

臺灣臺北地方法院民事判決

112年度消字第31號

原告 阮沁琳
訴訟代理人 成介之律師
被告 博士倫股份有限公司

法定代理人 馮芝華
訴訟代理人 牛豫燕律師
莊郁沁律師
趙均豪律師

上列當事人間請求損害賠償事件，本院於民國113年1月9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

□本件被告法定代理人變更為馮芝華，有被告所提出之經濟部商業司商工登記公示資料在卷為證（見本院卷第219-223頁），是其聲明承受並續行本件訴訟，核與民事訴訟法第170條、第175條規定相符，應予准許。

□原告主張：伊於民國110年5月26日晚間21時44分許，在新北市中和區便利超商購得被告所販售之博士倫-舒視能水漾平衡多效保養液120ml一瓶（下稱系爭商品），該商品廣告清楚標示此保養液仿造人工淚液，含有玻尿酸成份，可長期保濕等語，詎伊依系爭商品說明書指示，於110年5月28日傍晚開始使用系爭商品，至5月29日凌晨使用系爭商品後，伊兩眼灼熱、疼痛無比，無法睜開眼睛，遂緊急於當天凌晨3時25分前往慈濟醫院急診，後於同年月00日下午追蹤回診，經診斷伊雙眼角膜受損、雙側眼急性結膜炎、左側眼高眼壓症，最後矯正視力右眼0.4、左眼0.5，須持續回醫院追蹤就診。伊後於110年7月7日回診，經診斷伊為雙眼淚腺乾眼症、右眼黃斑性病變、最佳矯

正視力0.2。伊因消費、使用系爭商品而受有上開傷害，精神上無比痛苦，系爭商品顯然品質不佳，廣告內容誇大不實，不具安全性，且被告應負侵權行為過失責任，伊乃依消費者保護法（下稱消保法）第7條第1項、第3項、民法第184條第1項前段、第195條第1項規定，請求被告給付慰撫金新台幣（下同）200萬元等語，聲明：(一)被告應給付原告200萬元及自本件起訴狀繕本送達被告之翌日（112年6月13日）起至清償日止按年息5%計算之利息。(二)願供擔保請准宣告假執行。

□被告則以：原告主張其受有眼部傷害，然未能舉證與其使用伊所輸入之系爭商品有何關聯，原告亦未具體指出系爭商品有何品質不佳、瑕疵，或者系爭商品有何廣告誇大不實之情。況且，依原告所言，其係於110年5月28日傍晚先將隱形眼鏡浸泡於系爭商品三小時，之後第一次取出配戴，此即與系爭商品所標示之系爭商品正確使用方式即至少滴三滴保養液於鏡片正反面、輕揉搓洗20秒、以保養液徹底沖洗5秒、注滿保養液浸泡至少4小時等步驟，並不相符，亦徵原告主張其所受之上開眼部傷害，係因原告並未正確使用系爭商品所致，並非系爭商品有何瑕疵。又系爭商品已經主管機關核發許可證，自己具備核發許可證當時之科技或專業水準可合理期待之安全性，原告依消保法第7條、民法第184條第1項前段、第195條第1項規定請求伊給付200萬元慰撫金，自屬無據等語，資為抗辯，聲明：(一)原告之訴駁回。(二)如受不利判決，願供擔保請准宣告免為假執行。

□原告主張其於110年5月26日購得被告所販售之系爭商品，有原告所提出之系爭商品發票、包裝盒為證（見本院卷第15頁），被告未予爭執，堪信為真。然原告主張系爭商品品質不佳、廣告誇大不實，致其自110年5月28日晚間起使用系爭商品後受有眼部傷害，被告應依消保法第7條第1項、第3項、民法第184條第1項前段、第195條規定賠償精神慰撫金200萬元，則為被告所否認，並以前揭情詞置辯。經查：

