臺灣臺北地方法院民事判決

109年度消字第20號

原　　告　張美貞

訴訟代理人　郭佳瑋律師

　　傅煒程律師

　　陳欣彤律師

被　　告　台灣屈臣氏個人用品商店股份有限公司

000000000000000000

000000000000000000

法定代理人　柏善勤

000000000000000000

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，本院於民國111年2月25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、原告主張略以：

1、原告於民國108年5月18日中午12時，前往被告台灣屈臣氏個人用品商店股份有限公司址設台北市○○區○○○路00號之南西二店，採買日常生活用品，該店共三層樓，各樓層之階梯上均放置、陳列眾多商品，僅保留中間走道供顧客行走，且階梯未有防滑措施，當日伊自二樓處下樓之際，本靠著扶手下樓梯(下稱系爭樓梯)，因樓梯牆側放置許多促銷商品及告示牌，故腳步略往促銷商品置放處移動，惟於移動之際突然滑倒，進而未踩穩下一階梯，踩空後重心不穩摔至地上(下稱系爭摔倒事故)，因此受有左側第五腋骨閉鎖性骨折之傷害，且因左踩挫傷瘀腫，肌腱韌帶發炎，疼痛不適以致不能正常行走，傷勢嚴重須至中醫診所長期治療調養，有馬偕

紀念醫院108年5月24日診斷證明書（原證3），及永和易元堂中醫診所同年7月16日診斷證明書（原證4)足稽，伊因上開事件受傷嚴重以至無法正常工作而需在家休養。

2、被告於本件事發地點即系爭樓梯側堆放各式商品，且附以顯著之折價或特價之告示牌(參原證2)，以此等方式吸引、增加消費者於樓梯間通行時之消費意願，如此不啻增加消費者行走樓梯時之危險，且此等商品擺設與顯著告示牌標示之促銷方式，易使消費者邊走邊看，無法專注上下階梯，尤其擺放商品縮減階梯通道，更易增加跌倒之風險，使消費者相對於行走於一般樓梯時，更具有危險性，此情當為被告所能預見，自不應於階梯處擺設商品及告示牌，或應就消費者可能因看商品而分心踩空墜樓等情形為積極防護措施之注意義務，本件被告未盡監督購物環境安全應盡之義務，致伊於上下階梯時受傷，其所提供之服務顯不符合當時科技或專業水準可合理期待之安全性。

3、被告過失不法侵害伊之財產權及身體、健康權，伊因上開傷害，受有如附表所示醫療費用、增加生活費用、減少工作收入之損失、勞動能力減損等財產上損害148萬8,301元及精神慰撫金50萬元等，共計198萬8,301元。爰依民法第184 條第1 項前段、第184 條第2 項、第193 條第1 項、第195 條第1 項，消保法第7 條規定，請求被告賠償198萬8,301元。並聲明:⑴被告應給付原告新臺幣198萬8,301元，及自起訴狀繕本送達之翌日起至清償日止，按年息百分之5 計算之利息;⑵如受有利判決，原告願供擔保請准宣告假執行。

二、被告辯解略以：

1、被告之南西二店為地上3層之建物，各樓層面積均未超過200平方公尺(被證2)，適用建築技術規則建築設計施工編第33條第4款之規定，即樓梯及平台寬度為75公分以上、級高為20公分以下、級深為21公分以上。系爭南西二店門市樓梯寬度約120公分、級高17公分、級深27公分，符合建築技術規則建築設計施工編第33條第4款規定。系爭門市雖有於樓梯

靠壁體該側擺放商品，然扣除商品寬度後，樓梯寬度仍有約87公分，較建築技術規則建築設計施工編第33條第4款樓梯最低寬度75公分之規定，仍多出10餘公分，足以供消費者順暢通行，原告主張階梯放置許多商品而狹窄難行云云，並非有據。

2、根據事故當日現場監視錄影畫面所示(被證3)，原告自二樓下樓時，是行走於扶手該側，行進過程中並未受到任何商品阻礙，均能順暢通行，顯見系爭事故與樓梯之一側放置商品亦無因果關係。

3、南西二店樓梯梯級鼻端處皆使用高防滑係數之止滑磚，符合當時科技水準可合理期待之安全性，原告稱階梯無防滑措施云云，並非事實。本件事故現場並無任何危險，該門市樓梯亦符合建築法規規定，並設置高強度止滑磚，符合當時科技水準可合理期待之安全性，被告公司並無違反消費者保護法第7條第1項及第2項規定之情事，且依事故發生當日監視錄影畫面可知，原告當時下樓並未攙扶扶手，原告請求被告賠償其損害，並無理由。

