

臺灣臺北地方法院民事判決

110年度消字第3號

原告 田怡欣

訴訟代理人 鄭懷君律師

陳曉雯律師

被告 鼎鼎大飯店股份有限公司

法定代理人 徐旭東

訴訟代理人 黃瑞真律師

複代理人 何盈蓁律師

上列當事人間請求損害賠償事件，本院於民國112年4月28日言詞
辯論終結，判決如下：

主 文

被告應給付原告新臺幣44萬4995元，及自民國109年12月17日起
至清償日止按週年利率5%計算之利息。

原告其餘之訴駁回。

訴訟費用由被告負擔2%，餘由原告負擔。

本判決得假執行，但被告如以新臺幣44萬4995元為原告預供擔
保，得免為假執行。

原告其餘假執行之聲請駁回。

事實及理由

壹、程序部分：

按訴狀送達後，原告不得將原訴變更或追加他訴，但擴張或
減縮應受判決事項之聲明者，不在此限，民事訴訟法第255
條第1項第3款定有明文。本件原告起訴時訴之聲明第一項為
請求被告給付新臺幣（下未註者同）1327萬9032元，及自民
國109年11月17日起至清償日止按年息5%計算之利息，嗣擴
張應受判決事項聲明，請求被告給付原告1841萬1680元，及
自109年11月17日起至清償日止，按年息5%計算之利息，核
與前開規定相符，應予准許。

01 貳、實體部分：

02 一、原告主張：

03 （一）原告為美國聯合航空公司（下稱聯合航空）空服員，於
04 107年10月30日降落臺灣，並於當日晚上8時許入住聯合航
05 空簽約飯店即被告公司所經營之香格里拉台北遠東國際大
06 飯店（下稱遠東飯店），預定於同年11月1日返回美國。
07 嗣原告於107年10月30日晚間9時許，步出遠東飯店大廳外
08 欲前往附近之夜市，因遠東飯店門外燈光昏暗，又逢下雨
09 致使地面濕滑，被告竟疏未於該飯店原始設計之地面高低
10 落差邊緣放置警告標示或其他安全防範措施，復未派員提
11 醒應注意該高低落差，致原告因照明不足，無法即時察覺
12 而踩空重心失衡，身體往左側傾倒，雙膝跌倒至飯店所屬
13 鋪設有凹凸不平地磚之地面（下稱系爭事故），受有肩
14 膀、手腕、膝蓋及腳板等多處傷勢，原告旋即向當時在場
15 之遠東飯店門口服務人員表示，其必須跟上級反應改善地
16 面高低落差之安全缺失，其值班經理始於107年11月1日致
17 電關心原告之情況；另名值班經理於同年11月3日向原告
18 表示遠東飯店工程部已在開會討論要如何改善高低落差造
19 成之安全性問題等語，可知被告亦警覺該地面高低落差恐
20 造成往來客人之危險。原告因系爭事故耗費大量時間治
21 療，且至今仍未復原，因此留職停薪無法工作，甚且因為
22 行走或拿物品即需忍受身體上各種莫名疼痛，精神受創甚
23 鉅，嚴重影響工作及生活品質，因而向被告多次提出協商
24 賠償請求，然皆未獲被告善意回應。

25 （二）原告因被告前揭行為所致損害如下：

26 1. 醫療費用及生活上需要之費用共3萬5465元：

27 原告因系爭事故多次前往臺安醫院、臺北榮民總醫院、上
28 醫堂中醫診所等醫療院所看診花費2萬3675元；又為治療
29 傷勢前往醫療院所看診所支出乘坐計程車費用1萬1790
30 元，共3萬5465元。

31 2. 不能工作之損失美金33萬7285.25元：

原告每月薪資、獎金及公司提撥之退休基金因飛行時數多寡而有所不同，且每年6月及9月均會固定調薪。倘未發生系爭事故，原告108年度加薪後之平均時薪將為美金45.20元（108年度1月至5月間之時薪為美金41.62元、同年6月至8月之時薪為美金46.53元、同年9月至12月之時薪為美金47.46元），109年度調薪後之平均時薪亦將提高為美金48.8元（109年度1月至5月間之時薪為美金47.46元、同年6月至8月之時薪為美金48.98元、同年9月至12月之時薪為美金49.96元，110年度調薪平均為美金50.765元），且原告除得加薪外，公司另會提撥美金數千元之退休基金至原告之退休基金帳戶。原告經臺安醫院診斷左肩應避免負重4週，嗣原告於107年11月3日抵達舊金山機場時，在公司指示下至位於舊金山機場國際航站樓大廳登機區A側之SFO診所看診，經診斷原告僅能偶而站立、步行，且應避免蹲、跪，不得拿超過10磅之物品，而無法工作，而原告連續接受治療，仍無法回復正常之工作，致原告於111年1月25日經聯合航空解雇。而原告自108年10月31日起至111年1月25日止，不僅無從支領薪資，亦因無法工作而未能加薪，受有不能工作之損失至少美金37萬7285.25元（以匯率29，計算為1137萬6215元）。

