

原告 趙昱貞
訴訟代理人 林淑娟律師
被告 宜家家居股份有限公司

法定代理人 凌思卓
訴訟代理人 王詩瑋律師
官翰音律師

上列當事人間請求損害賠償事件，本院於中華民國115年5月6日
言詞辯論終結，判決如下：

主 文

原告之訴及假執行之聲請均駁回。

訴訟費用由原告負擔。

事實及理由

一、原告主張：伊於民國114年3月15日下午約3時許，至被告位於內湖之賣場(下稱系爭賣場)用餐及購物，於伊結帳時，因店員告知需至商品區拿取燈具商品，伊遂依店員之錯誤指引(即走反方向)返回商品區拿取燈具，途中因系爭賣場地面設置之標示線有斷裂且不平整，又因當日有下小雨，系爭賣場地面有濕滑現象，且被告於地面標示線斷裂處未設置標語、警告標示，使伊不慎遭突起且不平整的標示線跌倒或絆倒，導致伊向身體的右側直直倒下，而受有右肩肱骨頸及大粗隆骨折併移位之傷害(下稱系爭傷害)。伊因此而受有醫療費用新臺幣(下同)15萬221元、購買輔具及醫療耗材與洗頭費用8,197元、交通費用2萬2,827元、工作薪資損失10萬1,742元、專人看護費用6萬元、以及非財產上損害即精神慰撫金25萬元之損害；且伊亦依消費者保護法(下稱消保法)第51條規定，請求被告給付懲罰性賠償金25萬元，故伊請求損害賠償金額合計為84萬2,987元。爰依民法第184條第1項前

01 段、第195條第1項，消費者保護法第7條、第51條之規定，
02 提起本件訴訟等語。並聲明：(一)被告應給付原告84萬2,987
03 元，及自起訴狀繕本送達翌日起至清償日止，按週年利率百
04 分之5計算之利息。(二)願供擔保，請准宣告假執行。

05 二、被告則以：伊否認系爭賣場地面標示線有斷裂、不平，致原
06 告絆倒之情形。原告主張系爭賣場地面標示線斷裂處，與原
07 告所主張行進路線、跌倒或絆倒之方向不符，且伊所使用之
08 標示線係專為地板標示設計，符合當時專業及科技水準可合
09 理期待之安全性；又原告並未舉證證明當時系爭賣場地板有
10 何濕滑之情形，況系爭賣場各出入口均設置有地墊、雨傘塑
11 膠套，原告跌倒處更距離出入口甚遠，不可能有雨水帶入如
12 此深且遠的距離導致濕滑之情形，且無論正向或逆向走，全
13 部地面均是平坦安全；而伊之系爭賣場人員僅會告知燈具區
14 位置，並不會強制消費者行走特定路線，原告絆倒或跌倒受
15 傷，亦與系爭賣場人員之指示無相當因果關係，伊無須負損
16 害賠償責任。縱認伊須負損害賠償責任，然原告主張之賠償
17 項目或無必要性或僅屬推估，且請求精神慰撫金之金額明顯
18 過高等語，資為抗辯。並聲明：(一)原告之訴及假執行之聲請
19 均駁回。(二)如受不利之判決，願供擔保請准宣告免為假執
20 行。

21 三、原告主張其於114年3月15日約下午3時許，至被告之系爭賣
22 場購物，其有在系爭賣場2樓跌倒，並於當日至三軍總醫院
23 松山分院附設民眾診療服務處(下稱三總)急診，經醫師診斷
24 其受有系爭傷害，亦經證人A O 1於本院審理時證述在卷
25 (本院卷第348至354頁)，且有原告提出之三總診斷證明書可
26 稽(本院卷第43頁)，此部分事實，應堪信為真實。

27 四、按因故意或過失，不法侵害他人之權利者，負損害賠償責
28 任，民法第184條第1項前段定有明文。次按當事人主張有利
29 於己之事實者，就其事實有舉證之責任，民事訴訟法第277
30 條亦有規定。且按提供安全、便利之購物環境，課與消費者
31 保護法中企業經營者理應提供之服務，不但可使企業經營者