(一)按因故意或過失，不法侵害他人之權利者，負損害賠償責任，

為民法第184條第1項前段所明定。又侵權行為損害賠償之債，以有損害之發生及有責任原因之事實，並二者間有相當因果關係為成立要件，且主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應負舉證責任。復按從事設計、生產、製造商品或提供服務之企業經營者，於提供服務時，應確保該服務，符合當時科技或專業水準可合理期待之安全性，消保法第7條第1項定有明文。惟企業適用該條規定負賠償責任之前提除企業提供之服務客觀上不符合當時科技或專業水準可合理期待之安全性外，仍須該服務與致生損害間具有相當因果關係。

(二)原告主張其因使用系爭商品而受有眼睛傷害，於110年5月29日就醫急診、同年5月31日、7月7日回診，並提出佛教慈濟醫療財團法人台北慈濟醫院（下稱慈濟醫院）110年5月31日、7月7日診斷證明書為證（見本院卷第15-16頁，下稱5月31日診斷證明書、7月7日診斷證明書）。5月31日診斷證明書記載：「...病名：①雙眼角膜損傷。②雙側眼急性結膜炎。③左側眼高眼壓症。醫師囑言：『病患（指原告）因上述診斷於110年5月29日至本院急診就診，於110年5月31日眼科門診繼續追蹤，最佳矯正視力，右眼0.4，左眼0.5，宜門診繼續追蹤。...」（見本院卷第15-2頁）；7月7日診斷證明書記載：「...病名：①雙眼淚腺乾眼症。②右眼黃斑部病變。醫師囑言：病患（指原告）因上述診斷於110年7月7日至本院眼科門診就診，目前雙眼最佳矯正視力0.2，宜眼科門診追蹤。...」（見本院卷第16頁）。查：

1.慈濟醫院以112年10月9日慈新醫文字第1120001698號函覆本院（下稱系爭函文），載明：「...病患於2021/07/07門診追蹤，主訴乾眼畏光，經淚液測試結果為雙眼淚液不足，即雙眼淚腺乾眼症，開立人工淚液、保濕凝膠使用，此時角膜損傷僅餘極小部分，其餘皆已復原。...乾眼和黃斑部病變和5/29急診無關係」（見本院卷第112-113頁），可見7月7日診斷證明書所載之原告罹患雙眼淚腺乾眼症、右眼黃斑部病變，既然與原告於110年5月29日急診無關，自難認係因原告於110年5月28

01 日晚間起使用系爭商品所致。

02 2.又5月31日診斷證明書記載原告之最佳矯正視力右眼0.4，左眼
03 0.5，7月7日診斷證明書記載原告目前最佳矯正視力0.2（見本
04 院卷第15-2、16頁），原告據此主張其因使用系爭商品而受有
05 視力減弱之傷害，然依系爭函文所載：「...5/31紀錄之最佳
06 矯正視力為當下檢查結果。...視力為依主觀表達之檢查，依
07 病歷紀錄無法得知其視力減弱之原因。...」（見本院卷第113
08 頁、第114頁），從而7月7日診斷證明書即無從為有利於原告
09 之認定，原告主張其使用系爭商品而受有視力減弱之傷害，難
10 認可信。

11 3.而5月31日診斷證明書記載：「...病名：1.雙眼角膜損傷。2.
12 雙側眼急性結膜炎。3.左側眼高眼壓症...」（見本院卷第15-
13 2頁），然就左側眼高眼壓症部分，系爭函文載明：「眼壓本
14 來就為一浮動之檢查數值，...單一次眼壓超出正常範圍，不
15 一定是有臨床意義。...5月31日紀錄之最佳矯正視力為當下診
16 斷結果。...」（見本院卷第113-114頁），可知5月31日診斷
17 證明書所載之原告左側眼壓高，尚不足認屬原告之眼睛傷害。
18 至5月31日診斷證明書所載原告雙眼角膜損傷、雙側眼急性結
19 膜炎，是否係因原告使用系爭商品所致？查：