4、原告請求被告賠償1,98萬8,301元，亦無理由:⑴通常一般足踝護具定價僅5,000元(被證6)，原告主張購買足踝護具為12,000元，竟是通常產品之二倍之多，是否有其必要，仍有疑義;⑵原告並未證明其傷勢有以中藥藥材治療之必要，且其所提原證9之「永和易元堂中醫診所自費用藥明細」，亦僅記載藥材之名稱及數量，並未說明該藥材之用途及必要性，其據此請求中醫診療費用27,500元，並無理由;⑶原告主張於景愛復健診所進行復健，支出費用共計57,716元(參原證10-1)云云，然其中第39、44、63、68、75、82、87、94、95、108、113、116、120、125、127、131、138、142，均高達800元至8,000多元不等，總計高達49,266元，與一般復健掛號費150元、復健費用每次50元，金額差距甚大，其必要性及關連性，均尚有可疑;⑷原告並未提出其確實受有工作損失之證明，僅泛稱依馬偕紀念醫院診斷證明書之醫囑

建議，宜休養三個月，故以原告107年之每月平均薪資183,787元計算，其共受有551,360元之損害云云。惟上開醫囑僅建議「宜」休養，原告是否於確實於事故發生後向其雇主請假在家休息三個月，且於該期間均未受領任何薪資，原告並未提出任何證明。再者，原告主張其為保險業務員，主要應係從事文書、業務之工作，仍得以電話、電子郵件等方式聯繫客戶、處理工作，應無不能工作之情事，故其請求不能工作損失551,360元，並無理由;⑸原告所提之原證11診斷證明書，開具時間為109年3月17日，距離本件事故(108年5月18日）發生為10個月，原告之傷勢是否已無恢復空間，到達醫療穩定狀態，而使開具診斷證明書之醫師得準確評估其勞動能力永久減損之程度，尚有疑義。又該診斷證明書並未認定原告所受之「左側第五跛骨閉鎖性骨折」屬無法回復之損害，亦未說明原告之身體狀況有其他無法回復原狀之減衰情形，其判斷原告勞動能力減損比例介於1%到3%之理由，實屬率斷;⑹原告請求慰撫金500,000元，實屬過高等語。並聲明：原告之訴及假執行聲請均駁回；如受不利判決，願供擔保請准予宣告免為假執行。

三、得心證之理由:

(一)原告依消保法第7條、民法第184條第2項規定、第184條第1項前段規定，請求被告負損害賠償責任，為無理由：

1、按故意或過失，不法侵害他人之權利者，負損害賠償責任；違反保護他人之法律，致生損害於他人者，負賠償責任。但能證明其行為無過失者，不在此限，民法第184條第1項前段、第184條第2項分別定有明文。又提供服務之企業經營者，於提供服務時，應確保服務符合當時科技或專業水準可合理期待之安全性；服務具有危害消費者生命、身體、健康、財產之可能者，應於明顯處為警告標示及緊急處理危險之方法；企業經營者違反前2項規定，致生損害於消費者或第三人時，應負連帶賠償責任，但企業經營者能證明其無過失者，法院得減輕其賠償責任；企業經營者主張其服務於提

供時，符合當時科技或專業水準可合理期待之安全性者，就其主張之事實負舉證責任，為消保法第7條、第7條之1所明定。申言之，服務具安全上之危險，乃法律上推定之事實，應由企業經營者舉證具符合當時科技或專業水準可合理期待之安全性。惟消費者依上開規定請求賠償，仍應證明其係因企業經營者提供服務之危險性而受有損害，即二者間具有因果關係之事實（最高法院103年度台上字第2120號判決論旨參照），其後方由企業經營者依同法第7條之1第1項規定，負證明其服務符合當時科技或專業水準可合理期待之安全性之責。

2、次按，損害賠償之債，以有損害之發生及有責任原因之事實，並二者之間，有相當因果關係為成立要件（最高法院48年台上字第481號判例、105年度台上字第2250號判決意旨參照）。所謂相當因果關係，乃由「條件關係」及「相當性」所構成，必先肯定「條件關係」後，再判斷該條件之「相當性」，始得謂有相當因果關係。該「相當性」之審認，必以客觀存在之事實為觀察之基礎，就此客觀存在事實，依吾人智識經驗判斷，通常均有發生同樣損害結果之可能者，始足稱之；若有責任之原因事實與損害之發生間，僅止於「條件關係」或「事實上因果關係」，而不具「相當性」者，仍難謂該行為有「責任成立之相當因果關係」，或為被害人所生損害之共同原因（最高法院101年度台上字第443號、106年度台上字第2660號判決意旨參照）。

