

臺灣新竹地方法院民事簡易判決

114年度竹簡字第340號

原告 陳虹瑾

訴訟代理人 宋重和律師

王顥鈞律師

被告 瑞裕產業股份有限公司

法定代理人 廖秀梅

訴訟代理人 彭改良

黃麥浩

上列當事人間請求損害賠償事件，本院於民國114年7月30日辯論終結，判決如下：

主 文

被告應給付原告新臺幣27,374元，及自民國114年3月29日起至清償日止，按週年利率百分之5計算之利息。

原告其餘之訴駁回。

訴訟費用由被告負擔百分之15，餘由原告負擔。

本判決原告勝訴部分得假執行。

原告其餘假執行之聲請駁回。

事實及理由

一、原告主張：原告透過AGODA訂房網站以新臺幣（下同）2,458元預訂被告所經營之新竹福華大飯店（下稱福華飯店）標準雙人房1間，並於民國113年12月13日至同年月14日投宿，經櫃台人員登記入住308號房（下稱系爭房間），約莫晚間11時許，原告已打算先行盥洗沐浴後休息，故於浴室門口先將外衣除去，身上僅留較單薄之貼身衣物，此時原告聽聞位於浴室旁之房間大門有人在外之動靜，並突然有門禁磁卡感應開門之聲音，磁卡感應聲響後即有人轉開下方之門鎖，原告警覺立即將房間大門內部之U型鎖扣上，隨後因電子鎖已解鎖，門外不明人士遂將房間大門推開，但U型鎖已被原告扣上，故房門僅打開約20公分之縫隙即無法開啟，原告見狀趕

01 緊又將房門用力推上關起，詎該不明人士竟又再次刷卡將電
02 子鎖開啟且轉開門把開門，原告甚為驚恐，一邊以身體抵住
03 房門，一邊對該不明人士喊「裡面有人！你要幹嘛？」，該
04 名男子僅回覆「我要找房間裡面有個銀色行李箱…」，原告
05 備感疑惑，僅能請對方盡速離開，數分鐘後該名男子見無法
06 入內便離去，經原告立即連繫福華飯店櫃檯詢問後，福華飯
07 店安排原告更換樓層及房間，並表示該名男子為系爭房間之
08 長住商務客，因要求更換房間卻未將原本房間磁卡歸還，福
09 華飯店已協助換房後，該名男子仍以舊房卡刷系爭房間之電
10 子鎖，才發生系爭房間遭人闖入事件，惟原告當下無法判斷
11 福華飯店所述是否為真，僅十分恐懼該名男子後續是否又會
12 對原告不利，因此原告換房後仍徹夜難眠，完全無法放鬆休
13 息，翌日深怕出房門用餐時又遭該名男子騷擾，乃請家人至
14 福華飯店陪同用餐，並向福華飯店管理部彭經理會談，然彭
15 經理支吾其詞，對於原告之質疑回覆需要再調查，原告迫於
16 無奈遂離開福華飯店。被告為提供旅宿服務之企業經營者，
17 於提供旅宿服務時，本應確保該旅宿服務符合當時科技或專
18 業水準可合理期待之安全性，卻疏於管理門禁系統，導致原
19 告於入住期間遭受上情，造成原告居住安寧權、隱私權受
20 到侵害，精神上受有相當之痛苦，自應就原告所受損害負賠
21 償之責。原告爰依民法第184條第1項前段、第191條、第185
22 條第1項、消費者保護法（下稱消保法）第7條、第51條等規
23 定提起本件訴訟，請求精神慰撫金20萬元及訂房價格3倍之
24 懲罰性賠償金7,374元，以上合計20萬7374元等語。並聲
25 明：(一)原告被告應給付原告20萬7374元，及自起訴狀繕本送
26 達之日起至清償日止，按週年利率5%計算之利息。(二)願供擔
27 保，請准宣告假執行。

28 二、被告則以：原告確實於113年12月13日投宿於被告所經營之
29 福華飯店之系爭房間，因櫃檯人員未將前一位房客之房卡全
30 數收回或辦理消磁，致該名房客持房卡感應系爭房間大門，
31 被告就此確有疏失，也向原告當面致歉，然因原告有扣上U

01 型扣鎖，故房門僅被推開不到10公分即由原告將房門推上關
02 閉，應不致使原告之隱私權受到侵害，縱有，其情節亦屬輕
03 微，而認原告請求之精神慰撫金顯然過高，應以不超過2萬
04 元為適當等語置辯。並聲明：原告之訴駁回。

05 三、得心證之理由：

06 (一)原告主張其於上開時、地入住被告所經營之福華飯店，接受
07 被告所提供之旅宿服務，然於當晚11時許，其所住宿之系爭
08 房間房門突有感應開門之聲音，之後原告察覺房門鎖遭人轉
09 開，原告隨即將系爭房間大門內部之U型扣鎖扣上等情，業
10 據原告提出訂房紀錄、信用卡付款資訊截圖等件影本為證，
11 且為被告所不爭執，堪信為真正。又被告櫃檯人員未將前一
12 位房客房卡收回或消磁，兩造亦不爭執，應可採信。