3. 喪失勞動力之損害100萬元

原告因系爭事故導致右手腕有不可復原之永久性勞動力減損，請求喪失勞動能力之損害100萬元。

4. 非財產上之損害300萬元：

原告因摔倒造成雙腳膝蓋、手腕及手肘等多處挫傷，進而引發右手腕囊腫之傷害，於臺灣期間多次前往醫院進行治療；在美國期間除持續接受復健、針灸、脊椎調整等治療外，左手肘亦接受自體血小板血漿注射療法，然尚須施行右手腕囊腫之抽吸手術及左膝蓋水中復健等治療；又原告因系爭事故無法工作，不僅獎金減少，亦因而未能調薪，且必須忍受身體不時之疼痛，精神及肉體深感痛苦，爰斟

酌實際情況，兩造之身分、資力，受傷程度及尚須再住院開刀等情事，請求非財產上損害賠償300萬元。

5. 懲罰性賠償金300萬元：

被告係經營觀光旅館業，為負有提供安全消費服務義務之企業經營者，被告在提供消費之場所未能保持地面之乾燥，且未於不易察覺之地面高低落差邊緣設置警告標示或其他確保安全之防範措施，復未派員（大廳外之服務人員）提醒原告應注意階地面之高低落差，致原告踩空摔倒受傷，顯有過失，依前揭規定，原告自得請求被告給付上述損害額1倍以下之懲罰性賠償金300萬元。

6. 據上，原告請求被告賠償之財產及非產上損害金額為1844萬1680元（計算式：3萬5465+1137萬6215+100萬+300萬+300萬）。

（三）被告抗辯於系爭步道上有鋪設顏色醒目之紅色地毯，該地毯得避免地板濕滑而使行人滑倒，並使系爭步道與車道間得清楚區別，然紅色地毯僅鋪設於系爭步道上，而鄰接系爭步道之車道仍因下雨及往來車輛所攜來之雨水而溼滑，使車道地板之摩擦係數降低，往來行人滑倒之風險增加，被告自有為提醒或警告等降低風險行為之義務，另被告雖稱已開啟所有燈具，整體視野明亮無昏暗不清之情形，然系爭事故發生當下，系爭步道上燈光昏暗，當時被告是否開啟所有燈具，已屬可疑，況事發當時，即便已開啟所有燈具，亦非等同系爭步道該處視野明亮。又該紅色地毯雖屬醒目，惟實無助於消費者認知系爭步道有無高低落差，觀之現場照片，系爭步道與車道間之高低落差於光線充足時即非易於辨認，何況原告係於夜晚光線昏暗之時，一般人正常行走之視線角度，若非低頭仔細注意地面，確實不易發現有高低落差，此情當為被告所能預見，被告自有避免消費者因而踩空跌倒之注意義務，卻未為任何防免措施。是被告未盡監督飯店環境安全應盡之義務，致原告在行經系爭步道時踩空跌倒並受傷，難認被告提供服務環境

01 已符合當時科技或專業水準可合理期待之安全性，原告因
02 此受有前揭傷害，其依前揭規定，主張被告應負賠償責
03 任，洵屬有據。

04 (四) 系爭事故發生當下，飯店人員雖於一旁協助，然其未曾詢
05 問原告是否需要就醫，而係隔天由原告自行連絡航空公司
06 並前往就醫，另被告於未舉證之情形下，空言臆測原告可
07 能有患舊傷或職業傷害，而抗辯系爭傷勢係因舊傷或職業
08 傷害所致，並無可採。

09 (五) 原告多次提協商賠償請求，更於109年10月14日聲請調
10 解，歷經109年11月17日、109年12月5日兩次調解不成
11 立，爰依消費者保護法第7條（下稱消保法）、第51條，
12 民法第184條第1項前段、第2項、第193條第1項、第195條
13 第1項之規定，提起本件訴訟。並聲明：(一)被告應給付原
14 告1841萬1680元，及自109年11月17日起至清償日止，按
15 年息5%計算之利息。(二)原告願供擔保，請准宣告假執行。