3、本件原告以被告於南西二店提供之消費服務未具可合理期待之安全性，並有過失，造成系爭摔倒事故發生，並致原告受有如附表所示損害，應依消保法第7條、民法第184條第2項、第184條第1項前段規定負賠償責任等節，乃以： 被告預見在樓梯上擺設商品之促銷方式，易使消費者邊走邊看，無法專注上下梯，且會縮減通道，增加消費者行走危險，而仍於本件事發地點即於一、二樓處之系爭樓梯上放置、陳列商品，僅保留中間走道供顧客行走，造成原告自二樓下樓之

際因樓梯狹窄難行，且階梯亦未有防滑措施，致原告於樓梯處發生系爭摔倒事故等節，為其歸責之原因事實。揆諸上開說明，自應由原告應就該歸責原因事實與損害結果發生間之相當因果關係，負舉證責任。經查:

⑴系爭樓梯係設置於被告南西二店店內一、二樓間，為一L型樓梯，分成二段中有平臺，上層與下層之一側(下樓右側)設有扶手，且系爭樓梯寬度、級高、級深約各為120公分、17公分、27公分，且系爭南西二店為地上3層之建物，各樓層面積均未超過200平方公尺等情，有現場監視錄影畫面翻拍照片、現場測量照片及系爭南西店所在建物登記查詢資料等在卷足憑(本院卷第337頁至第341頁、第311頁至第315頁、第221頁)，兩造對此亦未爭執，堪信為真，是以系爭樓梯之設置，茲符合建築技術規則建築設計施工編第33條第4款所定，地面層以上每層樓地板面積未超過200平方公尺之建築物，其樓梯及平臺寬度應為75公分以上、級高為20公分以下、級深為21公分以上之規範乙節，首堪認定。

⑵關於系爭摔倒事故之發生經過，經本院111年2月25日當庭勘驗事發時現場監視錄影器畫面，內容顯示如下：

①12:33:00:畫面顯示系爭樓梯位在畫面左下方，為一L型樓梯，分成二段中有平臺，第一段(上層)與第二段(下層)之一側(下樓右側)設有扶手、另側(下樓左側)於下層處可見有放置一排疊高商品，樓梯各級為淺白色前緣處均有一黑色長條物。畫面左上方有一身著黑白條紋衫女子(下稱甲女，即原告)。

②12:33:00-12:33:10:甲女自畫面左上方處，快速步行至二樓梯口處，左手持有一疑似商品物，下樓時正面朝步行方向，全程沿樓梯扶手側，向平臺逐級下樓，未見甲女有攀沿扶手下樓或轉頭之動作;同時間有一身著白色上衣女子(下稱乙女)自一樓沿樓梯步行上樓，乙女原靠下層扶手側上樓，過平臺後見甲女沿扶手側下樓而自行靠另側上樓，二人在樓梯上層中間處交身而過，甲女始終維持原下樓姿勢於二人交錯

後走近平臺處。

③12:33:11-12:33:16:甲女行近平臺處略向右側轉身朝下層樓梯時，突然自畫面下方消失，而乙女同時轉身查看，乙女查看後，隨即向平臺處步行下樓。

⑶是依現場監視錄影畫面及上開勘驗筆錄所示，原告於系爭南西店二樓處沿系爭樓梯下樓時係以正面朝步行方向之前方，且伊全程皆沿樓梯扶手側，向平臺逐級步行下樓，下樓之過程均未見伊有何轉頭朝向置放商品側之動作，且伊係於與同時上樓之乙女交錯後近平臺處正欲右轉該系爭L型樓梯下層時發生摔倒，是原告所辯伊當時自二樓下樓之際，本靠著扶手下樓，『因樓梯牆側放置許多促銷商品及告示牌，故腳步略往促銷商品置放處移動』乙節，即與上開事證所示:伊係全程皆靠扶手處下樓，且全程未有朝置放商品側轉頭動作，且伊係在欲轉身向系爭L型樓梯下層時發生摔倒之客觀情節不符;又原告以伊係『因樓梯牆側放置許多促銷商品及告示牌，故腳步略往促銷商品置放處移動，在移動之際突然滑倒，進而未踩穩下一階梯，踩空後重心不穩摔至地上』云云，然依上說明，既未見原告有往商品置放處為腳步移動之舉，反是在朝向L型樓梯下層欲續向下行時發生摔倒，則原告所稱伊係在往商品置放處移動時突然滑倒進而踩空乙節，亦屬無據。再查，系爭樓梯之設置，符合相關建築技術規範之要求，已如上述，且系爭樓梯僅一側有置放商品，另側設置扶手，並非原告主張之『僅保留中間走道供顧客行走』，且原告下樓時、甚與上樓之乙女交身而過時，均保持正身朝前並未見原告有何因空間不足偏側身體以供二人交錯之情，此有上開現場監視錄影畫面相關事證可佐，則原告發生系爭摔倒事故受傷，已難謂與系爭樓梯置放商品、空間不足有因果關係。復查，原告固主張:伊先朝商品置放處移動滑倒，進而未踩穩下一階梯，踩空後摔倒云云，然既未見原告摔倒前有朝商品置放處移動之情，伊所主張係於移動時滑倒乙節是否真實，自屬有疑，況本件原告在摔倒前已有略向右側轉