01 必須積極提升門市購物環境，更提高消費者購物及回流意
02 願，而消費者在內得安心購物，自能招徠更多的消費者，雙
03 方俾得雙贏之效。故企業經營者就其出賣之商品，固應提供
04 可合理期待之安全性，對於出售商品之週邊環境，亦應保持
05 無安全上之危險，以便顧客在安全環境中選購商品。綜上所
06 述，對於門市之購物環境，公司對之得規劃、設計、安排整
07 體購物動線，對於門市購物環境維持與店員維繫門市運作具
08 有指揮監督與管理之權，就公司與其提供之購物環境而言，
09 自屬消保法第7條規定所欲規範之企業經營者及服務。復按
10 從事設計、生產、製造商品或提供服務之企業經營者，應確
11 保其提供之商品或服務無安全或衛生上之危險，即該商品於
12 其流通進入市場，或服務於其提供時，並無不符合當時科技
13 或專業水準可合理期待安全性之危險。是消費者或第三人應
14 就商品欠缺安全性與致生損害間具有相當因果關係，負舉證
15 責任。且按損害賠償之債，以有損害之發生及有責任原因之
16 事實，並二者之間，有相當因果關係為成立要件。故原告所
17 主張損害賠償之債，如不合於此項成立要件者，即難謂有損
18 害賠償請求權存在。又按所謂相當因果關係，係指依經驗法
19 則，綜合行為當時所存在之一切事實，為客觀之事後審查，
20 認為在一般情形上，有此環境，有此行為之同一條件，均發
21 生同一之結果者，則該條件即為發生結果之相當條件，行為
22 與結果即有相當之因果關係。反之，若在一般情形上，有此
23 同一條件存在，而依客觀之審查，認為不必皆發生此結果
24 者，則該條件與結果並不相當，不過為偶然之事實而已，其
25 行為與結果間即無相當因果關係。換言之，相當因果關係之
26 認定，應以行為人之行為所造成之客觀存在事實為觀察之基
27 礎，倘就該客觀存在之事實，依吾人智識經驗判斷，通常均
28 有發生同樣損害結果之可能者，始得謂行為人之行為與被害
29 人所受損害間，具有相當因果關係。

30 五、原告主張伊跌倒或絆倒時，係因店員指示反方向路徑為錯誤
31 路徑，致伊前往拿取燈具途中，系爭賣場地面濕滑、地面標

01 示線斷裂、不平整，亦未設警示或警告標示，導致伊跌倒或
02 絆倒，而受有系爭傷害，故原告有過失之不法侵害行為；又
03 因系爭賣場之服務及購物環境有上開危害安全之虞，被告卻
04 未為警語或警告標示，亦有違反消費者保護法第7條之規定
05 等語，為被告否認，並以前揭情詞抗辯。而查：

06 (一)本件被告確為消費保法第7條所規範之企業經營者，有經營
07 維繫門市購物環境為被告之服務，自有提供安全、便利之購
08 物環境之義務。

09 (二)原告主張系爭賣場於系爭事故發生當日因外面有下雨，而系
10 爭賣場地面有濕滑現象等語，為被告否認。原告固提出天氣
11 資料為據，然依原告提出之天氣資料(本院卷第35至39頁)，
12 固可證明系爭事故發生當日外面確有下雨之情形。然被告於
13 系爭賣場各出入口裝有吸水地墊，且於一樓出入口亦有提供
14 雨傘塑膠套供直接攜帶雨具徒步進入系爭賣場之顧客使用，
15 而原告主張其跌倒或絆倒處位於系爭賣場2樓，與1樓賣場出
16 入口已有一大段距離，且出入口與原告主張系爭事故發生處
17 位於不同之樓層，有被告提出之照片及平面圖可佐(本院卷
18 第145至161頁)，尚難因系爭賣場外面有下雨，即遽認系爭
19 賣場於原告跌倒或絆倒(下稱系爭事故)時，系爭賣場地面有
20 濕滑之情形。況且證人A O 1 證述：於系爭事故發生當日，
21 伊與原告一同至系爭賣場購物，當日雖有下雨，但伊沒有注
22 意系爭賣場地面狀況，且伊不記得地面有無潮濕，也沒有注
23 意原告跌倒處之地面狀況，但伊沒有覺得地面有滑滑的等語
24 (本院卷第348至354頁)。則依證人A O 1 證述當日外面雖有
25 下雨，伊沒有注意地面狀況，但伊不覺得系爭賣場地面有滑
26 滑之情形等情，故尚難認系爭事故發生時，系爭賣場2樓地
27 面有濕滑之狀況。

28 (三)又原告主張系爭事故發生當天，系爭賣場之地面標示線有斷
29 裂、不平整，且店員指示錯誤路徑(反方向)，而致伊行走至
30 照片中紅框處跌倒或絆倒等語，並提出系爭賣場內部地面黑
31 白照片及彩色照片(下合稱系爭照片)為據(本院卷第29、3

