

臺灣臺中地方法院民事判決

115年度中消簡字第6號

原告 韓鴻勝

訴訟代理人 蘇文俊律師

複代理人 楊雨薇律師

被告 陳麗雲

訴訟代理人 林秀貞

被告 康庭管理顧問有限公司

法定代理人 張健宇

上列當事人間清潔服務糾紛（消）事件，本院於民國115年5月29日言詞辯論終結，判決如下：

主 文

一、被告康庭管理顧問有限公司應給付原告新臺幣1,000元，及自民國115年3月4日起至清償日止，按年息百分之5計算之利息。

二、原告其餘之訴駁回。

三、訴訟費用由被告康庭管理顧問有限公司負擔百分之2，餘由原告負擔。

四、本判決第一項原告勝訴部分得假執行。但被告康庭管理顧問有限公司如以新臺幣1,000元為原告預供擔保後，得免為假執行。

事實及理由

一、原告方面：

(一)原告委託被告康庭管理顧問有限公司（下稱被告康庭公司）分別於民國114年5月11日、6月14日、7月20日及8月16日為其進行居家清掃服務，被告康庭公司並指派被告陳麗雲於114年7月20日、114年8月16日前往原告位於臺中市○○區○○路000巷000弄00號（下稱系爭房屋）打掃。經被告陳麗雲第

01 一次打掃後，原告於114年8月1日發現系爭房屋浴室玻璃門
02 (下稱系爭玻璃門)刮傷，因此於被告康庭公司通知下次打
03 掃日期時，原告將系爭玻璃門刮傷照片傳送予被告康庭公
04 司，並請被告康庭公告知清潔人員不要用破壞性方式清潔系
05 爭房屋。嗣被告陳麗雲於114年8月16日第二次打掃系爭房屋
06 後，原告當日即聯繫被告康庭公司客服，要求擇日處理系爭
07 玻璃門刮傷問題，被告康庭公司並於同年8月19日派員至原
08 告系爭房屋，然被告2人迄今未處理系爭玻璃門刮傷。被告
09 陳麗雲受雇於被告康庭公司，本應於執行職務時採用適當之
10 清潔工具、並注意打掃時之力道及方法等，以防免毀損事故
11 發生，且依當時現場之狀況，並無不能注意之情事，竟疏未
12 注意及此，不慎毀損原告所有之系爭玻璃門，致系爭玻璃門
13 受損，原告因此須支出浴室玻璃門更換費用新臺幣(下同)
14 7,500元，另原告於114年11月3日為出席本件消費爭議調
15 解，需向公司請假而遭到扣薪，合計損失薪資1,134元，此
16 部分費用亦應由被告賠償。此外，原告加入被告康庭公司之
17 會員，支出會員費3,000元，惟原告僅使用4次清潔打掃服
18 務，事後卻因被告處理不當且造成系爭玻璃門損壞，故以起
19 訴狀繕本送達作為終止兩造委任契約之意思表示，被告康庭
20 公司應返還該會員費。本件於案發後，被告從未表示歉意、
21 亦無任何賠償意願，顯見被告態度傲慢且惡劣，且原告甫搬
22 入系爭房屋，系爭玻璃門因被告陳麗雲之不當清潔而受損，
23 被告康庭公司亦消極不處理，致原告內心痛苦不堪，為此請
24 求精神慰撫金10萬元，爰依法提起本件訴訟等語。

25 (二)並聲明：1.被告應連帶給付原告108,634元，及自起訴狀繕
26 本送達翌日起至清償日止，按週年利率百分之5計算之利
27 息。2.被告康庭公司應給付原告3,000元，及自起訴狀繕本
28 送達翌日起至清償日止，按週年利率百分之5計算之利息。

