悅大酒店股份有限公司（下稱天悅公司）所營義大天悅飯店（下稱飯店）

01 323 號房（下稱系爭房間）。伊於當晚23時許至系爭房間浴
02 室（下稱系爭浴室）之淋浴間洗澡，沖洗完畢甫將腳踏上該
03 處外腳踏毛巾時，即全身往前滑倒（下稱系爭事故），造成
04 左肱骨頭頸閉鎖性骨折（下稱系爭傷害），受有附表二編號
05 1-1至6所示損害，計275萬2,971元。天悅公司從事旅館業，
06 沈德村（下與天悅公司合稱天悅公司等2人）為公司負責
07 人，均為企業經營者，竟怠於在系爭浴室設置止滑磁磚等相
08 關設備、未於淋浴間出口處設置安全扶手或張貼任何警告標
09 示，天悅公司等2人所提供之服務不符當時科技或專業水準
10 可合理期待之安全性，且天悅公司等2人與伊既有契約關
11 係，因債務不履行，致伊人格權受侵害，就附表二損害，伊
12 得擇一依消費者保護法（下稱消保法）第7條、民法第227條
13 之1規定，請求天悅公司等2人負連帶賠償責任；沈德村依公
14 司法第23條第2項規定，亦應負連帶賠償之責。又系爭事故
15 發生原因，既係天悅公司對其所營飯店場所欠缺安全注意義
16 務所致，造成伊受上開損害，應依消保法第51條規定賠償一
17 倍以下之懲罰性賠償金20萬元。爰擇一依消保法第7條、民
18 法第227條之1、公司法第23條第2項規定，以及消保法第51
19 條規定起訴。聲明：(一)天悅公司等2人應連帶給付上訴人275
20 萬2,971元，及自109年7月4日起至清償日止，按週年利率
21 5%計算之利息。(二)天悅公司應給付上訴人20萬元，及自起
22 訴狀繕本送達翌日起至清償日止，按週年利率5%計算之利
23 息。(三)願供擔保，請准宣告假執行（原審駁回上訴人其餘之
24 訴部份，未繫屬本院，不予贅載）。

25 三、天悅公司等2人則以：伊等不爭執上訴人於107 年5 月29日
26 入住天悅公司所營飯店之系爭房間，然飯店各房間（含系爭
27 房間）之設施（包括衛浴設備）及相關標示，均比照「星級
28 旅館建築評鑑作業要點」之規定，符合現行科技及專業水準
29 可合理期待之安全性，上訴人未就伊等所提供系爭浴室之設
30 施與系爭事故間具相當因果關係乙事善盡舉證之責，伊等不
31 負消保法第7條之賠償責任，亦無債務不履行之情況。何

01 況，飯店各房間之浴室，淋浴間、浴缸均設有安全扶手，並
02 擺設腳踏巾及防滑墊供客人使用，浴缸水龍頭上方及淋浴間
03 門上均有張貼警告標示，上訴人之系爭事故可能係淋浴前未
04 將防滑墊置於淋浴間外地上所致。再者，沈德村雖係天悅公
05 司法定代理人，然天悅公司採專業經理人制，房務相關事項
06 由房務部經理人負責管理，沈德村僅就營運狀況向董事會負
07 責，自不合公司法第23條第2項要件，上訴人本件請求，均
08 屬無據等語置辯。

09 四、原審判決上訴人敗訴，上訴人不服，提起上訴，並聲明：(一)
10 原判決關於駁回後開第2項、第3項之訴部分廢棄。(二)被上訴
11 人應連帶給付上訴人275萬2,971元，及自109年7月4日起至
12 清償日止，按週年利率5%計算之利息。(三)天悅公司應給付
13 上訴人20萬元，及自起訴狀繕本送達翌日起至清償日止，按
14 週年利率5%計算之利息。(四)願供擔保，請准宣告假執行。
15 天悅公司等2人答辯聲明：(一)上訴駁回。(二)如受不利判決，
16 願供擔保免為假執行之宣告。

