臺灣臺北地方法院民事判決

112年度消字第8號

原　　告　郭淑靜

訴訟代理人　王志成律師

　　詹仕沂律師

000000000000000000

000000000000000000

被　　告　新光三越百貨股份有限公司台北信義分公司

000000000000000000

000000000000000000

兼法定代理

人　　歐陽慧

000000000000000000

000000000000000000

上二人共同

訴訟代理人　陳信宏律師

上列當事人間請求損害賠償事件，本院於民國112年7月14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

甲、程序方面:

按訴狀送達後，原告不得將原訴變更或追加他訴。但請求之基礎事實同一、擴張或減縮應受判決事項之聲明，不在此限。民事訴訟法第255條第1項第2、3款分別定有明文。查原告起訴時訴之聲明原為如附件編號1所示，其後於本件訴訟程序進行中變更為附件編號2所示，核其變更請求金額部分，係屬減縮應受判決事項之聲明，揆諸前開規定，並無不合，應予准許。

乙、實體方面：

一、原告主張略以：

(一)被告新光三越百貨股份有限公司台北信義分公司(下稱被告公司)經營位於臺北市○○區○○路0號新光三越台北信義新天地A9(下稱系爭賣場)，於人行通道與系爭專櫃地板間之系爭高低差設計，未為明顯警告標示或隔離等適當之保護措施以避免消費者踩踏，致使原告踩踏後倒地受傷(下稱系爭事故)而受有如附表一所示損害(下稱系爭損害)，爰依消費者保護法(下稱消保法)第7條第3項及民法侵權行為法律關係擇一請求被告公司負損害賠償責任:

1、消保法第7條第3項、民法第184條第2項部分:

被告公司為商場之美觀考量，於系爭賣場一樓「DIPTYQUE」專櫃(下稱系爭專櫃)前通道轉彎處之行人通道與專櫃地板間為高低差之設計、設置(下稱系爭高低差，原證1)，已增加消費者行走於通道時踩踏系爭高低差而倒地受傷之危險。本件原告係年逾70歲之消費者，踩踏時更易使身體失衡而倒地，則依消保法第7條規定，被告公司既為商場之美觀考量為系爭高低差之設計，增加消費者於人行通道行走時之危險，自應於該處為明顯之警告標示或採取適當之隔絕措施，以確保整體購物使用空間動線與周遭之安全性，使各年齡層之消費者均得避免該危險之發生，應屬被告公司身為企業經營者應善盡之注意義務及防免危險之義務。被告公司竟未於系爭高低差處為明顯之警告標示，或採取隔絕措施降低消費者行走時踩踏系爭高低差之危險，致原告踩踏系爭高低差後倒地受傷，原告依消保法第7條第3項請求被告公司負賠償責任。被告公司違反消保法第7條規定已如前述，則原告亦得依民法第184條第2項規定請求被告公司負侵權行為損害賠償責任。

2、民法第184條第1項前段部分:

被告公司疏未於系爭高低差處為明顯之警告標示，或採取適當之隔絕措施，致原告踩踏該處倒地受傷，原告得依民法第184條第1項前段規定請求被告公司負侵權行為損害賠償責

任。

3、民法第191條之3部分:

原告因踩踏系爭高低差倒地受傷，足證系爭高低差之設計存有危險性，原告自得依民法第191條之3請求被告公司負損害賠償責任。

4、民法第195條第1項部分:

原告因踩踏系爭高低差倒地受傷，則原告本於民法第195條第1項規定向被告公司請求非財產上之損害賠償。

(二)被告歐陽慧身為被告公司經理人，對於系爭高低差設計所產生之危險應有監督並採取適當措施以降低或避免危險發生之作為義務，惟其未盡此作為義務，即有不作為之過失，並致原告踩踏系爭高低差倒地受傷，爰依民法第184條第1項前段及民法第195條第1項請求被告歐陽慧負侵權行為損害賠償責任，並依公司法第23條第2項請求被告就系爭損害負連帶賠償責任等語。並聲明如附件編號2所示。

二、被告辯解略以：

1、原告主張其跌倒之地點，係客林國際股份有限公司於被告賣場設置經營的系爭「DIPTYQUE」專櫃櫃位邊緣。該櫃位邊緣除了已因轉彎處而做退縮設置，且設置有平整之斜坡予以緩衝而除去高低差危險，斜坡復為銀色金屬材質與專櫃內部及公共走道之地板磁磚，顏色及形狀上均顯有不同，更在賣場明亮燈光反射下，足供一般顧客行經時得以醒目可見（被證一）。