29 二、被告方面：

30 (一)被告陳麗雲則以：其至系爭房屋清潔所使用之清潔用品，只
31 有抹布與清潔劑，並無尖銳物也無菜瓜布，連刮刀都沒有

01 帶，其確認施做時，並無造成系爭玻璃門刮傷，由於玻璃門
02 表面有水垢覆蓋，也無法確定施作前是否已有刮傷等語。

03 (二)被告康庭公司則以：1.原告未能舉證證明系爭玻璃門刮傷係
04 被告陳麗雲造成，其所主張發現刮痕之時間，距被告陳麗雲
05 114年7月20日打掃之時間，已相隔J數日，不能排除期間有
06 其他原因造成刮痕。2.被告陳麗雲至系爭房屋打掃時，僅使
07 用一般抹布及清潔用品，並未使用鋼刷、刮刀、其他金屬或
08 任何尖銳清潔用品，亦未發生碰撞系爭玻璃門之情形。雖原
09 告提出照片，惟無法證明系爭玻璃門上刮痕存在之時間。3.
10 倘認原告主張有理由，則系爭玻璃門之刮痕亦可透過拋光或
11 其他方式處理，原告逕行更換，未證明其必要性及合理性，
12 另原告主張賠償扣薪部分，亦與本件無相當因果關係，並非
13 本件侵權行為通常發生之損害，且原告請求精神慰撫金部
14 分，顯無法律依據。4.被告康庭公司收取會員費，係原告基
15 於契約支付，並非無法律上原因，會員費之收取是為確保原
16 告以會員資格享受會員權益應享之折扣，原告僅以主觀不滿
17 為由，請求返還會員費，於法無據等語。

18 (三)均聲明：原告之訴駁回。如受不利判決，願供擔保，請准宣
19 告免為假執行。

20 三、本院之判斷：

21 (一)按因故意或過失，不法侵害他人之權利者，負損害賠償責
22 任，民法184條第1項固有明文。侵權行為之成立，須行為人
23 因故意過失不法侵害他人權利，亦即行為人須具備歸責性、
24 違法性，並不法行為與損害間有因果關係，始能成立，且主
25 張侵權行為損害賠償請求權之人，對於侵權行為之成立要件
26 應負舉證責任。從事設計、生產、製造商品或提供服務之企
27 業經營者，於提供商品流通進入市場，或提供服務時，應確
28 保該商品或服務，符合當時科技或專業水準可合理期待之安
29 全性；商品或服務具有危害消費者生命、身體、健康、財產
30 之可能者，應於明顯處為警告標示及緊急處理危險之方法；
31 企業經營者違反前二項規定，致生損害於消費者或第三人

01 時，應負連帶賠償責任；但企業經營者能證明其無過失者，
02 法院得減輕其賠償責任，消費者保護法第7條定有明文。消
03 費者或第三人應就商品欠缺安全性與致生損害間具有相當因
04 果關係，負舉證責任（最高法院103年度台上字第2120號判
05 決意旨參照）。

06 (二)本件原告主張被告陳麗雲至系爭房屋打掃時，因清潔方式不
07 當造成系爭玻璃門刮傷乙節，為被告2人所否認，揆諸前揭
08 說明，原告應就被告提供之服務欠缺安全性與致生損害間有
09 因果關係負舉證之責。然查：

10 1.本件依原告所提出之照片，至多僅能證明系爭玻璃門有刮
11 痕，惟無從證明系爭玻璃門上之刮痕係因被告陳麗雲打掃所
12 致之事實；且依兩造之LINE對話記錄所示，原告雖曾傳送訊
13 息告知被告康庭公司，其傳送訊息時間係在114年8月1日，
14 距被告陳麗雲114年7月20日至系爭房屋打掃，已有相當時間
15 差距，尚無法遽認兩者間具有相當因果關係。

16 2.再者，依原告所提出系爭房屋交屋時之照片，該照片之時間
17 為113年10月26日，並記載「淋浴拉門髒污」（見本院卷第3
18 9至41頁），顯見系爭玻璃門在被告陳麗雲清潔前即佈有髒
19 污，而原告並未提出系爭玻璃門於被告陳麗雲清潔前、清潔
20 後之相關證據供本院審酌，則系爭玻璃門究竟何時存有刮
21 痕，實非無疑。

22 3.本院依卷內事證，認原告就其主張系爭玻璃門之刮痕為被告
23 陳麗雲清潔打掃所造成乙節，所為之舉證尚未達優勢證據程
24 度，自無從為被告不利之認定。從而，原告請求被告連帶賠
25 償系爭玻璃門之損害，為無理由。