17 五、兩造不爭執事項：

18 (一)上訴人(33年7月27日生)前為A協會監事長，參加A協會所
19 辦國內旅遊，於107年5月29日與吳芳君入住天悅公司所營
20 飯店之系爭房間。

21 (二)沈德村為天悅公司負責人。

22 (三)上訴人於107年5月29日23時許(上訴人已滿73歲10個月，
23 未滿74歲)，至系爭浴室淋浴間洗澡，吳芳君當時外出。

24 (四)上訴人淋浴完畢，將腳踏上淋浴間外置放之腳踏巾時，因系
25 爭事故受系爭傷害。

26 (五)上訴人於洗澡前，淋浴間外沒鋪設防滑墊，防滑墊係放在浴
27 缸旁邊。

28 (六)系爭浴室照片如原審卷二第233頁所示，案發時，浴缸水龍
29 頭上方有「小心地滑」之標語。

30 六、本件爭點：

31 (一)上訴人擇一依消保法第7條、民法第227條之1、公司法第23

01 條第2項規定，請求天悅公司等2人負連帶賠償責任，有無理
02 由及數額若干？

03 (二)上訴人依消保法第7條、第51條規定，請求天悅公司給付懲
04 罰性賠償金，有無理由及數額若干？

05 七、本院判斷：

06 (一)上訴人擇一依消保法第7條、民法第227條之1、公司法第23
07 條第2項規定，請求天悅公司等2人負連帶賠償責任，有無理
08 由及數額若干？

09 1. 按從事設計、生產、製造商品或提供服務之企業經營者，於
10 提供商品流通進入市場，或提供服務時，應確保該商品或服
11 務，符合當時科技或專業水準可合理期待之安全性；商品或
12 服務具有危害消費者生命、身體、健康、財產之可能者，應
13 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
14 反前2項規定，致生損害於消費者或第三人時，應負連帶賠
15 償責任。但企業經營者能證明其無過失者，法院得減輕其賠
16 償責任，消保法第7條第1項、第2項、第3項分別定有明文。
17 所謂「符合當時科技或專業水準可合理期待之安全性」，依
18 消保法施行細則第5條規定，應就下列情事認定之：(1)商品
19 或服務之標示說明。(2)商品或服務可期待之合理使用或接
20 受。(3)商品或服務流通進入市場或提供之時期。另企業經營
21 者主張其商品於流通進入市場，或其服務於提供時，符合當
22 時科技或專業水準可合理期待之安全性者，就其主張之事實
23 負舉證責任，消保法第7條之1第1項亦有明定。可知商品或
24 服務具安全或衛生上之危險存在，固屬法律上推定之事實，
25 應由企業經營者舉證商品或服務具符合當時科技或專業水準
26 可合理期待之安全性。

27 2. 查，上訴人（33年7月27日生）前為A協會監事長，參加A協
28 會所辦國內旅遊，於107年5月29日與吳芳君入住天悅公司
29 所營飯店之系爭房間；沈德村為天悅公司負責人等節，為兩
30 造所不爭執，又依天悅公司組織架構表所示（見本院卷二第
31 327頁），該公司設置總經理室、行政部、工務部、行銷業

務部、房務部、餐飲部等部門，人員達200餘人，足見天悅公司係從事以各種方式名義提供不特定人以日或週之住宿、休息，並收取費用及其他相關服務之營利事業之旅館業，亦屬消保法所稱之企業經營者，而沈德村僅為該公司負責人，非消保法之企業經營者甚明。

3. 天悅公司抗辯系爭浴室之服務，已符合當時科技或專業水準可合理期待之安全性。查：

(1) 依系爭浴室現況照片所示（見原審審消卷，下稱審消卷，第74至78頁、原審卷二第233頁正、反面），系爭浴室設有淋浴間，淋浴間門口有乾濕分離之玻璃隔板、淋浴間內之牆壁壁面設有安全扶手1個、淋浴間之玻璃隔板距離浴室門口約2塊浴室地磚寬度，浴室門口門片上有金屬門把1個；淋浴間旁為洗手台，接著是浴缸，緊鄰浴缸長、寬兩側壁邊，均設有安全扶手各1個，浴缸長、寬側與牆壁交會處放置淺色捲筒防滑墊1個、浴缸外側長邊掛有腳踏巾，可見系爭浴室空間不大，備有腳踏巾、防滑墊之設備，已合於我國一般飯店房間浴室內防滑要求之常情。