2、本案事發經過恰為現場附近之商場保全監視器拍攝紀錄，經檢視該錄影畫面，原告係因眼見該處附近的電梯適逢開啟，急著趕搭電梯奔跑而未多加注意，遂發生跌倒之偶發意外事件（被證二)，根本不是該斜坡有何安全問題所致。

3、進步言之，系爭專櫃邊緣採取斜坡設置的方式，於現今一般百貨賣場上，實屬常見（被證三），益徵該等設置不論從櫃內、地板磁磚之顏色、形狀或整體空間規劃，應可預期、認識專櫃地板存有斜坡連接，不致於增加消費者不正常或不合

理之危險；且被告既已在地板設置斜坡，並以不同顏色或形狀之地板或磁磚區隔有高低落差，對消費者已有警示提醒之作用，縱再加註警告標示，對整體安全性並無任何提升效果，反而會影響消費者進入專櫃之行進動線，讓消費者有遭警告牌絆倒之危險，對消費者更不安全，是原告所提供之賣場服務，確已達可供消費者安全使用之程度，符合現今科技或專業水準可合理期待之安全性無疑。

4、為證明該斜坡於一般顧客逛街行經時皆能預見且無安全疑慮，爰被告另於111年12月24日週六人潮較多之日，將附近另一個監視器的角度轉向專櫃位置，再一起重新拍攝，僅三十分鐘內有34位顧客行經該處均無異狀，且期間更有多位顧客是直接進入櫃位，甚至有踩踏在斜坡上而均無異樣之情形（請參被證二，以及被證四錄影畫面內容整理），足證該設置正常且明顯可見而無安全疑慮。

5、被告前所提出之事證已證明該設置並無安全問題下，原告當應依法就其主張負舉證責任，不應率以其偏頗指稱「賣場內發生事故就是有危險」等語搪塞，而卸免其依法應負舉證之責。

6、又被告歐陽慧係被告所屬新光三越百貨股份有限公司之營業本部副本部長及商品部主管，負責全公司業績及品牌招商策略，並身兼包括被告公司在內之臺北信義區四家百貨賣場（即：信義A4館、A8館、A9館及A11館，俗稱「臺北信義新天地」）的信義營業處處長（被證十），負責跨店各項業務的統籌、分工等事項，職務繁重而由各店、各單位分層負責各項事務，並不參與個別專櫃廠商設計規劃業務，遑論該等部分會屬於被告應負公司法第8條第2項、第23條第2項所謂執行公司業務之範圍，被告又何來對此有未盡監督及排除危險之注意義務，而須負起連帶賠償之責。並就原告主張如附表一所示損害部分，並提出如附表二所示之答辯等語。並聲明：原告之訴駁回；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)按從事設計、生產、製造商品或提供服務之企業經營者，於提供商品流通進入市場，或提供服務時，應確保該商品或服務，符合當時科技或專業水準可合理期待之安全性。商品或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。企業經營者違反前二項規定，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。消保法第7條定有明文。是從事設計、生產、製造商品之企業經營者，依消費者保護法第7條第3項之規定應負連帶賠償責任之事由，為違反確保其提供之商品無安全或衛生上之危險。如其商品有安全上之危險存在，即屬有所違反，應依該條項之規定負其責任，縱令其無過失亦同。然其商品有無安全上之危險，則應有相當之證明，始能斷定（最高法院87年度台上字第242號判決意旨參照）。

(二)本件原告主張被告公司經營之系爭賣場，於系爭專櫃前人行通道與專櫃地板間之系爭高低差設置，增加消費者行走時安全上之危險，未為明顯警告標示或隔離等適當之保護措施以避免消費者踩踏，致發生原告踩踏後倒地受傷之系爭事故等情，為被告所否認，並以上詞置辯。查本件被告公司經營系爭賣場提供顧客購物服務，而系爭事故發生時間及地點，均在系爭賣場之營業時間及地點內，屬被告公司管領控制範圍，故被告公司應屬消保法第7條所規範的企業經營者，且對於系爭賣場及週邊之環境、設施等，均屬對顧客提供購物服務之一環，故被告公司提供服務之內容亦應認為及於原告主張之系爭高低差設置。次查，就系爭高低差之設計、設置有無安全上之危險乙節，本件系爭高低差並非採直角設計而係全面採緩坡過渡並搭配反光材質舖面，現場並有投射燈光照明之標示，以作為系爭賣場人行通道與櫃位間之必要區隔使用，維護櫃位承租商經營專櫃之相關營業活動及專櫃顧客消費活動，並區隔通道區之非專櫃顧客通行使用，且系爭高

