臺灣臺南地方法院柳營簡易庭民事判決

115年度營簡字第391號

原　　告　李育慶

000000000000000000

被　　告　和德昌股份有限公司即台灣麥當勞餐廳股份有限公司

法定代理人　李昌霖

訴訟代理人　王曉筑

上列當事人間請求損害賠償事件，經於民國115年7月28日言詞辯論終結，本院判決如下：

主　　文

原告之訴駁回。

訴訟費用新臺幣貳仟捌佰元由原告負擔。

事實及理由

一、原告起訴主張：

㈠緣於民國114年9月14日13時至14時許，原告在被告經營之麥當勞佳里分店二樓使用桌邊點餐服務，等候逾20分鐘餐點未送達，原告遂前往一樓取餐區詢問餐點進度，未料被告僱傭之服務員陳姓員工(下稱陳姓員工)竟以極不耐煩且大聲叫罵回應：「就沒有人送！」，原告當場被此舉動驚嚇並回應：「我坐在2樓怎會知道沒有人送餐上樓！」，此時陳姓員工更大聲對原告說：「就沒有人送怎麼會上去告訴你？」。此舉令原告感到錯愕與羞辱，原告向當日值班經理表示要投訴後，該員工竟於公開場合，將其配戴之工作名牌猛力扯下並朝原告摔擲。前開行為嚴重貶損原告之人格尊嚴與名譽，造成原告罹患多年並經穩定控制之憂鬱症復發，精神受有極大之痛苦。另陳姓員工受雇於被告，並於執行職務時與原告發生前開侵權行為事件，致原告受有精神痛苦，被告應就陳姓員工對原告之侵權行為負連帶賠償責任。爰依民法第184條、第188條、第195條，請求被告負損害賠償責任。

㈡對被告之抗辯，陳述意見略以：

被告抗辯陳姓員工對伊無大聲叫罵或污辱性言語等之侵權行為，為何被告又提出退款、提供3,600元慰問金等調解方案。被告所稱調解程序中展現誠意，實則多次缺席，提出之調解方案更是對原告2次傷害。被告指稱伊患有持續性憂鬱症，須長期、例行性治療，無法證明本次消費爭議與伊之精神痛苦具有因果關係，惟伊雖然長期罹患憂鬱症，但經每月按時回診病症已獲得控制，然因本件侵權行為造成伊憂鬱症惡化，被告之侵權行為與原告之精神痛苦具有直接之因果關係。

㈢聲明：被告應給付原告新臺幣(下同)200,000元，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5計算之利息。

二、被告答辯略以：

㈠原告與被告僱傭之陳姓員工因候餐時間過久而溝通說明，當時正值餐廳用餐來客數高峰，陳姓員工就當時客觀營運現況加以說明，並配合原告主動揭示名牌，並無大聲叫罵或污辱性言語，亦無朝原告摔擲名牌或其他足以貶損原告人格尊嚴或名譽之不當行為。事發後，被告多次向原告致歉，提出全額退費、補送新餐點及提供3,600元慰問金等措施作為調解方案，然原告均不接受。被告多次主動聯繫原告、關懷說明，並於調解程序中表達歉意，是被告始終積極面對、持續展現解決問題之誠意，絕無消極應對、推諉卸責或怠於處理之情事。被告無侵害原告名譽權或人格法益之不法行為，原告自108年8月開始至醫療院所就醫，且經診斷患有持續性憂鬱症，原告提出之就醫紀錄，僅能證明原告有持續治療之事實，無法證明上開精神病痛與本次消費爭議有相當因果關係，亦未達民法第195條所稱情節重大程度，原告依其主觀感受請求精神上慰撫金，於法無據。

㈡聲明：原告之訴駁回。

三、得心證理由

㈠按因故意或過失，不法侵害他人之權利者，負損害賠償責

任，此為民法第184條第1項前段所明定。又侵害名譽權損害賠償，須行為人因故意或過失貶損他人之社會評價，而不法侵害他人之名譽，致他人受損害，方能成立。亦即行為人須具備違法性、有責性，並不法行為與損害間具有因果關係，始足當之。

㈡本件原告主張其前往被告公司之佳里區分店二樓用餐，遭該店陳姓員工以上開態度及行為對待，致其受有驚嚇及嚴重貶損原告之人格尊嚴與名譽，造成原告罹患多年並經穩定控制之憂鬱症復發，精神受有極大之痛苦，經原告向臺南市政府聲請消費爭議調解，被告公司態度被動且敷衍，毫無誠意，為此請求被告賠償20萬元之非財產上之損害，並提出奇美醫療財團法人佳里奇美醫院診斷證明書、門診病歷、國立成功大學醫學院附設醫院病歷、門診紀錄及臺南市政府函為據。被告不爭執原告前往上開分店用餐，但否認陳姓員工當日有大聲叫罵或侮辱性言語，亦無朝原告摔擲名牌或其他足以貶損原告人格尊嚴或名譽之不當行為，並答辯如上。是本件爭執事項為：被告公司陳姓員工當日行為，是否已該當對原告實施不法侵權行為？如是，原告請求精神賠償20萬元是否適當？經查：