13 (二)原告依消保法第7條及51條請求被告負損害賠償責任，是否
14 有理由？金額為何？

15 1.按從事設計、生產、製造商品或提供服務之企業經營者，於
16 提供商品流通進入市場，或提供服務時，應確保該商品或服
17 務，符合當時科技或專業水準可合理期待之安全性；商品
18 或服務具有危害消費者生命、身體、健康、財產之可能
19 者，應於明顯處為警告標示及緊急處理危險之方法；企業經
20 營者違反前二項規定，致生損害於消費者或第三人時，應負
21 連帶賠償責任。但企業經營者能證明其無過失者，法院得減
22 輕其賠償責任；企業經營者主張其商品於流通進入市場，或
23 其服務於提供時，符合當時科技或專業水準可合理期待之安
24 全性者，就其主張之事實負舉證責任，消保法第7條第1項、
25 第2項、第3項、第7條之1第1項分別定有明文。是消費者保
26 護法就企業經營者所提供服務之安全，係採取無過失責任之
27 制度，即企業經營者所提供之服務，如欠缺提供服務當時科
28 技或專業水準可合理期待之安全性，造成消費者受有損害，
29 無論企業經營者有無過失，均應負損害賠償責任，且企業經
30 營者如主張其所提供之服務有符合當時科技或專業水準可合
31 理期待之安全性，應由企業經營者負舉證之責。然從消保法

01 第7條第1項、第2項規定可知，消保法主要保護為提供商品
02 或服務之安全性，而保護範圍則是生命、身體、健康及財
03 產，至於隱私權及居住安寧權是否為該條保護範圍，從第2
04 項並未將隱私權及居住安寧權列入觀之，應認消保法並未將
05 其列入保護範圍。

06 2.查被告所提供之旅宿服務，雖因過失而不具有科技或專業水
07 準可合理期待之安全性，然如前述，原告主張隱私權及居住
08 安寧權應非消保法第7條所保護範圍，是原告自不得依消保
09 法第7條第3項、第51條之規定，請求損害賠償及懲罰性賠償
10 金。

11 (三)原告依侵權行為請求被告負損害賠償責任，是否有理由？金
12 額為何？

13 1.按民法第184條第1項規定：因故意或過失，不法侵害他人之
14 權利者，負損害賠償責任。又同法第195條第1項規定：不法
15 侵害他人之身體、健康、名譽、自由、信用、隱私、貞操，
16 或不法侵害其他人格法益而情節重大者，被害人雖非財產上
17 之損害，亦得請求賠償相當之金額。

18 2.經查，被告所提供服務為提供原告房間避免隱私及居住安寧
19 權受到干擾，而因被告櫃檯人員過失行為未收為房卡收回或
20 消磁，導致他人可進入原告房間，自有過失，且他人確實而
21 進入原告房內，是原告隱私權及居住安寧權確實受到侵害，
22 僅因原告將U型鎖扣上而上開權利未受到重大侵害，且被告
23 櫃檯人員之行為與原告權利受侵害亦有因果關係，是原告自
24 得依民法第184條第1項向被告請求損害賠償。惟原告請求為
25 非財產上損害，依民法第195條第1項規定，居住安寧權被侵
26 害須情節重大，而從本件觀之尚非情節重大，是原告因僅能
27 請求隱私權被侵害部分，而本院審酌原告所受損害程度、被
28 告過失情節及被告之資本額為1億5266萬元等情，認為原告
29 請求之慰撫金以2萬7374元為適當，逾此部分之請求，則屬
30 過高，不予准許。

31 四、未按給付無確定期限者，債務人於債權人得請求給付時，經

01 其催告而未為給付，自受催告時起，負遲延責任。其經債權
02 人起訴而送達訴狀，或依督促程序送達支付命令，或為其他
03 相類之行為者，與催告有同一之效力；遲延之債務，以支付
04 金錢為標的者，債權人得請求依法定利率計算之遲延利息；
05 應付利息之債務，其利率未經約定，亦無法律可據者，週年
06 利率為5%，民法第229條第2項、第233條第1項前段、第203
07 條分別定有明文。查本件原告主張對被告之債權，並無確定
08 期限，又以支付金錢為標的，且起訴狀繕本係於114年3月28
09 日送達被告，有本院送達證書為憑，是原告請求自起訴狀繕
10 本送達之翌日即114年3月29日起至清償日止，按週年利率5%
11 計算之法定遲延利息，亦屬有據。

12 五、綜上所述，原告依侵權行為之法律關係，請求被告給付2萬7
13 374元，及自114年3月29日起至清償日止，按週年利率5%計
14 算之利息，為有理由，應予准許；逾此範圍之請求，為無理
15 由，應予駁回。

16 六、本件係依民事訴訟法第427條第1項適用簡易訴訟程序所為被
17 告一部敗訴之判決，應依同法第389條第1項第3款規定，就
18 原告勝訴部分，依職權宣告假執行。原告雖聲明願供擔保宣
19 告假執行，惟此僅促使法院職權發動，不另為假執行准駁之
20 諭知。另被告陳明就敗訴部分願供擔保免為假執行，核無不
21 合，爰酌定相當之擔保金額准許之。至原告敗訴部分，其假
22 執行之聲請，因訴之駁回已失所附麗，則應併予駁回。

23 七、本件事證已臻明確，兩造其餘之攻擊防禦方法及所提證據，
24 於判決結果不生影響，爰不一一論列，亦此敘明。

25 八、訴訟費用負擔之依據：民事訴訟法第79條。

26 中 華 民 國 114 年 8 月 29 日

27 新竹簡易庭 法 官 吳宗育

28 以上正本係照原本作成。

29 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
30 委任律師提起上訴者，應一併繳納上訴審裁判費。

31 中 華 民 國 114 年 8 月 29 日