低差反光舖面之斜坡處長度為8.5公分猶較其垂直高度5.2公分為長等情，有本院勘驗現場監視錄影畫面之截取照片及被告所提出原告不爭執形式上真正之系爭高低差照片等在卷可證(本院卷一第339-373頁、第397-401頁)，則被告公司為區隔系爭賣場人行通道與櫃位，以維護櫃位承租商經營專櫃之營業活動及專櫃顧客消費活動，並區隔通道區非專櫃顧客通行使用系爭高低差，以非直角之緩坡搭配反光舖面及現場投射燈光照明之標示，尚非罕見於類似賣場之企業經營者所提供之設置，難謂與一般通常使用情形有何不同，應認尚符合當時專業水準可合理期待之安全性。再依本院勘驗系爭事故發生後之111年12月24日(週六)同一現場(詳如附表四)之監視錄影光碟結果，可知於該日中午時段，錄影時間約30分鐘期間，雖有多人或沿人行通道行經系爭專櫃，如附表四、(三)、(四)所示，或於瀏覽專櫃時逕行踩踏系爭高低差緩坡上，如附表四、(二)所示，全然未見有何消費者因何不能見察系爭高低差而無法繞越其續行於行人通道，或因踩踏系爭高低差而失去重心跌倒之情，此有現場監視錄影光碟、勘驗筆錄及錄影畫面截取照片在卷可稽(見本院卷二第6-9頁、第15-85頁)，溢徵，系爭高低差於一般通常使用情形下，尚無安全上之危險。況依本院勘驗系爭事故事發當時即110年11月5日(週五)中午時段現場(詳如附表三)及事發後同一現場(詳如附表四)之監視錄影光碟結果，其中:附表三、㈢畫面時間「2021/11/0512：16：45-12：16：47」：原告郭淑靜轉頭朝向畫面左前方處查看，並開始朝視線同一方向即畫面左前方處加速邁步起跑，原告繼續朝視線同一方向即畫面左前方跑並以左手持扶側背包。原告前行方向通道處未見其餘行人。㈣畫面時間「2021/11/0512：16：47-12：16：48」：(畫面時間12：16：47)原告郭淑靜前行時左腳跑踏於左方專櫃地面邊緣反光緩坡處，並自下一步起身體失去平衡向其行進方向前傾，並於續踏二、三步後跌倒在地等情，及附表三全程觀之，本件原告本徒步行走於系爭賣場人行通道

處，待前行至系爭專櫃旁時，因見左前方開啟電梯之乘客已陸續進入，其為趕赴搭乘電梯，始未採人行通道，倏地穿越尚在營業中之系爭專櫃，並於奔赴時發生系爭事故。則原告顯非於一般通常使用情形下，始生系爭事故，自難僅憑此，逕認系爭高低差存有安全上之危險。至原告又以被告公司設置系爭高低差，未於明顯處為警告標示，或採取隔絕措施降低危險云云，惟查，被告公司於系爭賣場內所設置之系爭高低差，係為區隔系爭賣場人行通道與櫃位，以維護營業及消費活動，並區隔通道之通行使用，並以非直角之緩坡搭配反光鋪面及現場投射燈光照明之標示，亦非罕見於類似賣場之企業經營者所提供之設置，尚與一般通常使用情形無異，難認有何安全上之危險存在，已如上述，則原告上開主張，亦非可採。縱以被告事後增貼標語於其上，然依消保法第7條之1第2項規定：商品或服務不得僅因其後有較佳之商品或服務，而被視為不符合前條第一項之安全性。亦難僅以被告公司其後增設標語而有較佳之服務，即被視為上開系爭高低差設置屬欠缺安全性而有危險性之存在。

(三)再按損害賠償之債，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。故原告所主張損害賠償之債，如不合於此項成立要件者，即難謂有損害賠償請求權存在。(最高法院48年台上字第481號判決要旨可參)。所謂相當因果關係，係以行為人之行為所造成的客觀存在事實，為觀察的基礎，並就此客觀存在事實，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，該行為人之行為與損害間，即有相當因果關係。經查，本件原告係為趕赴搭乘電梯，未採人行通道，倏地穿越尚在營業中之系爭專櫃，並於奔赴時踩踏系爭高低差時發生系爭事故，且系爭高低差一般通常使用情形下，並無安全上之危險，已如前述。可見被告司單純設置系爭高低差之行為，按諸一般情形，實不適於發生系爭事故之結果。準此，本件若非原告為奔赴搭乘電梯，而採取上開非一般通常使用方式，尚不致發

生系爭事故，從而，被告公司經營系爭賣場提供顧客購物服務，該賣場內設置之系爭高低差，與原告所受之系爭損害間，難認有相當因果關係。依上揭規定及說明，原告即難謂有損害賠償請求權存在。