26 (三)原告請求返還會費3,000元部分：

27 1.原告主張曾加入被告康庭公司之會員，並繳交會員費3,000
28 元乙節，為被告所不爭執，且有原告於112年2月11日簽署之
29 康庭家事管理會員規章（下稱系爭規章）可稽（見本院卷第
30 125頁），此部分之事實，堪信為真。

31 2.次按定型化契約中之條款違反誠信原則，對消費者顯失公平

01 者，無效。定型化契約中之條款有下列情形之一者，推定其
02 顯失公平：一、違反平等互惠原則者。二、條款與其所排除
03 不予適用之任意規定之立法意旨顯相矛盾者。三、契約之主
04 要權利或義務，因受條款之限制，致契約之目的難以達成
05 者。消費者保護法第12條定有明文。另按遞延性商品（服
06 務）之預付型不定期繼續性供給契約，具有消費者已將費用
07 一次繳清，嗣後分次、分期或持續取得商品（服務），遞次
08 或持續發生對價給付效果之特性。因對契約雙方具有長期
09 性、繼續性之拘束力，而期間發生情事變化又具高度可能
10 性，為保護相對於企業經營者處弱勢之消費者，應賦予消
11 費者任意終止之權利，且消費者終止契約，企業經營者應
12 將價金總額扣除已受領之商品（服務）對價或必要費用後，
13 將剩餘金額退還，始符公平（最高法院112年度台上字第333
14 號民事判決意旨參照）。

15 3. 查，原告因加入被告康庭公司會員所簽立之系爭規章，係被
16 告康庭公司為與不特定加入該公司會員之消費者訂立同類契
17 約所用，而預先擬定之契約條款，屬定型化契約，自應受消
18 費者保護法第12條規範；又兩造契約性質上屬原告支付一定
19 金錢，可以會員價格使用被告康庭公司提供一定清潔服務之
20 遞延性商品（服務）之預付型不定期繼續性供給之無名契
21 約，故該會員費應含有會員以會員價格繼續使用被告康庭公
22 司提供清潔服務對價之性質。然細繹系爭規章之約定，僅第
23 11條規定：除會員規章另有規定外，會員違反或未能履行規
24 章之任一條款，康庭得以書面通知於15日內改正，逾期仍未
25 改正，未違約方得以書面終止本規章，並要求因此所生之損
26 害賠償。前開規定僅單方面規定被告康庭公司終止契約之權
27 利，完全未慮及兩造間是否有可歸責被告致終止契約之情，
28 亦不論會員費與會員接受服務期間長短之對價關係，該會員
29 費相對於契約總價值是否尚有殘餘，倘概不予退還，顯有違
30 反平等互惠原則，是依前揭規定及說明，此條規定應對原告
31 無效，原告應有任意終止契約之權利。

01 4.本件原告既已起訴狀繕本之送達作為終止兩造間契約關係之
02 意思表示，依照前揭最高法院裁判意旨，被告康庭公司於原
03 告終止契約後，倘原告繳交之會員費相對於契約總價值是否
04 尚有殘餘，應予返還。基此，原告主張其已使用4次等語
05 （見本院卷第45頁），被告康庭公司亦表示：會員費3,000
06 元是換取優惠價格的對價，加入會員才能使用優惠價格。原
07 告自114年5月1日起，已享用優惠4次，共享用折扣2,000元
08 （非會員價每次2,600元，會員價2,100元，差價500元×4次=
09 2,000元），是本院認原告終止與被告康庭公司間之契約
10 後，請求被告康庭公司應返還之會員費相對於契約總價值之
11 殘餘價值1,000元（計算式：3,000元-2,000元=1,000元），
12 為有理由，逾此部分，則非有據。

13 (四)原告請求請假扣薪損失部分：

14 原告主張因出席臺中市政府消費爭議調解請假遭扣薪部分，
15 因原告循調解、訴訟程序解決糾紛、維護自身權益，本需耗
16 費相當勞費，此為法治社會解決私權紛爭制度設計所不得不
17 然，尚不得以此等實現權利之必要行為，視為可得請求被告
18 賠償之損害，故原告因此支出之勞費或損失之所得，除法律
19 另有規定外，本應由各當事人自行承擔，原告此部分請求，
20 核屬無據，應予駁回。