16 二、被告則以：

17 (一) 遠東飯店為交通部觀光局登記在案之合法旅宿，符合「觀
18 光旅館建築及設備標準」之規定，被告飯店大廳門口之高
19 低落差設計應符合當時科技或專業水準可合理期待之安全
20 性，又飯店大廳門口天花板處設有數十個嵌燈及兩處弧狀
21 大面積燈具，夜間往來車輛均亮有車燈，整體視野明亮並
22 無昏暗不清之情，且大門口至階梯段差主要行走處鋪設大
23 片紅色地毯，顏色醒目，兼具提醒及止滑之效果，較低處
24 屬車輛迴轉道，地板使用之材質與門口處明顯不同，從外
25 觀上即可清楚分辨，故飯店門口設置無論從顏色不同、地
26 毯、地磚材質不同等均足使一般消費者分辨有高低落差，
27 門口處亦安排至少一名以上服務人員協助消費者，難認被
28 告所提供之服務不符合合理期待之安全性或有未設安全防
29 範設施之疏失。

30 (二) 原告於107年11月1日前往臺安醫院就醫，主訴左肩、左膝
31 蓋及左腳受有擦挫傷，經醫囑建議休息2天，四周避免提

01 重物，可認受傷之部位應限於左肩、左膝蓋及左腳，傷勢
02 至多應於4週後痊癒，同日於悅滿意新店復健專科診所就
03 診，亦僅主訴左肩疼痛，再原告於107年11月3日至美國舊
04 金山機場SF0診所就診時，僅診斷左腳挫傷扭傷、左側膝
05 蓋挫傷。然至107年11月10日方提出其右手腕投球方面有
06 疼痛感，據系爭事故發生已近2周，難認有關。復依據
07 kaiser診所108年3月4日報告，原告疼痛病因不明，肌力
08 很弱，可認其疼痛原因非因系爭事故所致，原告提出之
09 REMEDY診所報告雖曾有記載原告現存症狀與系爭事故有因
10 果關係，然此評估日期係108年9月，距系爭事故後近1
11 年，且係基於原告對於受傷部位前後矛盾之自述，其並以
12 原告無相關疼痛史而推斷具有因果關係，然原告顯然除西
13 醫外，會另進行中醫治療民俗調理而未掌握完整病史，該
14 診所報告並無足採。而原告職業為空服員，其之右側手腕
15 腱鞘囊種、左手肘右側肱股上踝炎及左膝膕骨股骨疼痛症
16 候群，亦可能為其舊傷或因其職業或耗損所致，其實際傷
17 勢為何與系爭事故間之因果關係均未明。

18 (三) 原告主張之賠償費用表示意見如下：

19 1. 醫療費用及生活上需要之費用部分：

20 原告就診之科別大多為內科或身心、精神科，且其傷勢並
21 無骨折，前往骨骼重建科並無必要，實難認與系爭事故有
22 關，再其支出之交通費用，與系爭事故並無關連亦無必要
23 性，且單據起訖點不明，與就診期日不符，實難認為前往
24 醫療院所看診所支出之計程車費用。

25 2. 不能工作之損失及喪失勞動力損害部分：

26 外傷導致之急性肌腱炎及挫傷，並無骨折、肌腱斷裂情
27 形，一般可於6周內復原，且依據臺安醫院之診斷證明僅
28 載原告應休息2天，4週避免提重物，故原告之傷勢應不致
29 影響其工作，難認其受有不能工作之損失及勞動能力減損
30 之損害。且原告主張其不能工作之損失包含因系爭事故無
31 法調薪之損失，而自原告提出之106年薪資證據，均難認

其有加薪情形，而衡諸一般常情，調薪與否之因素眾多，涉及公司營運狀況、員工表現等，原告主張調薪及其範圍均不確定，並非原告固有財產之損失，屬純粹經濟上之損失，無從向被告請求賠償。

3. 非財產上之損害及懲罰性賠償金部分：

依原告受傷之診斷證明觀之其傷勢並不嚴重，請求300萬元之非財產上損害賠償實屬過高，並依原告所提單據之財產上損害不足3萬元，請求300萬元之懲罰性賠償金顯無理由。

（四）系爭事故發生當日，依據中央氣象局觀測結果當地並無下雨，既無下雨濕滑之情形，一般人不會發生事故，而原告拿著手機未專注行走，並著細跟高跟鞋，以致跌倒，就系爭事故發生與有過失。其受有挫傷仍未保持休息予以冰熱敷，著細跟高跟鞋外出用餐，遲至107年11月1日下午，已間隔約40小時後，方前往臺安醫院就診，亦未依照醫囑要求休息2日，即於111年11月3日一早搭乘長途飛回舊金山，並可能搬運行李，至107年11月3日至美國舊金山機場SFO診所就診，亦拒絕任何處方藥物、冰敷處置。復依據診所報告，治療期間原告曾拒絕骨科醫師手部治療，取消約診、拒絕左膝物理治療、拒絕適當治療，另有以民俗療法介入導致疼痛惡化情形，就損害之發生、擴大，均與有過失等語，資為抗辯。並聲明：（一）原告之訴駁回。（二）如受不利判決，願供擔保請准免為假執行。