(2) 上訴人雖主張系爭浴室所備腳踏巾，不具止滑功能。而上訴人於107年5月29日23時許（上訴人已滿73歲10個月，未滿74歲），至系爭浴室淋浴間洗澡，吳芳君當時外出；上訴人淋浴完畢，將腳踏巾上淋浴間外置放之腳踏巾時，因系爭事故受系爭傷害；上訴人於洗澡前，淋浴間外沒鋪設防滑墊，防滑墊係放在浴缸旁邊等節，為兩造所不爭執，固可認定上訴人淋浴前僅在淋浴間外擺放腳踏巾，未使用防滑墊。惟證人即天悅飯店房務部經理余惠喜證述：伊自106年起入職，負責飯店房間之清潔、整理及安全之監督工作，客人入住前，伊與現場領班會逐一檢查各個房間之盥洗用品、毛巾備品、防滑設備等。浴室內防滑設備除包括下面有吸盤之橡膠止滑墊外，還有足巾（即腳踏巾），其所任職國內飯店之安全措施都如此。腳踏巾在旅客入住前披在浴缸上方，由客人實際使用時自行擺放位置。…腳踏巾編織方式較一般毛巾更密

01 合，放在浴室地板上可以防滑，伊與飯店人員會在飯店房間
02 之浴室內將腳弄濕，踩在腳踏巾上測試防滑功能…且從淋浴
03 間出來，乾燥區之地板是粗糙的…客人的手可以扶淋浴間玻
04 璃隔板上各有1個金屬握把（當庭以鉛筆圈選審消卷第74頁
05 上方照片）。…天悅飯店就每批購入腳踏巾相隔1 年2 個月
06 至1 年5 個月之期間，即會審視該等乾淨及磨損程度加以汰
07 換，最多1 年5 個月即會依購入時期區分不同顏色整批汰換
08 等語（見原審卷二第113至125 頁）。余惠喜曾任職台北、
09 高雄國賓飯店、台北晶華酒店、君悅飯店、高雄漢來飯店，
10 從事飯店房務工作約20年（原審卷二第125、127頁），其對
11 飯店服務之經驗豐富，且已具結擔保其證言憑信性，所述內
12 容核與系爭浴室之現況照片吻合，並有天悅公司提出防滑墊
13 照片、腳踏巾購入證明相佐（見本院卷二第299、305、307
14 頁），應認余惠喜所述可信。顯見系爭浴室內於上訴人入住
15 前已備妥腳踏巾及防滑墊之防滑設備，且天悅飯店於購入腳
16 踏巾時，已由其員工測試防滑功能，並於使用一定期間進行
17 檢視及汰換，是天悅公司於上訴人入住時，系爭浴室內所設
18 置腳踏巾，依當時科技或專業水準可合理期待具有防滑功
19 能。至上訴人固主張毛巾用久會變硬，且臺灣氣候潮濕，醫
20 師及專家建議毛巾應每2 至3 個月更換，天悅公司更換腳踏
21 巾週期，逾毛巾正常安全使用期間，足證上開腳踏巾已變
22 硬，且因霉菌滋生造成黏稠情形，無非以網路文章（下稱系
23 爭文章）為據。然稽之系爭文章（見原審卷二第166、169至
24 188頁），撰寫者不明，且內容缺乏其他佐證，自無從為有
25 利上訴人之認定。另證人吳芳君證述：當日與上訴人同住一
26 間房，伊買東西回來，上訴人僅告知洗完澡走出來時，在浴
27 室滑倒，伊要送上訴人就醫，進入浴室看到地上有一塊布凌
28 亂擺放，沒留意其餘物品擺放位置等語（見原審卷二第12
29 9、131頁）。吳芳君既未見聞上訴人受傷經過，且未於上訴
30 人受傷後，隨即拍攝該浴室原狀照片，其所述亦無從為有利
31 上訴人之認定。而上訴人就系爭浴室之腳踏巾於案發時已變