1.本件原告自陳當日前往該店用餐，因出餐之事，下樓前往取餐櫃檯詢問，而與陳姓員工接觸，致生本件侵權糾紛，則原告與陳姓員工單純為消費關係，二人並無嫌隙，合先說明。

2.本件原告主張當日遭陳姓員工不當對待乙節，為被告所否認，並提出店內監視錄影設備之拷貝光碟為證。經本院勘驗該份光碟，並無清楚錄音，但櫃檯前人員面部表情清晰，一名男性(即原告)身著深色上衣，站立於櫃檯前方；陳姓員工側對鏡頭，配戴口罩；另名女性員工站立於櫃檯後方，及勘驗內容如下(附於本案卷第69至73頁)：

⑴光碟拍攝時間全長1分35秒，第1秒至第20秒為其他顧客取餐畫面，原告於第20秒出現在取餐櫃檯前，但取餐櫃台後方當時並無工作人員。

⑵第27秒至36秒：原告於第27秒時出現在櫃檯前提示手機訂餐頁面，陳姓員工核對櫃檯上放置餐點，鏡頭前原告神情冷淡，面部表情平靜，並無遭受驚嚇或難堪之神態。陳姓員工因配戴口罩及鏡頭角度，雖無法看清面部表情，但無明顯異狀，亦無明顯之肢體動作。

⑶第36秒至第57秒：一名女性員工出現並站立櫃台前，原告移動至女性員工前方，由女性員工接續處理原告之餐點，原告視線亦移至該名女性員工，面部表情無明顯變化。陳姓員工立於女性員工右側，處理其他顧客餐點。

⑷第58秒至1分01秒：原告及該名女性員工動作不變，陳姓員工轉身離開櫃台，出現於畫面右下方，並有伸出右手(掌心向上)之動作，女性員工出現制止動作。(此處應為原告表達投訴之意，陳姓員工表達個人態度)

⑸第1分02秒至1分06秒：原告立於櫃檯前，女性員工仍立於櫃檯前，陳姓員工出現在女性員工左側(未拍攝到取下名牌之動作)，並伸手將名牌放置於櫃檯上(因速度快，名牌有跳動情狀)。

⑹第1分06秒至1分18秒：女性員工位置不變，陳姓員工離開櫃台前，原告持手機拍攝放置於櫃檯上之名牌。

⑺第1分19秒至1分27秒：原告手持餐盒離開櫃檯，女性員工則將檯面上之名牌取下。

3.由上開勘驗結果可知，原告與陳姓員工溝通過程中，原告面部表情冷淡而平靜，並無出現驚嚇或難堪之神態，陳姓員工亦無情緒激動或叫罵之情狀。另因拍攝角度緣故，未見陳姓員工「猛力將名牌扯下」之情狀，及陳姓員工係將名牌放置於取餐櫃檯檯面上，並無朝原告摔擲之情狀，上情，均與原告指摘當日遭陳姓員工以極不耐煩且大聲叫罵方式回應，令其遭受驚嚇，及陳姓員工朝原告摔擲名牌等事實，明顯不符，難認原告主張之事實為真正。

㈢綜上調查，原告遲遲未見預定之餐點，前往一樓出餐櫃檯詢問，經本院勘驗錄影光碟，原告與陳姓員工溝通過程中，陳

姓員工並無情緒激動或叫罵之情狀，原告亦全程面部表情冷淡而平靜，並無出現驚嚇或難堪之神態。及陳姓員工係將名牌放置於取餐櫃檯之檯面上，並無朝原告摔擲之事實，或有其他足以貶損原告人格尊嚴或名譽之行為，難認陳姓員工之舉動具備違法性，而該當不法侵權行為。從而，原告依據侵權行為之法律關係，請求被告賠償非財產上之損害20萬元，及自起訴狀繕本送達翌日起至清償日止，按年利率百分之5計算之利息，為無理由，不予准許。

四、末按訴訟費用，由敗訴之當事人負擔。法院為終局判決時，應依職權為訴訟費用之裁判，此民事訴訟法第78條及第87條定有明文。本件訴訟僅原告支出第一審裁判費用2,800元，被告則無費用支出，是本件訴訟費用應由敗訴之原告負擔，並確定數額為2,800元。

五、據上論結，本件原告之訴為無理由，依民事訴訟法第436條第2項、第78條、第87條第1項，判決如主文。

中　　華　　民　　國　　115　　年　　8　　月　　28　　日

臺灣臺南地方法院柳營簡易庭

法　官　許蕙蘭

以上正本證明與原本無異。

如不服本判決，應判決送達後20日內，向本院提出上訴狀並表明上訴理由(須附繕本)。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　　115　　年　　8　　月　　28　　日

書記官　洪季杏