(四)至原告主張其因踩踏系爭高低差倒地受傷，並認為系爭高低差之設計存有之危險性，即屬民法第191條之3所稱之危險，並據此依民法第191條之3向被告主張侵權行為之損害賠償云云。惟按經營一定事業或從事其他工作或活動之人，其工作或活動之性質或其使用之工具或方法有生損害於他人之危險者，對他人之損害應負賠償責任。但損害非由於其工作或活動或其使用之工具或方法所致，或於防止損害之發生已盡相當之注意者，不在此限」，民法第191條之3定有明文。本條屬對於「危險源」防免之規範。持有或經營危險源肇致之損害，原則上不問加害人可否歸責，被害人只須證明加害人之工作或活動之性質或其使用之工具或方法，有生損害於他人之危險性，而在其工作或活動中受損害即可，不須證明其間之因果關係。是以，本諸推定過失責任之立法例，本條所稱「危險」於範圍上應有所限制，僅及「特別危險」、「異常危險」、「高度危險」或「不合理危險」，否則將使任何持有或經營危險源者動輒得咎，影響社會活動之發展與進步。查本件被告公司提供消費場所設置有系爭高低差之行為，依吾人通常經驗觀之，其為區別櫃位與通道間設置以反光緩坡設計之系爭高低差行為，尚屬「社會通常行為」，難謂有生「特別危險」、「異常危險」、「高度危險」或「不合理危險」之情事，與上揭要件既無法合致，原告依民法第191條之3訴請被告公司損害賠償，亦無理由。是以，本件被告公司經營系爭賣場提供顧客購物服務，該賣場內設置有系爭高低差，並無違反消保法第7條規定之情事，且原告所受系爭損害，縱認為真，亦難認與其使用上開服務有何相當因果關係。故原告依消保法第7條第3項、民法第184條第1項前段、第2項、第191條之3、第195條第1項等規定，請求被告公司

負侵權行為損害賠償責任，洵非有據。

(五)本件原告主張被告公司應負侵權責任，非屬有據，已如上述，則原告復以被告歐陽慧身為被告公司經理人，對於系爭高低差設計所產生之危險應有監督並採取適當措施以降低或避免危險發生之作為義務，其未盡此義務，致原告踩踏系爭高低差倒地受傷，並依民法第184條第1項前段、民法第195條第1項請求被告歐陽慧負侵權行為損害賠償責任，並依公司法第23條第2項請求被告就系爭損害負連帶賠償責任云云，應無理由。

四、綜上所述，原告依消保法第7條及侵權行為法律關係，請求被告應連帶給付原告2,911,878元，暨自本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，為無理由，應予駁回。原告之訴既經駁回，其假執行聲請即失所附麗，應併予駁回。

五、本件事證已臻明確，兩造其餘之攻擊或防禦方法及所提之證據，經本院斟酌後，認為均不足以影響本判決之結果，爰不逐一論列，附此敘明。

六、訴訟費用負擔之依據:民事訴訟法第78條。

中　　華　　民　　國　　112　　年　　8　　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　　112　　年　　8　　月　　25　　日

書記官　林芯瑜

附件

編號	訴之聲明
1	一、被告新光三越百貨股份有限公司台北信義分公司及被告歐陽慧應連帶給付原告新臺幣3,688,446元，暨自本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、原告願供擔保，請准宣告假執行。 三、訴訟費用由被告負擔。
2	一、被告新光三越百貨股份有限公司台北信義分公司及被告歐陽慧應連帶給付原告新臺幣2,911,878元，暨自本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、原告願供擔保，請准宣告假執行。 三、訴訟費用由被告負擔。

附表一:原告主張之系爭損害

（一）醫療費用:原告因系爭事故至台灣基督長老教會馬偕醫療財團法人馬偕紀念醫院就診及復健，共支出醫療費用新臺幣(下同)187,064元（參原證6），並扣除被告公司陪同就醫所付費用2,054元後，為185,010元。

（二）看護費用:原告因系爭事故開刀治療，治療後需休養三個月恢復期，均由原告妹妹在家照護，自得向被告請求親屬看護費用。又依現行看護費用之行情，一個月為5萬元（參原證7)，故原告得向被告請求15萬元之看護費用（計算式：50,000x3=150,000)。

（三）交通費用:原告因系爭事故由原告住處（地址：新北市○○區○○里○○路00號18樓之17)搭乘計程車至台灣基督長老教會馬偕醫療財團法人馬偕紀念醫院（址設：新北市○○區○○○○○路00號）就診及復(誤載附)健23次，依照大都會車隊網路試算表，單趟車資為110元（參原證8)，則被告應賠償原告交通費用共5,060元（計算式：110x2x23=5,060)。