01 質之利己事實，既未能舉證以實其說，則其主張上開腳踏巾
02 不具止滑功能，並無可採。

03 (3)上訴人又主張系爭浴室鋪設易滑地磚。惟我國相關觀光法
04 規，並無規定浴室防滑設施及浴室地磚防滑係數，另有關高
05 雄市政府觀光局稽查旅館項目也並未包含該項目乙節，有該
06 局109年6月22日函可憑（見原審卷二第51頁），考量我國現
07 無關於旅館之浴室地板防滑係數之明確法令規範，佐以上訴
08 人復無舉證證明系爭浴室地磚違反設置規範，而具危險性，
09 其上開主張自難採信。何況，余惠喜尚證稱：伊自106 年任
10 職起，除系爭事故外，天悅飯店並無發生其他人在浴廁滑倒
11 事故等語（見原審卷二第119 頁），參以上訴人未舉證入住
12 系爭房間後，迄至當晚洗澡前，曾向飯店反應浴室清潔不
13 當、地板不乾燥情形，且其選用淋浴沖澡，以步行進入淋浴
14 間之過程，亦未有任何滑倒之通報記錄，益徵天悅飯店之旅
15 客在相同設備環境下，發生跌倒之機率甚微，天悅公司所提
16 供系爭浴室地磚之止滑功能，在安全設置及維護上，已盡相
17 當之注意，不能遽認上訴人在系爭浴室滑倒原因係地磚材質
18 所造成。

19 (4)上訴人再主張系爭浴室淋浴間出口無扶手、未於淋浴間張貼
20 警告標示。查，系爭浴室於案發時，浴缸水龍頭上方有「小
21 心地滑」之標語乙節，為兩造所不爭執，並有上開浴室照片
22 可證，且從浴室門口向內拍攝之照片觀察（見審消卷第76、
23 78頁），該浴室空間狹小，置身於淋浴間外之處，即可看見
24 張貼於浴缸水龍頭上方之警告標語。其次，觀之系爭浴室地
25 磚試驗報告（見本院卷二第301至303頁），記載修邊地磚為
26 29.8x29.8x0.85cm等語，而承前述，既認系爭浴室淋浴間之
27 玻璃隔板距離浴室門口僅約2塊地磚寬度，足徵上開玻璃隔
28 板距離浴室門口約60公分，相當一般成人約2步之距離，是
29 淋浴間出口、浴室門口兩者近在咫尺。又系爭浴室淋浴間內
30 之牆壁上設有安全扶手，淋浴間出口之2片玻璃隔板各有1個
31 金屬握把，浴室門口之門片亦有門把，已如上述，上訴人既

01 自陳淋浴完畢，甫踏上淋浴間外腳踏巾即滑倒（見原審補字
02 卷第9頁），是其離開淋浴間至浴室門口之2步短程路徑，業
03 有相當抓扶設備可供使用，達防免滑倒之目的，已合於當時
04 科技或專業水準可合理期待之安全性，無於空間狹隘之淋浴
05 間口再設置安全扶手或警告標示之必要，上訴人上開主張，
06 要無可採。

07 (5)依上所述，天悅公司就系爭浴室所提供服務，依該服務提供
08 時期、標示說明、可期待之合理使用情況，已證明符合當時
09 科技或專業水準可合理期待之安全性，合於債之本旨，未違
10 反消保法第7條第1項、第2項規定，可以認定。

11 4. 次按消費者依消保法第7條規定請求賠償，仍應先行證明其
12 係因企業經營者提供之商品及服務之危險性而受有損害，即
13 二者間具有因果關係之事實（最高法院103年度台上字第212
14 0號判決意旨參照）。上訴人主張天悅公司所提供系爭浴室
15 之服務欠缺止滑安全性，致伊因系爭事故受系爭傷害等情，
16 既為天悅公司所否認，依上開說明，自應由上訴人就系爭事
17 故之傷害與天悅公司所提供服務間存有相當因果關係之利己
18 事實負舉證之責。惟上訴人除為上開主張外，就上開利己事
19 實，並未舉證以實其說，則依上開說明，上訴人主張天悅公
20 司應依消保法第7條第3項規定負賠償責任，於法無據。

21 5. 按公司負責人對於公司業務之執行，如有違反法令致他人受
22 有損害時，對他人應與公司負連帶賠償之責，公司法第23條
23 第2項雖有明文。然承上述，沈德村就天悅公司業務之執
24 行，並無違反法令之情事，上訴人亦無提出具體事證以實其
25 說，則其依公司法第23條第2項規定，請求沈德村負連帶賠
26 償之責，亦屬無據。