三、查原告為聯合航空空服員，於107年10月30日入住被告經營之遠東飯店，當日晚間9時許於遠東飯店門口跌倒，並於107年11月1日前往臺安醫院就診，業為兩造所不爭執（見本院卷二第382頁），並有臺安醫院診斷書在卷可稽（本院卷一第31頁、第213頁），堪信為真實。

四、本院之判斷

（一）被告提供之服務是否符合當時科技或專業水準可合理期待之安全性？

01 1. 按本法所用名詞定義如下：一、消費者：指以消費為目的
02 而為交易、使用商品或接受服務者。二、企業經營者：指
03 以設計、生產、製造、輸入、經銷商品或提供服務為營業
04 者；從事設計、生產、製造商品或提供服務之企業經營
05 者，於提供商品流通進入市場，或提供服務時，應確保該
06 商品或服務，符合當時科技或專業水準可合理期待之安全
07 性。商品或服務具有危害消費者生命、身體、健康、財產
08 之可能者，應於明顯處為警告標示及緊急處理危險之方
09 法。企業經營者違反前2項規定，致生損害於消費者或第
10 三人時，應負連帶賠償責任。但企業經營者能證明其無過
11 失者，法院得減輕其賠償責任；企業經營者主張其商品於
12 流通進入市場，或其服務於提供時，符合當時科技或專業
13 水準可合理期待之安全性者，就其主張之事實負舉證責
14 任，消保法第2條第1、2款、第7條、第7條之1第1項分別
15 定有明文。申言之，商品或服務具安全或衛生上之危險存
16 在，乃屬法律上推定之事實，應由企業經營者舉證商品或
17 服務具符合當時科技或專業水準可合理期待之安全性。然
18 消費者依上開規定請求賠償，仍應先行證明其係因企業經
19 營者提供之商品及服務之危險性而受有損害，即二者間具
20 有因果關係之事實（最高法院103年度台上字第2120號判
21 決意旨參照），其後方由企業經營者依同法第7條之1第1
22 項規定，負證明其商品或服務符合當時科技或專業水準可
23 合理期待之安全性之責。次按本法第7條第1項所定商品或
24 服務符合當時科技或專業水準可合理期待之安全性，應就
25 下列情事認定之：一、商品或服務之標示說明。二、商品
26 或服務可期待之合理使用或接受。三、商品或服務流通進
27 入市場或提供之時期，消費者保護法施行細則第5條亦有
28 明文，可知消費者保護法所謂服務具有安全上之危險，乃
29 指服務於提供時，未具有通常可合理期待之安全性之情
30 形，而判斷是否具有通常可合理期待之安全性，則應就服
31 務之標示、說明、服務可期待之合理接受、以及服務提供

01 之時期予以認定，是關於消保法服務責任成立之要件，亦
02 即足使服務業者成立損害賠償責任者，應以所提供之服
03 務，因具有安全上之具體危險存在，並因而導致接受服務
04 之消費者受有人身或財產上之損害，即為已足。

05 2. 查原告於於107年10月30日晚間9時許於遠東飯店門口跌倒
06 一節，業如前述。經本院勘驗系爭事故發生之遠東飯店門
07 口，現場地毯鋪設處距離下方地坪高低落差經測量約有6
08 公分，有本院勘驗筆錄在卷可稽（見本院卷一第385
09 頁），而該步道、車道係往來顧客行經通道，存有高低落
10 差確實可能造成踩空跌倒，原告係行經該處後於地毯邊緣
11 與車道間跌倒，有被告提供之現場監視器擷取圖片在卷可
12 稽（見本院卷一第399頁、第403至405頁），堪信原告跌
13 倒係因該高低落差所致。被告固抗辯係因原告低頭查看手
14 機未注意前方以致跌倒云云，然就此情已經原告否認，而
15 遠東飯店門口本有現場監視器，並經被告提出影像擷取圖
16 片如前，然就原告持用手機未注意前況而致跌倒一節，迄
17 未能提出相關影像以佐，難認其前開抗辯可採。

18 3. 再原告係自飯店內部走出門口，而自遠東飯店門口走出，
19 如擬穿越車道，視線均集中於前方車道車輛，自門口往車
20 道之平視視線，難以注意、確認紅色地毯之邊緣存有高低
21 階落差。再地毯與車道間兩者固材質不同而醒目，然就鋪
22 設地毯與車道磚材兩者材質不同，如何推論往來顧客均可
23 知悉即該處存有不平坦之高低落差一節，未見被告說明。
24 被告亦未於地毯邊緣放置警告或注意標示提醒往來之人，
25 是遠東飯店門前之通道存有高低差，且未於落差處設置警
26 示裝置或標語，已不符合當時科技或專業水準可合理期待
27 之安全性。被告固另提出其餘知名飯店門口，亦存有高低
28 落差未經標示情形，以佐其服務已符合當時科技或專業水
29 準，然其餘飯店門口設計存有高低落差，得否佐以認定被
30 告遠東飯店門口設計即合於專業水準，非無疑義。被告復
31 未能提出該落差設計或現場標示合於前開水準之證據，依