（四）不能工作損失:原告於發生系爭事故時任職於永慶房屋仲介股份有限公司擔任業務，自109年12月至110年11月之所得為463,474元（參原證9)，平均月收入為38,623元（計算式：463,474÷12=38,623，小數點以下四捨五入），則原告自系爭事故發生迄今均無法工作計3個月，故被告應

賠償原告不能工作之損失115,869元（計算式：38,623x3=115,869）。

（五）精神慰撫金:原告因系爭事故所受之傷害至今仍無法完全復原，手術後仍每天抽痛，尤其於寒冬深夜更是痛苦難耐，縱使服用醫院開立之最強效止痛藥亦僅能舒緩些許疼痛，更無法躺臥，生活無法自理。原告年事已高，晚上無法入眠、白天無法專注，實苦不堪言也僅能咬牙度日，且為使手臂內五顆錨釘與身體不相排斥，也為避免術後傷部沾黏，遵照醫師囑言持續復健，手臂方可勉強伸直，但仍無法抬舉，連基本穿著大衣之日常生活舉動均無法為之。原告之妹妹亦因此放下一切前來照顧原告之生活起居，系爭事故對原告造成之影響實非常人所得想像。然被告身為豪門企業，卻一再拒絕賠償原告之損失，並矢口否認系爭高低差並無不妥云云，其對系爭事故之處理態度實令原告心灰意冷，爰向被告請求精神慰撫金100萬元。

（六）懲罰性賠償金:被告因明知系爭高低差有使行人跌倒之危險，卻未為任何適當之保護措施，顯有過失，則原告自得依消保法第51條規定，向被告請求一倍之懲罰性賠償金1,844,223元（計算式：185,010+150,000+5,060+115,869+1,000,000=1,455,939）

(七)以上，共計2,911,878元(計算式:1,455,939+1,455,939=2,911,878）

附表二:被告對系爭損害之答辯:

(一)關於原告所提醫療費用:

1、原證6第1頁收據560元（附件明細表編號23):記載其於111年9月20日就醫科別為「醫事科」，費用項目名稱為「證明書費」，無法證明有實際治療行為，且未見該日期之診斷證明書，縱有開立推測應與原告已提出之原證2診斷證明書重複，是該筆費用非屬合理必要之費用。

2、原證6第1頁背面收據613元、第2頁上下兩張分別為520元及921元收據（附件明細表編號1、2、3):該三筆費用已由被告人員當場支付，原告復提出請求，與事實不符。

3、原證6第2頁背面收據178,560元（附件明細表編號5):查該筆單據中記載：「病房費」自負額2,980元，似為原告自行升等所支出，非屬合理必要費用;記載:伙食費625元，以一般人不論有無因病住院，皆須飲食維生，是該部分非屬於合理必要費用。又其中最後一筆記載：「30天內負擔額」、自付金額4,106元，不知何義？茲否認與本案有關或屬於合理必要費用。

4、原證6第3頁背面280元收據（附件明細表編號8):記載其於111年1月28日就醫科別為「醫事科」，費用項目名稱為「處置費」、「影像光碟燒錄1項」，無法證明有實際治療行為，該筆費用非屬合理必要之費用。

5、原證6第4頁上半張收據280元（附件明細表編號10):記載其於111年2月16日就醫科別為「醫事科」，費用項目名稱為「證明書費」，無法證明有實際治療行為，且未見該日期之診斷證明書，縱有開立推測應與原告已提出之原證2診斷證明書重複，是該筆費用非屬合理必要之費用。

6、原證6第4頁下半張收據720元（附件明細表編號11):其中記載費用項目名稱為「證明書費」，無法證明有實際治療行為，且比對原證2的三張診斷證明書，可能是第三張111年2月21日診斷證明書的收據，惟見該診斷證明書內容的病名並未超出前兩張之記載，且僅是該日復建記載，實非屬合理必要之費用。

7、原證6第6頁下半張收據720元（附件明細表編號21):其中記載費用項目名稱為「證明書費」，無法證明有實際治療行為，且未見該日期(111年7月12日）之診斷證明書，縱有開立推測應與原告已提出之原證2診斷證明書重複，是該筆費用非屬合理必要之費用。

8、原證6第7頁收據150元（附件明細表編號22):記載其於111年8月22日就醫科別為「內科」，既非骨科亦非復健科，如何證明與本案有關？

9、以上應由原告釐清、舉證與本案有因果關係及其必要性之醫療費用收據金額，合計共有12,475元。

(二)原告請求看護費用之部分:

1、本案並非賣場設備有疏失已詳如前述，以原告所受之傷勢觀之，原告並非行動不便而一般生活仍可大部分自理，且診斷書復未就此認定需要專人看護或休養之記載，是原告何來需要專人看護之必要？甚且，就原告所述由其妹妹放下一切前來照顧生活起居，惟不瞭解原先是否與原告同住？原告妹妹原先有無自己的工作？如果原有工作難道是放棄還是請了長假，轉來做短期三個月（且不知此期間從何而來）的照護？而實際上有無確實照護？該人又提供了那些實際的照護？等諸多疑義，依此又如何遽認有該等必要以及照護的事實。

2、退步言之，縱使經認定被告有責任、經專業醫師認定原告有受照護必要、還需為期三個月，且原告妹妹也提供些許的照護行為云云（以上均為假設語氣），原告係受左側肩部、肱骨傷害仍得行動並為一般生活自理，實無需要一般全日看護照看，又原告妹妹亦非專業照護人員，故應以一般輕度身心障礙等級的日間照顧收費標準，核算所謂看護費用（請參被證八），始為合理。

(三)關於原告請求薪資損失之部分:

承前，原告僅受有左側肩部及肱骨傷害，核情並未喪失行動能力或影響其所稱任職房屋仲介公司業務之工作能力（註：起訴狀稱任職於永慶房屋仲介公司，惟其所附原證9扣繳憑單卻為宇豐不動產經紀公司？），且遍觀原告所提原證2之三份診斷證明書內容，均未提及原告須在家休養等語，也未見有何為此事件而請假之證明資料，遑論有所

謂：「自事故迄今均無法工作至少13個月」之情（且亦殊難想像開刀後竟然仍無法工作），是原告主張其受有薪資損失而請求賠償云云，實不足採。

(四)關於原告請求精神慰撫金之部分:

本案係因原告急於趕電梯未予注意而導致跌倒，並非被告設施有何安全問題所致，被告除持續的關心、多次陪同就醫，並曾提供事發經過畫面予原告觀看，儘力說明解釋、溝通，並願意給付合理醫療費用實支實付以及3萬元慰問金，係因原告要求自事發以來的每月份薪資損失以及精神慰撫金、甚至於後來委任律師來函提出200萬元之高額賠償金要求（如原證3)，被告實難接受，是原告臨訟指謫被告：「一再拒絕賠償」、「處理態度令人心灰意冷」，而要求100萬元精神慰撫金云云，實無理由且顯然過高。

(五)原告並無請求懲罰性賠償金之理由:

1、依最高法院99年度台上字第330號民事判決肯認原審:「消費者保護法第五十一條但書規定：『依本法所提之訴訟，因企業經營者之過失所致之損害，消費者得請求損害額一倍以下之懲罰性賠償金。』，所謂之『過失』，係指行為人顯然欠缺普通人應盡之注意義務而言。…故必須企業經營者於經營企業本身有故意或過失，致消費者受損害，消費者始得依上開規定請求懲罰性賠償金。」（被證九）

2、本案被告並無疏失責任已如前述，縱令原告欲主張消費者保護法之無過失責任規定，亦應先舉證證明被告確有欠缺普通人應盡注意義務之重大過失，以及所依憑之實際財產損害金額、為何不是一倍以下而需要以一倍計算之合理判斷因素，絕非逕以該法第51條但書要求被告須給付懲罰性賠償金。

附表三:112年5月12日系爭事故事發現場監視錄影畫面勘驗筆錄

勘驗時間：中華民國年112 年5 月26日下午2 時30分

勘驗方法：以電腦播放監視器錄影光碟勘驗結果：

勘驗內容如下，影片無聲音，採描述畫面人物肢體之方式呈現。

一、影片名稱「00000000T000000-00000000T121800_%T1」，總長度為1分31秒。

㈠畫面時間「2021/11/05 12 ：16：32」：影片起始畫面位於新光三越百貨股份有限公司台北信義分公司1F-25 北側商場。(請參照片一)

㈡畫面時間「2021/11/05 12：16：35-12：16：44」：

身穿白色外套、深色長褲及配戴淺色口罩、斜揹深色背包之原告郭淑靜從畫面右下方處進入商場通道，持續於通道中央處朝向畫面上方邁步前行，期間原告右手持手機，左手向上伸起，並時而轉頭朝向畫面左方專櫃看。畫面上方通道處約可見另四人持續移動，其中一人朝畫面下方前行。(請參照片二、三)