身欲續朝下層樓梯續行之動作下，依現場監視錄影畫面所示除未見原告有何先朝商品置放處移動，已如上述，復未見伊有先滑倒進而(踩空)摔倒之情，亦未見伊有於移動時因滑倒而有如同一般人在滑倒之際之攀扶扶手之反射動作(原告係行走於扶手側)，而是突然自畫面下方消失等節，則原告所辯伊係因受吸引朝商品處移動時滑倒，進而踩空摔倒云云，尚難採信。復參以被告所提出原告於受傷當日與他人在臉書上之對話截圖所示:「(他人:妳跌倒?)原告:是啊，下樓梯踏空~」(本院卷第349頁)，及兩造復就系爭樓梯各級有設置止滑條不予爭執等一切情狀，是原告當時所自承伊係因下樓梯『踏空』致摔倒乙節，猶較符合該等現場監視錄影畫面、勘驗筆錄所示之客觀情狀，自足憑採。準此，原告既因自行踏空摔倒受有損害，依首揭意旨，應認本件系爭摔倒事故之發生係因原告違反自身保護義務所造成，而與被告提供之服務是否欠缺安全性間，即無相當因果關係存在，是以原告依侵權行為、消保法第7條規定之法律關係，請求被告負損害賠償責任，非屬有據。

四、綜上所述，原告依民法第184條第1項前段、第184 條第2項、第193 條第1 項、第195 條第1 項，消保法第7 條規定，提起本件訴訟，並聲明請求被告應給付原告198萬8,301元，及自起訴狀繕本送達之翌日起至清償日止，按年息百分之5 計算之法定遲延利息，為無理由，應予駁回。其假執行之聲請，亦失所附麗，爰併予駁回。

五、本件事證已臻明確，兩造其餘攻擊防禦方法及所提證據，經本院勘酌後，認均不足以影響本判決之結果，自無逐一詳予論駁之必要，併此敘明。

六、訴訟費用負擔之依據:民事訴訟法第78條。

中　　華　　民　　國　　111　　年　　3　　月　　25　　日

民事第二庭　　法　官 蒲心智

以上正本係照原本作成。

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。如委任律師提起上訴者，應一併繳納上訴審裁判費。

中　　華　　民　　國　　111　　年　　3　　月　　25　　日

書記官 潘惠敏

附表:

編號	項目	日期	金額(新臺幣/元)
1	於馬偕醫院之醫療費用	108.5.18-108.12.6	共計7,610元 【計算式：850+540+690+1520+670+690+710元+710元+690元+540元】
2	足踝護具	108.5.20	12,000元
3	洗澡椅	108.5.18	2,070元
4	鋁合金枴杖	108.5.18	600元
5	中醫費用(永和易元堂)	108.5.21-108.7.13	共計27,500元 【計算式：1050+2600+2600+750+150+3350+150+2650+150+2350+2350+2350+150+3350+3500=27500元】
6	復健費用(景愛復健診所)	108.7.12-109.3.16	共計57,716元【計算式附表請參原證10-1】
7	三個月無法工作之損失	108.5.18-108.8.17	共計551，360元【計算式:(2,205,440元+12)X3】
8	勞動能力減損損害		829,445元 【計算式：66,163元X12.0000000(第17年之年別單利係數)，元以下四捨五入】

9	精神慰撫金		500,000元
小結	原告請求財產上及非財產上之損害，共計1,988,301元（計算式：1,488,301元+500,000元）		