01 據前開說明，原告因被告之遠東飯店門口通道存有高低落
02 差而跌倒受傷，自與被告所提供之服務不具當時科技或專
03 業水準可合理期待之安全性具有因果關係，原告主張依消
04 保法第7條規定請求被告就系爭事故所致損害負賠償責
05 任，自屬有據。

06 (二) 原告因系爭事故受有何種傷害？

07 經查，原告主張伊因系爭事故受有雙腳膝蓋、手腕及多處
08 挫傷，進而引發右手腕囊腫而多次治療等節，固據其提出
09 診斷證明書、歷次就診紀錄為佐（見本院卷一第31頁、第
10 63頁、第231至325頁、卷二第175至178頁、第213至297
11 頁）。惟原告於107年10月30日晚間9時發生系爭事故後，
12 翌日並未就醫，至107年11月1日始至臺安醫院就診，其經
13 診斷為左肩雙頭肌腱炎、左膝左腳肌腱炎、左肩、左膝、
14 左腳挫傷（見本院卷一第31頁、第213頁）。當日前往新
15 店悅滿意復健診所，主訴亦為左側肩膀因跌倒疼痛，頸部
16 僵硬（見本院卷一第145頁）。復原告於107年11月3日在
17 美國SFO診所看診，其診斷認為原告於為「左側」不能執
18 行跪蹲爬動作，無法舉手過肩等動作（見本院卷(一)第63
19 頁、第227至228頁）。迄至107年11月10日同一診所評
20 估，亦僅「左側」不能執行跪蹲爬動作，無法舉手過肩超
21 過2小時等動作（見本院卷一第231頁），再其107年11月
22 10日於St. Mary's醫學中心回診追蹤之就診紀錄，始見原
23 告初次主訴右手腕手掌的投球方面具有疼痛感，經評估為
24 右手腕挫傷需後續回診（見本院卷二第213至215頁、第
25 403至405頁）。而原告初始於臺安醫院、新店悅滿意診所
26 就醫時，本已距系爭事故發生一段時間，如確有因跌倒致
27 右手挫傷情形，當會於該次就醫時主訴症狀並請之治療，
28 然未見該部分紀錄。復經原告於107年11月3日至美國舊金
29 山SFO診所就診，亦未經診斷前情，僅認有因左側身體侷
30 限認定無法工作。則原告遲至107年11月10日始初次主訴
31 右手腕疼痛情形，距系爭事故發生已有12日，已難認該傷

勢與系爭事故存有關連。復原告續於108年3月4日經 KAISER診所診斷存有左側膝蓋關節疼痛、右側腕關節疼痛，左側足關節疼痛、左側肘關節疼痛、慢性疼痛（見本院卷一第245頁），108年9月19日經REMEDY診所診斷存有雙側膝蓋疼痛、左側外上踝炎、右手腕疼痛以及左腳疼痛（見本院卷二第217頁），然前述診斷距離系爭事故已久，均難認該傷勢與系爭事故相關。原告復以其經美國州立醫院即 REMEDY診所於108年9月19日鑑定傷勢均與系爭事故相關（見本院卷二第229至231頁、第239至241頁）。然該鑑定所依據之醫學紀錄包含原告自107年11月3日起至108年8月7日之就診紀錄，惟原告歷次就診主訴之受傷原因、部位，自107年11月3日就診為左側跌倒導致左側肩膀、腳與膝蓋疼痛（fell on left side with left shoulder and left foot and knee pain，見本院卷二第222頁）。107年11月19日為「雙手」、「雙膝」向左側著地，「左臀部」、左腳著地，稱左膝、左腳、「右手腕」、「左肘」疼痛（fell on to left side on both hands ,knees, left hip aand left foot hit the floor. Patient report left knee, left for foot ,right wrist and left elbow pain ，見本院卷二第223頁），再該鑑定所基之原告自述跌倒情形為：「雙膝」、「雙手」跌倒著地，左側比右側用力更大（She fell to her knees and on her hands with greater force on the left side than the right side，見本院卷二第217頁）。則原告所稱受傷方式、部位屢有變更，已難認該部分評估所憑基礎非無疑義而可採信，再該診所復於110年6月10日再次評估鑑定，雖認定原告傷勢與系爭事故仍存有因果關係（見本院卷第279至283頁、第289至297頁），亦難謂可採。原告雖主張前開傷勢需經工傷出險，是以經聯合航空特約工傷醫療機構審核，該審核基於資方角度嚴格審核，復因需保護勞方權益，美國法令規範需經公正第三

