臺灣高等法院民事判決

110年度上易字第715號

上　訴　人　周采諭

000000000000000000

訴訟代理人　陳俊堯

被上訴人　　全家便利商店股份有限公司

000000000000000000

法定代理人　葉榮廷

訴訟代理人　林憲造

被上訴人　　王怡楦

000000000000000000

000000000000000000

上列當事人間請求侵權行為損害賠償事件，上訴人對於中華民國110年4月14日臺灣新北地方法院109年度訴字第3873號第一審判決提起上訴，本院於110年11月16日言詞辯論終結，判決如下：

主　　文

原判決關於駁回上訴人後開第二項之訴部分，暨訴訟費用之裁判均廢棄。

被上訴人全家便利商店股份有限公司應給付上訴人新臺幣陸萬陸仟玖佰參拾伍元，及自民國一百一十年一月二十六日起至清償日止，按年息百分之五計算之利息。

其餘上訴駁回。

第一、二審訴訟費用，由被上訴人全家便利商店股份有限公司負擔百分之十三，餘由上訴人負擔。

事實及理由

壹、程序方面：

按當事人不得於第二審提出新攻擊或防禦方法，但對於在第一審已提出之攻擊或防禦方法為補充者，不在此限，民事訴訟法第447條第1項第3款定有明文。查上訴人雖於本院始主張：被上訴人應依消費者保護法（下稱消保法）第7條規定，賠償其醫療費用新臺幣（下同）4,285元、交通費3,620

元、工作損失20萬元及精神上損害賠償30萬元等語。惟查：上訴人於原審即主張其在位於新北市○○區○○路0段000巷0號之被上訴人全家便利商店股份有限公司（下稱全家商店）板川店門口，遭全家商店擺放之地墊絆倒，跌坐在地，受有頭部及膝蓋等處傷害（下稱系爭傷害），全家商店處理公共安全事項不及經營便利商店事業之同類企業，請求被上訴人賠償損害等語（見原審卷13至17頁），上訴人雖於本院始依消保法第7條規定為請求，核為對於在第一審已提出之攻擊方法為補充，合先敘明。

貳、實體方面：

一、本件上訴人主張：伊於民國107年12月12日下午5時30分於全家商店板川店消費後，走出大門之際，因擺設在該店門口之地墊未以雙面膠固定或掀起，致伊因此遭絆倒跌坐在地(下稱系爭事故)，受有系爭傷害，並受有支出醫療費用4,285元、往返看診之交通費3,620元、無法擔任臨時托嬰與市場臨時工長達10個月之工作損失20萬元，及精神損害30萬元，共計50萬7,905元之損害。被上訴人王怡楦（下稱王怡楦）為全家商店板川店之副店長，為全家商店之受僱人，負責該店之管理及設施維護，應注意該店外擺設地墊之安全性，避免消費者經過時絆倒受傷，而依當時情形，並無不能注意之情事，竟疏未注意及此，致伊受有系爭傷害。又全家商店為提供零售服務之企業經營者，對其擺放在店外 之地墊應確保其安全性，詎該地墊竟未固定，致伊被絆倒受傷，其所提供之服務不符合消保法第7條之專業水準可合理期待之安全性。被上訴人應就伊因系爭事故產生之損害負責，爰依民法第184條第1項、第188條第1項前段、第193條第1項、第195條第1項及消保法第7條規定，求為命被上訴人應連帶給付50萬7,905元及加計自起訴狀繕本送達翌日起算法定遲延利息之判決（原審為上訴人敗訴之判決，上訴人不服，提起上訴）。上訴聲明：㈠原判決廢棄。㈡被上訴人應連帶給付上訴人50萬7,905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。

二、被上訴人則以：上訴人於全家商店板川店門口跌倒，係屬偶然之事實；其亦未舉證係遭全家商店門口之地墊絆倒；縱令上訴人係遭上開地墊絆倒，然一般而言，消費者正常行走在地墊上跌倒之機率微乎其微，是地墊放置與系爭事故不具相當因果關係。又上開地墊為刮砂墊，係為消費者進入商店時，防止髒汙及水漬，為清理方便，並無以雙面膠固定之必要。全家商店提供超商消費者購物之服務，已確保該地墊設置之安全性，所提供之超商服務符合專業水準可合理期待之安全性，上訴人未能舉證證明系爭事故係因全家商店提供服務及地墊欠缺安全性所致，亦未證明全家商店有何過失。王怡楦為全家商店板川店之副店長，負責管理該店事務，然系爭事故事出突然，當時在店內之王怡楦亦無從防範系爭事故發生，並無過失等語，資為抗辯。答辯聲明：上訴駁回。

三、兩造不爭執事項（見本院卷75頁）：

㈠上訴人於107年12月12日下午5時30分許，在全家商店板川店門口前跌倒，造成頭部創傷及右膝挫傷傷害，有千歲診所及亞東紀念醫院診斷證明與監視器畫面截圖附卷可稽（原審卷19、21、169、171頁）。

