

臺灣新北地方法院板橋簡易庭簡易民事判決

113年度板簡字第1883號

原告 蔡宏鑫

被告 玉山商業銀行股份有限公司永安分公司

法定代理人 陳蓁儀

訴訟代理人 吳孟謙

鍾宛芸

林子傑

上列當事人間請求損害賠償事件，本院於民國113年10月8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

一、原告主張：伊於民國113年1月22日下午2時30分許，在被告營業大廳等待辦理繳費時，聽聞被告之櫃台行員叫號起身前往1號櫃台，惟1號櫃台行員又指示伊至2號櫃台辦理，致伊須以左腳為軸短距離轉向，而被告為提供服務之企業經營者，於提供服務時，自應確保該服務符合當時科技或專業水準可合理期待之安全性，詎因被告地板濕滑，欠缺安全性，且未注意地板濕滑所可能造成之危險，致伊左腳瞬間打滑摔倒在地（下稱系爭事故）。伊因系爭事故，受有左腓骨外踝骨折之傷害，支出醫療費用新臺幣（下同）11,499元、骨折傷害照護費用20,000元，並受有不能工作之財產上損害81,097元，及精神上痛苦之非財產上損害300,000元。為此，爰依消費者保護法第7條、民法第184條第1項前段等規定，請求被告賠償共計412,596元等語。並聲明：被告應給付原告412,596元。

二、被告則以：原告經常至被告處辦理繳費業務，對被告營業大廳之動線均屬熟悉，本件並無原告所稱因櫃檯叫號，致原告

01 須短距離轉向之情形。又系爭事故發生當日上午7時雖有降
02 雨，惟於同日8時至系爭事故發生時，均未降雨，且依監視
03 畫面所示，被告營業大廳地面並無水漬及濕滑之痕跡，在系
04 爭事故發生前後，不僅無人反映地板濕滑，更不見清潔人員
05 因此清理地面之舉，故被告已善盡管理維護之責及防止危險
06 發生之義務，營業大廳亦不具原告所指濕滑而欠缺可合理期
07 待安全性之情事。且原告主張系爭事故係因被告之服務安全
08 性、保養維護欠缺所致，自應就二者間具備相當因果關係為
09 舉證。末原告主張之醫療費部分，依原告所提出之收據尚難
10 確認與本案有關，費用加總亦與原告求償之金額不符；就傷
11 害照護費、不能工作損失部分，原告亦未說明有何支出該筆
12 費用之必要及有何不能工作之情形，而原告請求之非財產上
13 損害300,000元，亦屬過高等語，資為抗辯。

14 三、兩造不爭執事項

15 (一)原告於113年1月22日下午曾在被告營業大廳摔倒。

16 (二)原告因該次摔倒，受有左腓骨外踝骨折之傷害。

17 四、原告主張依消費者保護法第7條、民法第184條第1項前段等
18 規定，被告應賠償其412,596元等節，為被告所否認，並以
19 前詞置辯，故本件爭點厥為：(一)被告提供之服務是否符合當
20 時科技或專業水準可合理期待之安全性、有無違反交易安全
21 往來義務而有過失？(二)被告提供之服務如有安全性欠缺，是
22 否與原告身體權受侵害間有相當因果關係？(三)如均為肯定，
23 原告請求之各該費用，是否合理？茲敘述如下：

24 (一)被告提供之服務並無違反交易安全往來義務，亦符合當時科
25 技或專業水準可合理期待之安全性

26 1.按從事設計、生產、製造商品或提供服務之企業經營者，於
27 提供商品流通進入市場，或提供服務時，應確保該商品或服
28 務，符合當時科技或專業水準可合理期待之安全性，消費者
29 保護法第7條定有明文。又按從事設計、生產、製造商品或
30 提供服務之企業經營者，於提供商品流通進入市場，或提供
31 服務時，應確保該商品或服務，符合當時科技或專業水準可

01 合理期待之安全性，消費者保護法第7條第1項定有明文。又
02 按經營商店者，既開啟往來交易，引起正當信賴，基於侵權
03 行為法旨在防範危險之原則，對於其管領能力範圍內之營業
04 場所及周遭場地之相關設施，自負有維護、管理，避免危險
05 發生之社會活動安全注意義務。於設施損壞時，可預期發生
06 危險，除應儘速（通知）修復，於修復前，並應採取適當措
07 施（或固定、或隔離，至少應設置警告標示），以降低或避
08 免危險發生之可能性，其未為此應盡之義務，即有過失，最
09 高法院106年度台上字第1148號判決可資參照。本件被告為
10 銀行，經營金融、存匯業務，開啟交易往來，依照上開說
11 明，自應負擔維護、管理，避免營業場所發生危險之交易安
12 全往來義務。