01 方州立醫療機構依工傷事件所有資料及實地訪查結果為鑑
02 定報告云云，然就前情已經被告爭執，未見原告提出此部
03 份證據以佐，且而該鑑定報告存有基礎錯誤一節，業據本
04 院認定如前，已難認可採。綜此，就原告經診斷之傷勢除
05 前開於臺安醫院初次就診所載之左肩雙頭肌腱炎、左膝左
06 腳肌腱炎、左肩、左膝、左腳挫傷傷害外，其餘傷勢均難
07 認與系爭事故相關。

08 (三) 按消保法第1條第1項揭櫫「為保護消費者權益，促進國民
09 消費生活之安全，提昇國民消費生活品質，特制定本
10 法」；復於同條第2項規定「有關消費者之保護，依本法
11 之規定，本法未規定者，適用其他法律」，消保法乃屬民
12 法之特別法，並以民法為其補充法。因消保法第7條第3項
13 前段係特殊形態之侵權行為類型，因此消費者因消費事故
14 受傷而支出醫療及增加生活上需要之費用，並受有非財產
15 上損害時，依上開消保法第1條第2項補充法規定，應適用
16 民法第193條第1項：「不法侵害他人之身體或健康者，對
17 於被害人因此喪失或減少勞動能力或增加生活上之需要
18 時，應負損害賠償責任」，及第195條第1項：「不法侵害
19 他人之身體、健康、名譽、自由、信用、隱私、貞操，或
20 不法侵害其他人格法益而情節重大者，被害人雖非財產上
21 之損害，亦得請求賠償相當之金額」等規定，是企業經營
22 者應依消費者保護法第7條規定負損害賠償責任者，因同
23 法並未規定消費者得請求損害賠償之範圍為何，自應適用
24 前開民法有關損害賠償之規定。

25 1. 醫療費：

26 原告主張其因系爭事故前往醫院就診，業據其提出醫療費
27 用單據為佐（見本院卷一第41至49頁），然經被告抗辯除
28 悅滿意新店復健專科診所外，就診科別均與系爭事故無關
29 等語。經查，本院調取原告前開就診病歷資料（見本院卷
30 一第145至147頁、本院限閱卷），原告於107年11月1日前
31 往悅滿意新店復健專科診所就診，據系爭事故發生時間尚

01 近，且其主訴受傷部位亦與同日臺安醫院所述相同，堪認
02 與系爭事故有關。就原告嗣於108年1月2日、108年1月30
03 日、108年2月13日、108年4月1日、108年7月30日之臺安
04 醫院之心身醫學科暨精神科就診費用，以該科別及其主
05 訴身心症狀包含失眠、持續之焦慮，治療方式為包含生理
06 心理功能檢查、精神科診斷性會談、深度心理治療（見本
07 院限閱資料卷），其就診科別與治療費用難認該部分與系
08 爭事故相關。再就其台北榮民總醫院、上醫堂中醫診所、
09 漢唐中醫診所就醫紀錄以觀，其就診之時間分別自108年1
10 月3日至109年2月13日，距離系爭事故發生至少已逾2月，
11 而難以排除其間無其他因素導致原告之傷勢或疼痛，再其
12 主訴包含左側手肘疼痛，惟該傷勢與系爭事故無關，業經
13 本院認定如前。則原告請求該部分醫療費，亦難認有據。
14 綜上，原告請求被告給付107年11月1日之悅滿意新店復健
15 專科診所費用200元，為有理由，逾此範圍之請求，難認
16 與系爭事故有關，為無理由，應予駁回。

17 2. 交通費：

18 原告主張其因系爭事故自108年1月2日起至108年12月9日
19 期間，需搭乘計程車往來醫院、銀行、機場、律師事務所，
20 業據其提出計程車收據以佐（見本院卷一51至55
21 頁），惟審酌前開搭乘時間距離系爭事故發生已逾2月，
22 又其傷勢經臺安醫院於107年11月1日診斷僅為左肩雙頭肌
23 腱炎、左膝左腳肌腱炎、左肩、左膝、左腳挫傷，需休息
24 2日，卷內復無醫囑認其有搭乘計程車之必要，難謂其主
25 張有據，應予駁回。

26 3. 不能工作之期間及損害：

27 (1)經查，原告因系爭事故前往臺安醫院就診，診斷後醫囑建
28 議其休息2天，左肩4週避免提重物（見本院卷一第31頁、
29 第213頁）。復原告於107年11月3日、107年11月10日經
30 SFO診所確認其左側不能舉、推超過10磅，不能執行跪蹲
31 爬動作，無法舉手過肩或超過2小時等動作而不能從事原