21 (五)原告請求精神慰撫金部分：

22 民法第18條規定：「人格權受侵害時，得請求法院除去其侵
23 害；有受侵害之虞時，得請求防止之(第1項)。前項情形，
24 以法律有特別規定者為限，得請求損害賠償或慰撫金。」，
25 民法第195條第1項亦規定：「不法侵害他人之身體、健康、
26 名譽、自由、信用、隱私、貞操，或不法侵害其他人格法益
27 而情節重大者，被害人雖非財產上之損害，亦得請求賠償相
28 當之金額。」是依上開法條規定可知，惟有人格權受侵害及
29 法律有特別規定之情形，始得請求精神慰撫金，倘係財產權
30 受侵害，則無請求精神慰撫金之餘地。本件原告雖主張其因
31 本件消費爭議，導致精神上痛苦不堪，因而請求被告連帶賠

01 償精神慰撫金10萬元云云，然本件原告係主張財產權受有損
02 害，此外，並未能舉證證明有前述人格權遭不法侵害之情
03 事，則原告請求被告連帶賠償精神慰撫金10萬元，依法不
04 合，不應准許。

05 (六)未按給付無確定期限者，債務人於債權人得請求給付時，經
06 其催告而未為給付，自受催告時起，負遲延責任；其經債權
07 人起訴而送達訴狀，或依督促程序送達支付命令，或為其他
08 相類之行為者，與催告有同一之效力；又遲延之債務，以支
09 付金錢為標的者，債權人得請求依法定利率計算之遲延利
10 息；又應付利息之債務，其利率未經約定，亦無法律可據
11 者，週年利率為百分之5，民法第229條第2項、第233條第1
12 項前段、第203條分別定有明文。查本件原告請求被告康庭
13 公司返還會員費，未經原告舉證證明定有期限，應認屬未定
14 期限債務，依上開規定，被告被告康庭公司應自受催告時起
15 始負遲延責任，是原告請求法定遲延利息部分，其得請求自
16 本件起訴狀繕本送達被告康庭公司翌日即115年3月4日起至
17 清償日止，按週年利率百分之5計算之利息，自屬有據。

18 四、綜上所述，原告依據侵權行為損害賠償之法律關係，請求被
19 告連帶賠償108,634元，及自115年3月4日起至清償日止，按
20 年息5%計算之利息，為無理由，應予駁回；另依不當得利
21 法律關係請求康庭管理顧問有限公司返還1,000元，及自15
22 年3月4日起至清償日止，按週年利率百分之5計算之利息，
23 為有理由，應予准許，逾此部分所為之請求，則無理由，應
24 予駁回。

25 五、本件事證已臻明確，兩造其餘攻擊防禦方法及所舉證據，經
26 本院審酌結果核與本件判決結論均無影響，爰不一一論述，
27 附此敘明。

28 六、本件係依民事訴訟法第427條第1項規定適用簡易訴訟程序，
29 並為被告康庭管理顧問有限公司一部敗訴之判決，依同法第
30 389條第1項第3款規定，法院應就原告勝訴部分依職權宣告
31 假執行。又被告康庭管理顧問有限公司陳明願供擔保，聲請

01 免為假執行，經核於法亦無不合，爰酌定相當之擔保金額准
02 許之。

03 七、訴訟費用負擔之依據：依民事訴訟法第79條規定，並按兩造
04 勝負比例，命由被告康庭管理顧問有限公司負擔2%，餘由
05 原告負擔。

06 八、據上論結，本件原告之訴為一部有理由、一部無理由，依民
07 事訴訟法第436條第2項、第79條、第389條第1項第3款、第3
08 92條第2項，判決如主文。

09 中 華 民 國 115 年 6 月 12 日
10 臺灣臺中地方法院臺中簡易庭
11 法 官 江文玉

12 以上為正本係照原本作成。

13 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
14 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
15 20日內補提上訴理由書（須附繕本）。如委任律師提起上訴者，
16 應一併繳納上訴審裁判費。

17 中 華 民 國 115 年 6 月 12 日
18 書記官 張皇清