13 2.原告主張被告叫號導致伊轉身，又因被告地板濕滑，伊才跌
14 倒，且伊觸碰被告地板後感覺到被告地板因反潮而濕滑，手
15 摸即可感覺到等語。經查，銀行叫號行為，本身為一積極之
16 行為，與消極違反作為義務之不作為，迥然有別。又銀行叫
17 號之目的，係在使顧客至正確、有人力支應之櫃台辦理業
18 務，銀行行員所為單純之叫號行為，並未蘊含使聽聞叫號之
19 客戶因此摔倒之風險，故縱然銀行行員叫號有誤，使原告必
20 須前往不同之櫃台處理事務，銀行行員叫號之行為，仍非侵
21 權行為法之加害行為，首堪認定。

22 3.次查，系爭事故發生當日，新北市中和氣象觀測站所觀測之
23 降水量，為上午7時0.5釐米，下午20、21、23時分別為0.
24 5、1.5、1.5釐米，其餘時段降雨量都顯示為0.0釐米等節，
25 有氣象觀測查詢服務網站查詢結果在卷可稽，自上開氣象觀
26 測結果可知，系爭事故發生當日之天氣應為陰天，降雨主要
27 集中在上午7時或下午20、21、23時，其餘時段，縱有降
28 雨，降雨量亦屬甚微，否則殊無可能於該日上午8時起迄下
29 午7時止，降雨量均顯示為0.0釐米，此亦與臺灣北部地區冬
30 季受東北季風影響，天氣多為陰天、雨天之常情相符，當堪
31 信實。

01 4.系爭事故發生當日，被告營業大廳所在地之周邊並無劇烈雨
02 勢，然係陰天，已如上述，則被告營業大廳地面因反潮而有
03 潮濕情形，自非無憑。惟該等潮濕情形，佐以當日之降雨
04 量，當亦屬輕微。蓋反潮係因環境中濕氣較高，空氣中水分
05 子附著在物體表面所致，甚至在日常生活中隨處可見。反潮
06 如係常見之物理現象，則因反潮可能引起一定風險之機率甚
07 低，自難要求被告應善盡一切注意之能事，杜絕在營業大廳
08 中地板上可能發生之反潮現象。再依被告營業大廳之監視器
09 畫面所示，被告營業大廳之地板，有天花板燈具在其上之反
10 光，而整個營業大廳地板之反光，均無明顯不同，營業大廳
11 出入口附近雖置有「小心地滑」之告示牌，惟告示牌周遭亦
12 無明顯之水痕，再原告係在告示牌左側跌倒等事實，均有本
13 院勘驗筆錄在卷可佐。是以，依上開勘驗結果，實亦未能見
14 得被告營業大廳有何地板嚴重反潮，至潮濕難供正常行走，
15 甚或引起使用之人滑倒、摔倒之風險。基此，尚難認被告有
16 何維護、管理，避免危險發生之社會活動安全注意義務之違
17 反可言，故被告並未違反交易安全往來義務，被告未積極防
18 止系爭事故當日營業大廳地板可能存在之反潮現象，並不構
19 成民法第184條第1項前段之加害行為，亦無過失。

20 5.被告就營業大廳地板之維護管理並未違反民法第184條第1項
21 前段之交易安全往來義務，已如上述，至消費者保護法第7
22 條可合理期待之安全性，依同法第7條之1規定，法律上係
23 「推定」企業經營者提供之服務「欠缺」可合理期待之安全
24 性，故如企業經營者舉證推翻上開推定，其所提供之服務，
25 自應認定符合可合理期待之安全性。查本件被告已提出如前
26 所述之系爭事故當日氣象觀測資料及監視器畫面影像，說明
27 系爭事故發生當日營業大廳之反潮現象極不明顯，且被告亦
28 以「小心地滑」之告示牌置於營業大廳出入口，提醒出入之
29 客戶應注意安全。又被告亦已陳明系爭事故發生當日並未有
30 其他客戶反映營業大廳地板濕滑等語，是依一般消費者之角
31 度觀之，被告提供之服務顯然具備合理期待之安全性，則被