27 6. 另按債務人因債務不履行，致債權人之人格權受侵害者，準
28 用第192條至第195條及第197條之規定，負損害賠償責任，
29 民法第227條之1雖有明文。然天悅公司所提供之服務，合於
30 債之本旨，對上訴人無債務不履行情事，業如上述，則上訴
31 人依民法第227條之1規定，請求天悅公司負損害賠償責任，

亦無可採。

(二)上訴人依消保法第7條、第51條規定，請求天悅公司給付懲罰性賠償金，有無理由及數額若干？

按依本法所提之訴訟，因企業經營者之故意所致之損害，消費者得請求損害額5倍以下之懲罰性賠償金；但因重大過失所致之損害，得請求3倍以下之懲罰性賠償金，因過失所致之損害，得請求損害額1倍以下之懲罰性賠償金，消保法第51條固有規定。惟天悅公司就上訴人系爭事故之發生，不具任何過失行為，已如上述，則上訴人依消保法第51條規定，請求天悅公司給付給付懲罰性賠償金，於法無據。

八、綜上所述，上訴人擇一依消保法第7條、民法第227條之1、公司法第23條第2項規定，請求天悅公司等2人連帶給付275萬2,971元本息；另依消保法第7條、第51條規定，請求天悅公司給付20萬元本息，均不應准許。原審為上訴人敗訴之判決，並無不合。上訴意旨指摘原判決不當，求予廢棄改判，為無理由，應駁回上訴。又本件事證已臻明確，兩造其餘之攻擊或防禦方法及所用之證據，經本院斟酌後，認為均不足以影響本判決之結果，爰不逐一論述，附此敘明。

九、據上論結，本件上訴為無理由，判決如主文。

中 華 民 國 111 年 9 月 28 日

民事第二庭

審判長法 官 黃國川

法 官 黃宏欽

法 官 何佩陵

以上正本證明與原本無異。

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，其未表明上訴理由者，應於上訴後20日內向本院提出上訴理由書（均須按他造當事人之人數附繕本）。上訴時應提出委任律師或具有律師資格之人之委任狀，並依附註條文規定辦理。如委任律師提起上訴者，應一併繳納上訴審裁判費。

中 華 民 國 111 年 9 月 28 日

附註：

民事訴訟法第466 條之1：

對於第二審判決上訴，上訴人應委任律師為訴訟代理人，但上訴人或其法定代理人具有律師資格者，不在此限。

上訴人之配偶、三親等內之血親、二親等內之姻親，或上訴人為法人、中央或地方機關時，其所屬專任人員具有律師資格並經法院認適當者，亦得為第三審訴訟代理人。

第1 項但書及第2 項情形，應於提起上訴或委任時釋明之。

附表一

A 上訴人原審請求本金 (新臺幣/元)	B 上訴人原審請求利息
3,319,605	①其中2,628,641元自起訴狀繕本送達翌日即108年5月3日起至清償日止，按週年利率5%計算之利息
	②其中690,964元自109年5月15日起至清償日止，按週年利率5%計算之利息

附表二

上訴人請求項目表

編號	項目	上訴人請求數額 (新臺幣/元)	本院認定數額 (新臺幣/元)
1-1	醫療費用(107.5.29至108.3.25起訴止)	176,493	0
1-2	醫療費用	12,961	0

	(108.8.1 擴張)		
1-3	醫療費用 (108.11.1 擴張)	6,930	0
1-4	醫療費用 (109.3.24 擴張)	22,811	0
1-5	醫療費用 (109.3.24 擴張)	95,482	0
2	107.5.30 義大醫院轉院 至中國醫藥學院救護車費	15,000	0
3	107.10.12 德國百靈油等 醫療用品費	100,166	0
4	就醫計程車車 資(中國醫藥 大學來回車 資)	2,328	0
5-1 看護費	107.5.30-10 7.12.21 (215日, 2,4 00元/日)	516,000	0
5-2 看護費	108.1.1-108. 5.7	304,800	0

(續上頁)

01

	(127 日 , 2,4 00元/日)		
6	精神慰撫金	1,500,000	0
合計		2,752,971	0