來工作（見本院卷一第63頁、第231頁、第227至228頁），核與前開就診醫囑大致相同，堪信原告自107年11月1日起4週內，應無法從事原來空服員工作。

(2)原告雖提出其自107年11月19日至110年6月10日期間之就醫紀錄、產業工作狀態報告、鑑定報告為佐（見本院卷一第233至325頁、卷二第217至297頁），以佐因不能推拉超過一定重量，而不能繼續原來之工作。然原告自107年11月19日起至108年4月8日，經kaiser診所診斷之產業工作狀態報告，其傷勢包含左手肘、右手腕挫傷（見本院卷第一第233至259頁、卷二第175至181頁），該傷勢核與系爭事故無涉，業如前述，再同一診所自108年5月20日至108年7月1日之診斷僅為慢性疼痛（見本院卷一第261至263頁），則原告因包含左手肘、右手腕挫傷之傷勢及慢性疼痛，以致前開期間無法工作，難謂與系爭事故有關。再其108年8月7日受僱人狀態表及NMCI診所於108年9月4日至110年2月24日診斷，雖均載原告持續不能工作（見本院卷一第265至325頁），然該部分未經診斷敘明與何傷勢或原因有關，亦難認可採。末原告於108年9月19日、109年6月10日之REMEDY診所報告（見本院卷二第217至297頁），業經本院認其結論不可採如前，其主張因此至111年1月25日均無法工作，並無可採。

(3)按當事人已證明受有損害而不能證明其額或證明顯有重大困難者，法院應審酌一切情況，依所得心證定其數額，民事訴訟法第222條第2項定有明文。經查，原告確實因系爭事故而有4週期間無法從事原來空服員工作，而應受有薪資損失堪以認定。然因其薪資性質係依照排班決定時數並按時薪給予，而非固定數額，實可認其因無法工作受有薪資損失，然該數額難以證明。復依原告主張106年間飛行總時數為1801小時，每小時金額為36.04美元、美金匯率為29元為基礎，定原告該期間所受之薪資損失數額為14萬4795元（ $1801 \text{ 小時} \div 52 \text{ 週} \times 4 \text{ 週} \times 36.04 \text{ 美元} \times 29 = 14 \text{ 萬} 4795$ ）。

元，元以下四捨五入）。原告請求被告給付4週薪資損失14萬4795元為有理由，逾此範圍，難認有據。

4. 勞動能力減損

原告主張其依右手腕存有不可復原之永久勞動力減損，並請求鑑定該部分勞動力減損比例，然其右手腕之傷勢核與系爭事故無關，業如前述，難認其主張存有勞動力減損一節可採，其請求均為無理由，應予駁回。

5. 慰撫金：

按慰撫金之多寡，應斟酌雙方之身分、地位、資力與加害程度，及其他各種情形核定相當之數額，該金額是否相當，應依實際加害情形與被害人所受之痛苦及雙方之身分、地位、經濟狀況等關係決定之。查原告因系爭事故禍而受有前述傷害需，其身體、精神自均受有相當之痛苦，故原告據以向被告請求賠償精神慰撫金，於法並無不合。爰斟酌原告自述之經濟狀況及財產情形（見本院卷二第66至67頁、限閱卷之稅務電子閘門財產所得調件明細），併審酌被告為知名飯店經營者，實收資本額逾10億（見本院卷一第39頁），並斟酌原告因系爭事故所受傷勢及復原期間等一切情狀，本院認原告請求慰撫金應以10萬元為適當，逾此範圍之請求為無理由，應予駁回。

6. 懲罰性違約金部分

- (1)按依本法所提之訴訟，因企業經營者之故意所致之損害，消費者得請求損害額5倍以下之懲罰性賠償金；但因重大過失所致之損害，得請求3倍以下之懲罰性賠償金，因過失所致之損害，得請求損害額1倍以下之懲罰性賠償金。消保法第51條定有明文。又上開規定乃立法者為促進並提昇全體國民生活之安全與品質，以維護國民之人格尊嚴與人身安全，權衡消費者與企業經營者之權益保護與衝突，基於保護消費者不受企業經營者為獲利而為侵害之立法目的，乃使企業於填補性損害賠償外，另為以該損害額為基礎之懲罰性賠償，以收嚇阻或制裁不肖企業之效果，形成

01 以系爭規定訂定懲罰性賠償制度之立法政策。該條所稱之
02 「損害額」，應包括財產上損害及非財產上損害之數額
03 （最高法院108年度台上字第2680號判決意旨參照）。