㈢畫面時間「2021/11/05 12：16：45-12：16：47」：

原告郭淑靜轉頭朝向畫面左前方處查看，並開始朝視線同一方向即畫面左前方處加速邁步起跑，原告繼續朝視線同一方向即畫面左前方跑並以左手持扶側背包。原告前行方向通道處未見其餘行人。(請參照片四、五、六)

㈣畫面時間「2021/11/05 12：16：47-12：16：48」：

(畫面時間12：16：47)原告郭淑靜前行時左腳跑踏於左方專櫃地面邊緣反光緩坡處，並自下一步起身體失去平衡向其行進方向前傾，並於續踏二、三步後跌倒在地。(請參照片七、八)。(畫面時間12：16：48)原告郭淑靜消失於本畫面。（請參照片九）

二、影片名稱「00000000T000000-00000000T122040_%T1」，總長度為4分01秒。

㈠畫面時間「2021/11/05 12 ：16：38-12 ：16：42」：影片起始畫面位於新光三越百貨股份有限公司台北信義分公司1F-

1 5服務台旁左側設有二台電梯，同時顯示向上燈號，左側電梯門已呈開啟狀態，車廂內已有乘客，車廂外尚有4 人依序進入該電梯車廂，至最後1 人欲進入時，右側電梯門始開啟。二台電梯前方均有通道，且畫面左下方處，可見專櫃地面邊緣反光緩坡(請參照片十、十一)

㈡畫面時間「2021/11/05 12：16：43-12：16：44」：身穿白色外套、深色長褲及配戴淺色口罩、斜揹深色背包之原告郭淑靜自畫面左下方處專櫃處朝右前方即電梯方向跑進畫面中並迅即跌倒，頭部及身體均朝電梯處，右手仍持粉紅色手機。左側電梯此時尚有1 人未進入車廂。右方電梯門已呈為開啟狀態。(請參照片十一、十二、十三)

㈢畫面時間「2021/11/05 12：16：44-12：20：42」原告郭淑靜跌倒後，隨即起身坐在通道處，並以右手搓左手臂。同時畫面右方一位身穿深色長袖上衣及深色長褲、配戴深色口罩且左手持有平板之工作人員察覺即朝原告郭淑靜方向前行(請參照片十四)，並有自右側電梯走出同行之一位女士及一位男士上前查看時，原告以右手指向畫面左下方即其跌倒前之前行反向處(請參照片十五)。(畫面時間12：17：10)原告郭淑靜坐在原地，櫃台服務人員經通知後亦上前查看情況。(請參照片十六)(畫面時間12：17：50)原告郭淑靜坐在原地，櫃台服務人員返回櫃台撥打電話。 (請參照片十七)(畫面時間12：18：34)原告郭淑靜坐在原地，拾起手機撥打電話，工作人員左手持礦泉水上前查看情況。(請參照片十八)

附表四:112年12月24日系爭事故同一現場監視錄影畫面勘驗筆錄

勘驗時間：中華民國年112 年7 月14日下午4時45分

勘驗方法：以電腦播放監視器錄影光碟勘驗結果：

勘驗內容如下，影片無聲音，採描述畫面人物肢體之方式呈現。

一、影片名稱「(監視器1)北側商場」，總長度為30分07秒。

（一）畫面時間「2022/12/2412：00：00」：影片起始畫面位於新光三越百貨股份有限公司台北信義分公司1F-25北側商場。(圖1)

（二）畫面時間「2022/12/2412：00：00-12：03：59」：

1.配戴淺色口罩、身穿淺色內衣、深色長袖外衣、深色長褲及淺色鞋子之男子，於畫面時間12：00：34時，自畫面上方，面部及身體朝畫面左下方，以右腳踏上專櫃周圍之緩坡。於畫面時間12：00：35時，其已雙腳站立於專櫃櫃位範圍。(圖2)(圖3)

2.配戴淺色口罩、淺色帽子、身穿深色長袖外衣、深色長褲及淺色鞋子，頭往下看向右手物品之男子，於畫面時間12：01：59時，自畫面上方朝畫面下方行走進入商場通道，其右腳踩踏在專櫃周圍緩坡鄰接處。(圖4)

3.配戴淺色口罩、身穿淺色長袖外衣、深色長褲及深色鞋子之小女孩，於畫面時間12：01：58時，自畫面上方往畫面下方行走(圖5)。於畫面時間12：02：07時，其左腳踩踏於專櫃周圍緩坡之邊緣，右腳抬起(圖6)。於畫面時間12：02：10-12：02：14時，其續行於專櫃周圍之緩坡上(圖7、8)。