01 1、201、203、205、207頁)，為被告否認系爭照片為系爭事
02 故發生當天或當時之地面狀況。查因系爭照片並未顯示拍攝
03 日期，且原告自陳系爭照片係於系爭事故發生後1週至10天
04 內，伊之女兒始至系爭賣場拍攝，可知系爭照片顯非與系爭
05 事故發生時間緊密接續之前後時間所為拍攝之照片，則系爭
06 照片所示地面之情狀，是否即為系爭事故發生時之現場狀
07 況，已非無疑；況依原告所提第一張照片中顯示標示線斷裂
08 處，比照圖示商品擺放狀況觀之，顯與其所陳第四張照片紅
09 框之跌倒位置不同，而第三張照片亦無法看出紅框之跌倒位
10 置內地標示線有何斷裂、不平整之處。雖證人A O 1 證稱：
11 原告係到黃線要轉彎時跌倒等語，然跌倒之位置與該位置是
12 否有地面標示線不平整之事實間，尚屬二事，不能僅以有跌
13 倒之事實存在，即遽認定跌倒位置或附近確有如原告主張其
14 所提出照片中地面標示線斷裂、不平整存在，而致原告跌倒
15 或絆倒。又證人A O 1 亦證稱：於系爭事故發生當天，伊與
16 原告至系爭賣場，因當天系爭賣場有伊與原告想要買的燈
17 具，伊與原告就先拍照，但伊與原告去倉庫旁邊拿東西，結
18 果找不到該燈具，伊與原告就問結帳區附近的店員，店員說
19 該燈具不是放在倉庫，而是放在商品區，店員說從箭頭走過
20 去到黃線區那邊左轉就到了指引的方式，即如本院卷第203
21 頁照片所示方向，即跟著紅色箭頭方向走。因為伊有慢性
22 病，且伊因當時身體不舒服，伊就沒有跟著原告一起過去拿
23 商品，伊遠遠地看到原告要轉彎，整個人就重摔下去，很像
24 翻車一樣，腳好像沒動就翻過去，伊當時距離原告約10公
25 尺，伊看到原告倒下後，伊就慢慢走過去看，伊推著推車且
26 伊會喘，不敢走太快，伊沒有看原告跌倒處之地板狀況，也
27 沒有去注意地板的狀況，至於轉彎處之地面標示線是否如原
28 告所提照片所示狀況，伊也不清楚；而原告跌倒後並沒有跟
29 伊表示地面標示線有不平整之情形等語(本院卷第348至354
30 頁)。則依證人A O 1 之證述內容，可知於系爭事故發生當
31 時，A O 1 距原告約10公尺遠之距離，其並不知道原告為何

01 於該處跌倒，只看到原告向右側直直倒下去，且其證述內容
02 亦不足以證明系爭賣場地面於系爭事故發生時確有標示線斷
03 裂、不平整，而導致原告跌倒或絆倒等情。此外，原告復未
04 再提出其他證據，又原告所舉之證據，尚不足以證明系爭賣
05 場地面有標示線有斷裂、不平整、或原告係因該等情狀而跌
06 倒或絆倒等情，則原告此部分主張，難認可採。

07 (四)另原告主張被告於地面標示線斷裂處未設置警語、警告標
08 示，而有過失不法行為，且不符合消保法7條之規定等語，
09 然如前述，原告所舉之證據，尚不足以證明於系爭事故發生
10 時，系爭賣場之地面確有其所稱之地面標示線斷裂、不平
11 整、或地面濕滑等情，則被告當無於系爭賣場原告主張其跌
12 倒或絆倒處或該處附近設置相關警語、警告標示之義務，故
13 尚難謂被告有何過失不法侵害行為、或不符合消保法第7條
14 規定之不作為情事。況縱使系爭事故發生當時被告有於原告
15 跌倒或絆倒處或附近設置警示或警語標示，是否因有警示或
16 警語標示存在，並藉以防免其自身跌倒，亦非無疑。

17 (五)基上，原告所舉之證據，尚不足以證明系爭事故發生當時系
18 爭賣場地面有濕滑、地面標示線斷裂、不平整之情形，且原
19 告係因該等情形而跌倒或絆倒。又系爭賣場行走動線亦顯非
20 單向通行之動線，消費者本就可來回以不同方向行進選購商
21 品，縱系爭賣場店員指示原告前往取燈具區之方向係自櫃檯
22 走至取貨處之方向(即原告所稱反方向)，難謂為錯誤之指
23 引，亦難謂系爭事故發生與系爭賣場人員指引路線有何相當
24 因果關係。綜上，原告所舉之證據，尚不足以證明系爭賣場
25 環境或服務有如原告主張之上開不安全或不安全之虞之情
26 事，亦不足以證明被告有何過失不法侵害行為，致原告跌倒
27 而受有系爭傷害等情，則原告依消保法第7條、第51條，民
28 法第184條第1項前段、第195條第1項之規定，請求被告負損
29 害賠償責任，並給付懲罰性賠償金，均屬無據。

30 六、從而，原告依民法第184條第1項前段、第195條第1項，消保
31 法第7條、第51條之規定，請求被告給付原告84萬2,987元，

01 及自起訴狀繕本送達翌日起至清償日止，按週年利率百分之
02 五計算之利息，為無理由，應予駁回。又原告之訴既經駁
03 回，其假執行之聲請，亦失所依據，應併予駁回。

04 七、本件事證已臻明確，兩造其餘攻擊防禦方法及所提之證據，
05 經本院斟酌後，認均不足以影響本判決之結果，爰不逐一論
06 列，併此敘明。

07 八、據上論結，本件原告之訴為無理由，依民事訴訟法第78條，
08 判決如主文。

09 中 華 民 國 115 年 6 月 3 日
10 民事第四庭 法 官 陳月雯

11 以上正本係照原本作成。

12 如對本判決上訴，應於判決送達後20日內向本院提出上訴狀，若
13 委任律師提起上訴者，應一併繳納上訴審裁判費，否則本院得不
14 命補正逕行駁回上訴。

15 中 華 民 國 115 年 6 月 3 日
16 書記官 李佩諭