20 (1)原告主張其於110年5月28日傍晚開始使用系爭商品，同年月29
21 日因眼睛不適至慈濟醫院急診，慈濟醫院110年5月29日急診病
22 歷記載「...主訴及病史：眼睛疼痛，...自訴下午雙眼被隱形
23 眼鏡的洗眼液用到...」（見本院卷第115頁），系爭函文復記
24 載：「...病患於2021/05/31至本院眼科門診就診，當日診斷
25 雙眼角膜損傷、雙眼急性結膜炎，和5/29急診原因具關連性，
26 為急診之門診追蹤檢查。...」（見本院卷第113-114頁），然
27 依上開函文所載，至多僅可認原告於5月29日急診，復於5月31
28 日回診，經診斷原告之「雙眼角膜損傷」、「雙眼急性結膜
29 炎」係與5月29日之「急診原因」具有關聯性。

30 (2)而5月29日之急診原因為何？原告主張依照本件事發經過時間序
31 列，其因眼睛傷害而就醫急診，確實係肇因於使用系爭商品，

01 惟查：

02 ①上開5月29日急診病歷所載：「...眼睛疼痛，...下午被隱形
03 眼鏡藥水弄到。...」，為原告所自訴，已不足證原告當天眼
04 睛疼痛確實係因使用系爭商品所致。況且，就當天事發經過，
05 原告指稱其在110年5月28日傍晚，先把隱形眼鏡浸泡在保養液
06 裡三個小時，之後第一次拿起來佩戴，後來眼睛就覺得模模糊
07 糊的，所以覺得是隱形眼鏡沒有清潔乾淨，所以就把摘下隱形
08 眼鏡把原來的保養液先倒掉，再放新的保養液，泡了四個小
09 時，再佩戴第二次，那時眼睛就有點微微的不舒服，除了霧霧
10 的之外，還有卡卡的，後來就拿下來，覺得可能是拋棄式隱形
11 眼鏡可能有受損的情況，所以就換了一副新的隱形眼鏡，就再
12 泡一次，時間也是三個小時，再拿起來佩戴，因為其跟朋友約
13 好隔天要出去玩，其是戴瞳孔放大鏡片，一直到凌晨一點多，
14 眼睛就已經張不開來了，就請朋友送其去醫院等語（見本院卷
15 第82頁）。可見原告當時第一次配戴隱形眼鏡感到不舒適，認
16 為是其未充分清潔隱形眼鏡所致，其第二次配戴隱形眼鏡感到
17 不適，認為是其所配戴之拋棄式隱形眼鏡可能受損所致；而依
18 原告所述上開過程，原告自110年5月28日傍晚起，至翌日凌晨
19 1時許，約半天期間，雖已感覺眼睛不適，卻仍反覆取、戴隱
20 形眼鏡，直至眼睛已經疼痛無法睜開，方才就醫急診。準此，
21 原告於110年5月29日急診、同年月31日回診，經診斷為眼角膜
22 損傷、雙眼急性結膜炎，依據原告所指稱其使用系爭商品之時
23 間序列，非無可能為其所認為之隱形眼鏡沒有清洗乾淨、拋棄
24 式隱形眼鏡受損所致，亦不無可能為原告於眼睛已感不適，仍
25 反覆取、戴隱形眼鏡所致。從而原告之上開眼睛傷害，是否係
26 因原告使用系爭商品所致？仍非無疑。原告主張依照本件事發
27 之時間序列，即可知原告之眼睛受傷係因使用系爭商品所致，
28 難認可取。

29 ②再者，被告抗辯依系爭商品之中文仿單、包裝及標籤，可知系
30 爭商品主要作用為：「清潔並去除軟性隱形眼鏡上之蛋白質、
31 汙垢、髒點及沉澱物質」、「殺死鏡片上有害細菌及微生