04 (2)查原告係依消保法第7條規定提起本件損害賠償訴訟，且
05 其訴為一部有理由，則原告另依照同法第51條向被告請求
06 懲罰性違約金，自屬有據；本院審酌原告受有前述傷害係
07 因被告未於遠東飯店門口通道高低落差處設置警示裝置或
08 標語所致，被告就系爭事故之發生，應僅具有過失責任，
09 而本件原告得請求之損害賠償總額為24萬4995元（計算
10 式：醫藥費200元＋薪資損失14萬4795元＋慰撫金10萬
11 元），本院認原告得請求之懲罰性違約金應以20萬元為適
12 當。

13 8.從而，本件原告得請求被告賠償之數額為44萬4995元

14 (三)原告對於因系爭事故發生、損害擴大並無與有過失。

15 按損害之發生或擴大，被害人與有過失者，法院得減輕賠
16 償金額或免除之，民法第217條第1項定有明文。此項規定
17 之目的在謀求加害人與被害人間之公平，倘受害人於事故
18 之發生亦有過失時，由加害人負全部賠償責任，未免失諸
19 過酷，是以賦與法院得減輕其賠償金額或免除之職權。惟
20 所謂被害人與有過失，須被害人之行為助成損害之發生或
21 擴大，就結果之發生為共同原因之一，行為與結果有相當
22 因果關係，始足當之。倘被害人之行為與結果之發生並無
23 相當因果關係，尚不能僅以其有過失，即認有過失相抵原
24 則之適用（最高法院96年度台上字第1169號判決意旨參
25 照）。經查被告固以系爭事故因原告身著跟鞋以致損害
26 發生及擴大，惟遠東飯店門口通道存有高低落差，且未有
27 警示標示，不符當時科技或專業水準可合理期待之安全
28 性，業如前述，則其本應提供所有往來顧客不論穿著跟鞋
29 或平底鞋，均得安全行走之通道，當不以顧客穿著常見之
30 跟鞋，即得認該顧客於損害發生存有過失。再被告另主張
31 原告傷勢因未即時就醫又穿著跟鞋外出用餐、未有冷熱敷

處置、未按醫囑休息治療，而對損害擴大與有過失云云，然原告上開請求有據者，僅其中醫療費200元、四週不能工作損失、慰撫金、懲罰性賠償金，而其不能工作之損失，核與被告所稱一般挫傷回復所需時間相符（見本院卷二第107至119頁），已難認有何損害擴大之結果，被告復未能提出原告前開行為與損害擴大間具有因果關係之佐證，難認其前開主張可採。

（四）未按給付無確定期限者，債務人於債權人得請求給付時，經其催告而未為給付，自受催告時起，負遲延責任。其經債權人起訴而送達訴狀，或依督促程序送達支付命令，或為其他相類之行為者，與催告有同一之效力。又遲延之債務，以支付金錢為標的者，債權人得請求依法定利率計算之遲延利息；而應付利息之債務，其利率未經約定，亦無法律可據者，週年利率為5%，民法第229條第2項、第233條第1項前段、第203條分別定有明文。本件原告請求被告給付之損害賠償，均未定給付期限、以支付金錢為標的，又未約定利息，均自受催告時起，負遲延責任。再就其主張利息應自109年11月17日請求調解時起算，惟此僅經原告提出109年12月16日之本院調解不成立證明書為佐（見本院卷一第37頁），僅可認至遲於該日已對被告催告給付，是其請求自翌日起即109年12月17日起至清償日止法定利息，逾前開期間之利息，難謂有據，應予駁回。

五、綜上所述，原告依消保法第7條、第51條規定，請求被告給付44萬4995元，及自109年12月17日起至清償日止，按週年利率5%計算之利息，為有理由，應予准許，逾此部分之請求，則為無理由，應予駁回。

六、本判決原告勝訴部分所命被告給付之金額未逾50萬元，本院就原告勝訴部分，應依民事訴訟法第389條第1項第5款之規定，依職權宣告假執行。被告聲請供擔保免為假執行，經核與法律規定相符，爰酌定相當擔保金宣告之。至原告敗訴部分其訴既經駁回，其假執行之聲請亦失所依附，應併予駁

01 回。

02 七、本件事證已臻明確，兩造其餘陳述及所提證據，經審酌後認
03 與判決結果不生影響，爰不予逐一論列。

04 八、訴訟費用負擔依據：民事訴訟法第79條。

05 中 華 民 國 112 年 5 月 24 日
06 民事第九庭 法 官 曾育祺

07 以上正本係照原本作成。

08 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
09 委任律師提起上訴者，應一併繳納上訴審裁判費。

10 中 華 民 國 112 年 5 月 24 日
11 書記官 林祐均