4.身穿深色長袖外衣及淺色長褲、左手提有一提袋，頭部朝向畫面左方，視線方向向地面之男子，於畫面時間12：02：24時，自畫面上方往畫面左方行走，其右腳踩踏在專櫃周圍緩坡上(圖9)，於畫面時間12：02：27時，其站立於專櫃櫃位上(圖10)。並於畫面時間12：02：43時，朝畫面上方離開專櫃櫃位範圍(圖13)。

5.另穿淺色長袖上衣、深色長裙及深色鞋子、側揹淺色包包，頭部朝向畫面左方之女子，於畫面時間12：02：32時，亦趨前朝向4之男子方向，右腳踩踏在專櫃周圍緩坡上(圖11)，於畫面時間12：02：34時，其雙腳皆站立於專櫃周圍緩坡上(圖12)。其後，另有同行一男一女，亦前行站立於緩坡及櫃位處。其等四人並於畫面時間12：02：43時，共同朝畫面上方離開專櫃櫃位範圍(圖13)。

6、身穿深色長袖上衣、深色長褲及淺色鞋子之女子，於畫面時間12：03：55時，朝向畫面左方，右腳踩踏在專櫃周圍緩坡上(圖14)，於畫面時間12：03：56時，其雙腳皆站立於專櫃周圍緩坡上(圖15)。並於畫面時間12：03：59時，朝畫面上方離開專櫃櫃位範圍(圖16)。

（三）畫面時間「2022/12/2412：04：00-12：11：06」：

1. 畫面時間12：04：55-12：04：59，佩戴淺色口罩、身穿深色長袖上衣、深色長褲，雙手推行深色嬰兒車之行人及配戴淺色口罩、身穿粉色長袖上衣、深色長褲之行人，自畫面左方向右朝畫面下方進入商場通道(圖17、18、19)。

2. 畫面時間12：10：05-12：10：28，頭戴淺色帽子、身穿淺色長袖外衣、深色長褲及深色鞋子之行人與身穿米彩色長袖外衣、深色長褲、淺色鞋子及手推深色推車之行人，共同自畫面下方朝畫面上方進入商場通道，並於畫面時間12：10：24時，沿專櫃周圍緩坡，朝向畫面左側行走。(圖20、21)

3. 畫面時間12：10：37時，身穿深色長袖外衣、深色長褲、淺色鞋子、左手懸掛一淺色提袋之女子，右腳踩踏在專櫃周圍緩坡上(圖22)。並於畫面時間12：10：39時，站立於專櫃櫃位範圍內(圖23)。

4. 畫面時間12：10：54-12：11：08，身穿深色長袖外衣、深色長褲、淺色鞋子、身後揹有紅色背包之女子，自畫面下方朝畫面上方進入商場通道，並於畫面時間12：11：06時，沿專櫃周圍緩坡，朝向畫面左側行走。(圖24、25)

（四）畫面時間「2022/12/2412：13：58-12：22：59」：

1. 畫面時間12：13：58-12：14：04，配戴深色口罩、身穿深色長袖外衣、深色長褲、深色鞋子、左手懸掛一淺色袋子之女子，自畫面左上方朝畫面下方沿專櫃周圍緩坡，進入商場通道。(圖26、27、28)

2.畫面時間12：18：57時，配戴淺色口罩、身穿深色長袖外衣、深色長褲、深色鞋子、左手提有一透明提帶之男子，自畫面左上方朝畫面下方沿專櫃周圍緩坡，進入商場通道。(圖29)

3.畫面時間12：19：48-12：20：00，身穿深色長袖外衣、深色長褲、紅色鞋子、並斜揹深色背包之女子，自畫面下方朝畫面上方進入商場通道，並於畫面時間12：20：00時，沿專櫃周圍緩坡，朝向畫面左側行走。(圖30、31)

4.畫面時間12：22：03-12：22：16，身穿深色長袖外衣、深色長褲、淺色鞋子、及手推深色推車之行人，自畫面下方朝畫面上方進入商場通道，並於畫面時間12：22：16時，沿專櫃周圍緩坡，朝向畫面左側行走。(圖32、33)

5.畫面時間12：22：21-12：22：30，身穿深色長袖外衣、深色長褲、深色鞋子之男子，自畫面下方朝畫面上方進入商場通道，並於畫面時間12：22：30時，沿專櫃周圍緩坡，朝向畫面左側行走。(圖34、35)

6.畫面時間12：22：45-12：22：59，身穿深色長袖外衣、深色長褲、淺色鞋子之男子，自畫面下方朝畫面上方進入商場通道，並於畫面時間12：22：59時，沿專櫃周圍緩坡，朝向畫面左側行走。(圖36、37)