物」、「以保濕玻尿酸包覆鏡片周圍，達到濕潤鏡片的功能」，而使用系爭商品之步驟為：①步驟一：至少滴3滴保養液於鏡片正反面，輕柔搓洗20秒。無需再使用其他清潔液，②步驟二：以保養液徹底沖洗5秒去除鏡片表面髒汙，③步驟三：將鏡片置於鏡盒中，並注滿保養液浸泡至少4小時，每次請使用新鮮的Biotrue多效保養液，切勿重複使用」，原告並未爭執，並有被告所提出之系爭商品醫療器材許可證登記資料及核定中文仿單、包裝與標籤為證（見本院卷第147-154頁）。則以上開被告所辯之正確使用系爭商品方式，對照原告上開所指稱之當天事發經過，堪認被告抗辯原告當天僅將其隱形眼鏡浸泡於系爭商品中，忽略前置之搓揉、清洗等步驟，且浸泡隱形眼鏡之時間亦未達仿單說明之4小時，足見原告並未正確使用系爭商品，並非無據。

③因此，5月31日診斷證明書雖記載原告罹患雙眼眼角膜損傷、雙眼急性結膜炎，原告並據此主張其係因使用系爭商品所致，然依前所述，5月31日診斷證明書並不足以為有利於原告之認定，而被告抗辯原告並未依照系爭商品之中文仿單、包裝及標籤所示，正確使用系爭商品，堪以採信，從而原告主張其使用系爭商品，造成其受有雙眼角膜損傷、雙眼急性結膜炎之傷害，即非可信。

④原告雖聲請傳訊證人張芷菁，待證事項為原告使用系爭商品過程中均與證人張芷菁通話，告知其使用系爭商品及眼睛不舒服之情，之後該名證人亦陪同原告前往醫院急診，故證人張芷菁得證明原告如何使用系爭商品及眼睛不適之過程（見本院卷第77頁），惟被告對於原告當日曾使用系爭商品、嗣後因眼睛不適至醫院急診，以及原告自陳其當日使用系爭商品之經過情形，均未予爭執，惟抗辯原告當日眼睛不適、至醫院急診，與其使用系爭商品不具關聯性。是上開待證事項既無不明，本院認無傳訊證人張芷菁之必要，附此說明。

4.至原告主張依系爭函文所載：「...④角膜損傷原因甚多，多半因外力、異物、搓揉或是化學物質造成之損傷。...⑪乾眼

01 症成因複雜，和環境、... 外傷、... 皆有可能造成乾眼症。⑫
02 黃斑性病變原因複雜，和高度近視、外傷、... 有關」，可見
03 化學物質會導致角膜損傷，角膜損傷即屬外傷，故使用系爭商
04 品有可能造成乾眼症，系爭函文指稱黃斑性病變與5月29日急
05 診、5月31日回診無關，顯有矛盾等語。惟上開系爭函文所載
06 第④點僅在敘明原告於5月29日急診、5月31日回診所診斷之角
07 膜損傷之可能原因，包含外力、異物、搓揉、化學物質等因素
08 所致，原告據此主張其5月29日急診、5月31日回診所診斷之
09 「角膜損傷」，即屬系爭函文第⑪、⑫點所指「外傷」，為其
10 主觀臆測之詞，故而原告主張7月7日診斷證明書所載原告之乾
11 眼症、黃斑性病變之可能原因既然包含「外傷」，即與其5月2
12 9日急診、5月31日回診之診斷並非無關等語，實難認可取。

13 (三)承上所述，原告主張其眼睛之上開傷害，係因使用系爭商品所
14 致，並不足以採信。況且，原告僅泛稱系爭商品「品質不
15 佳」，亦未具體說明、舉證其所指系爭商品「品質不佳」之情
16 狀為何？是以原告主張系爭商品品質不佳，原告於使用系爭商
17 品以後受有上開眼睛傷害，亦難認可取。