告既已舉證推翻消費者保護法所為之上開推定，自無成立消費者保護法第7條損害賠償責任之餘，當屬明確。

(二)被告提供之服務與原告身體權受侵害間不具相當因果關係

1.按消保法採無過失責任主義，消費者就企業經營者是否具故意或過失固不負舉證責任，但就「商品欠缺安全性」與致生「損害」間是否具有相當因果關係，仍應由消費者或第三人舉證證明，始可獲得賠償。又侵權行為之債，以有侵權之行為及損害之發生，並二者間有相當因果關係為其成立要件。所謂相當因果關係，係指依經驗法則，綜合行為當時存在之一切事實，為客觀之事後審查，認為在一般情形下，有此環境、有此行為之同一條件，均可發生同一結果者，則該條件為發生結果之相當條件，而認有相當因果關係，最高法院98年度台上字第2273號、110年度台上字第3023號判決可資參照。

2.經本院勘驗系爭事故發生前後營業大廳之監視器畫面影像，結果略為：

(1)畫面開始時，原告坐在畫面左下方黃色圓桌旁的椅子上，而被告係在畫面右下角靠近玻璃門處標記「小心地滑」之告示牌左側滑倒，而被告跌倒前，曾有：①身穿藍色外套之男子（下稱B男）自畫面中間走向告示牌左側，並以左腳為重心，旋轉約90度角面向櫃台站立停佇；②身穿紅色衣服之女子自畫面下角進入銀行大廳後，逕往畫面右上方前進，過程中並穿過告示牌、B男。

(2)於被告跌倒後，則有：③畫面左上方身穿深色外套、深色褲子、配戴口罩之男子快速往被告跌倒處移動，並繞過被告，協助被告起身；④身穿藍外套、揹著灰色背包之男子行經告示牌左側；⑤身穿淺灰色衣服之女子行經告示牌左側；⑥身穿深色外套、藍色衣服、土黃色褲子之女子自畫面上方往右下方移動，並經過告示牌左側之地板；⑦身穿綠色外套、藍色褲子配帶黑色口罩之男子自畫面右下方出現，並經過告示牌左側地板，往畫面右上方櫃台處移動，其後再次返回告示

01 牌左側。

02 (3)上開編號①至編號⑦所示之人，無論於原告跌倒前後，渠等
03 於行經告示牌左側時，均無走路不穩之現象等節。

04 3.上開勘驗結果，有本院勘驗筆錄在卷可考，是在原告跌倒前
05 後，行經被告跌倒處之人，共有7人之多，而該等行人均無
06 走路不穩或打滑之情形，甚至B男於站立在告示牌左側之
07 時，以左腳單腳為重心旋轉，然絲毫未見有不穩、打滑之跡
08 象。故原告主張其係為轉向，以左腳為重心支撐，然因被告
09 營業大廳地板濕滑而跌倒等語，縱認營業大廳地板確有濕
10 滑，依照首揭說明，在有此環境、有此行為之同一條件下，
11 行經原告跌倒處之人，顯不能發生與原告相同之跌倒結果。
12 況系爭事故發生之當日，既有些許降雨及反潮現象，則系爭
13 事故之發生，當亦可能係原告自身穿著之鞋履不具一定之摩
14 擦力所致。從而，本件被告跌倒，顯與被告營業大廳之維護
15 狀況間不具相當因果關係，因而亦不負消費者保護法第7條
16 及民法第184條第1項前段之損害賠償責任。

17 (三)基上所述，本件被告就營業大廳之管理、維護並無違反交易
18 安全往來義務，亦無欠缺安全性之情事，且原告跌倒與服務
19 提供之間，亦無相當因果關係。原告主張依消費者保護法第
20 7條、民法第184條第1項前段等規定請求被告賠償損害，核
21 屬無據。

22 五、綜上所述，本件原告主張依消費者保護法第7條、民法第184
23 條第1項前段等規定請求被告賠償財產上、非財產上損害共
24 計412,596元，為無理由，應予駁回。

25 六、本件事證已臻明確，兩造其餘攻防方法及所提證據，經本院
26 斟酌後，核與判決結果不生影響，爰不逐一論駁，併此敘
27 明。

28 七、訴訟費用負擔之依據：民事訴訟法第78條。

29 中 華 民 國 113 年 11 月 1 日

30 臺灣新北地方法院板橋簡易庭

31 法 官 陳彥吉

01 以上正本係照原本作成。

02 如不服本判決，應於送達後20日內，向本院提出上訴狀並表明上
03 訴理由，如於本判決宣示後送達前提起上訴者，應於判決送達後
04 20日內補提上訴理由書（須附繕本）。

05 中 華 民 國 113 年 11 月 1 日

06 書記官 林宜宣