18 (四)又原告另主張系爭商品廣告宣稱：「... 保養液中的酸鹼PH值
19 與健康淚液相近」、「... 透過保養液的玻尿酸保水成分，提
20 供20小時的保濕功效」，但原告使用系爭商品並無上開被告所
21 宣稱之效果，且造成傷害，故系爭商品廣告內容誇大不實等
22 語，並提出廣告內容為證（見本院卷第133頁）。惟原告所舉
23 上開證據已不足證明其眼睛之上開傷害係因使用系爭商品所
24 致，遑論原告亦未敘明、舉證其眼睛之上開傷害，與系爭商品
25 是否具備上開廣告所指稱之酸鹼PH值與健康淚液相近、透過保
26 養液的玻尿酸保水成分，提供20小時的保濕功效，具有因果關
27 係。是以原告主張系爭商品廣告內容誇大不實，致其使用系爭
28 商品後受有眼部傷害，即非可採。

29 (五)被告復抗辯系爭商品為已經取得我國醫療器材許可證之醫療器
30 材，此有被告所提出之系爭商品之醫療器材許可證登記資料及
31 核定中文仿單、包裝與標籤為證（見本院卷第147-154頁）。

01 系爭商品既屬已取得我國醫療器材許可證之醫療器材，則被告
02 抗辯系爭商品之安全及功效已具備發給許可證當時之科技或專
03 業水準可合理期待之安全性，洵屬有據。

04 (六)另參以本院詢問行政院消費者保護處有無受理系爭商品消費爭
05 議事件，該處以112年10月3日院臺消保字第1120013132號函回
06 覆本院：「...說明：...□經以旨揭商品名稱（即系爭商品）
07 於線上申訴系統查詢109年至112年8月31日各地方政府受理消
08 費爭議申訴案件，查無爭議案件；另查『博士倫』保養液之相
09 關消費爭議案件共計3件，係由新北市政府受理。...」（見本
10 院卷第109頁），而新北市政府以112年11月28日新北府法消字
11 第1122362210號函檢送消費者爭議申訴資料，申訴資料表共計
12 3份，申訴人皆為原告，申訴事件即為本件原告所主張之事實
13 乙節，則有上開函文、消費爭議申訴（調解）資料表在卷可稽
14 （見本院卷第179-186頁）。原告指稱其係經由便利商店購得
15 系爭商品（見本院卷第11頁之原告民事起訴狀），堪認一般消
16 費者皆得經由便利商店之販售通路購得相同商品，且系爭商品
17 為隱形眼鏡保養液，亦屬供配戴隱形眼鏡之消費者日常生活使
18 用之必需品，倘若系爭商品果真如原告所言品質不佳、廣告誇
19 大不實，理應尚有其餘消費者出面指控使用系爭商品造成傷害
20 之爭議事件。是以系爭商品是否具有原告所主張之品質不佳、
21 廣告誇大不實之情，即非無疑。

22 (七)準此，原告主張系爭商品品質不佳、廣告誇大不實，致其使用
23 系爭商品後受有眼部傷害，並非可採，且被告抗辯系爭商品之
24 具備發給許可證當時之科技或專業水準可合理期待之安全性，
25 堪認可取，從而原告依消保法第7條第1項、第3項、民法第184
26 條第1項前段、第195條規定，請求被告賠償慰撫金200萬元，
27 難認有據。

28 □綜上所述，原告依消保法第7條第1項、第3項、民法第184條第
29 1項前段、第195條規定請求被告賠償慰撫金200萬元，為無理
30 由，應予駁回。又原告之訴既經駁回，其假執行之聲請即失所
31 附麗，應併予駁回。

□本件事證已臻明確，兩造其餘主張、攻擊防禦方法，經核均與本件判決結果無影響，爰不一一論述，附此說明。

□據上論結，本件原告之訴為無理由，爰判決如主文。

中 華 民 國 113 年 1 月 30 日
民事第五庭 法 官 匡 偉

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 113 年 1 月 30 日
書記官 林鈞婷