㈡王怡楦於系爭事故當時係全家商店板川店副店長，為全家商店之受僱人。

四、上訴人主張：伊於上開時間走出全家商店板川店大門之際，因該店門外地墊掀起或未以雙面膠固定，致伊因系爭事故受有系爭傷害，王怡楦有過失不法行為，應負侵權行為損害賠償責任，僱用人全家商店應與王怡楦連帶負責，且應依消保法第7條第1項、第3項規定負損害賠償責任等語，為被上訴人所否認，並以前揭情詞置辯。經查：

㈠上訴人依消保法第7條規定請求全家商店負損害賠償責任，有無理由？

1.被上訴人固不爭執上訴人在上開時地受傷及就醫事實，但否認上訴人係遭上開地墊絆倒受傷。惟按法院得依已明瞭之事

實，推定應證事實之真偽，民事訴訟法第282條定有明文。上訴人主張：其於走出全家商店板川店大門後，遭該店放置在門口之地墊絆倒受傷，有全家商店監視錄影光碟、翻拍照片、診斷證明書及醫療費用單據附卷可稽（見原審卷18-1、19至31、169、171頁），並經本院及臺灣新北地方檢察署（下稱新北地檢署）檢察事務官勘驗該監視錄影結果可佐（見本院卷74頁、新北地檢署108年度偵字第26903號卷〈下稱偵字卷〉44頁）；參以王怡楦於警詢中稱：上訴人跌倒時，向伊表示是全家商店的地墊害她跌倒，一直說很痛，為何這樣放置等語（見偵字卷2頁背面），足見上訴人於系爭事故當下即有向王怡楦表示其係遭上開地墊所絆倒；再斟酌事發地點並無其他可能導致系爭傷害之物品，足見上訴人主張其係遭該地墊所絆倒而致受傷，即非無據。被上訴人空言否認之，洵非可採。

2. 上訴人遭店外門口之地墊絆倒，受有系爭傷害，經本院認定如上。被上訴人抗辯該地墊之設置，與上訴人受傷結果間欠缺相當因果關係云云。按損害賠償責任之相當因果關係，係以行為人之行為（包括作為與不作為）所造成之客觀存在事實為觀察，依吾人知識經驗判斷，無此行為，必不發生此損害；有此行為，通常即足發生此種損害者，為有因果關係；有此行為，通常亦不生此種損害者，即無因果關係。查全家商店係經營購物之超商，提供消費者實體購物空間及服務，其在該店門口設置刮砂墊，係為消費者進入商店時，防止髒汙及水漬，為被上訴人所自承（見本院卷101頁），並有現場照片（見本院卷117頁）可稽，則消費者出入全家商店時勢必會踩到該地墊，再觀諸上訴人所提供之全家商店其他分店之地墊照片顯示地墊有時未平整或折疊（見原審卷37、39頁），是依常情而言，消費者行走在地墊上係有可能因此被地墊絆倒，足以發生傷害，足見上訴人受有系爭傷害與全家商店設置地墊間，存在相當因果關係，被上訴人所辯洵非可採。

3. 按從事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。企業經營者違反前項規定，致生損害於消費者或第三人時，應負連帶賠償責任。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，消保法第7條第1項、第3項、第7條之1第1項分別定有明文。從而，全家商店應就其主張所提供之服務符合專業水準可合理期待之安全性之事實負舉證責任，以證明所提供之購物環境已符合專業水準可提供消費者於購物時安全行走之合理期待。否則，全家商店對其未能確保其所提供之服務無安全上之危險，無論有無過失，均應就上訴人所受損害負賠償責任。查全家商店為提供超商購物服務之企業經營者，應確保其營業場所及附屬設施安全無虞，符合當時科技或專業水準可合理期待之安全性，被上訴人亦稱該地墊係刮砂墊，係為消費者進入商店時，防止髒汙及水漬，已如前述，該地墊顯係全家商店用於維持店內清潔，而有利於其經營，則全家商店自應確保擺放在店外之地墊安全無虞（例如確保地墊平整），負有提供可讓消費者安全行走，以避免來店之消費者或第三人遭地墊絆倒受傷，符合當時科技或專業水準可合理期待之安全性。本件上訴人於步出全家商店板川店時，被上開地墊絆倒受傷，已如前述，足見全家商店提供予消費者購買商品之場所，未隨時防止往來消費者避免因地墊絆倒，已不符合當時專業水準可合理期待之安全性。至全家商店僅抗辯：一般人行走在地墊上應不會跌倒云云，惟對於全家商店所擺設之設施地墊已符合專業水準可提供消費者於購物時安全行走之合理期待，並未舉證以實其說，依上開說明，尚未能認全家商店所提供服務已符合合理期待之安全性，而解免其依消保法應負之賠償責任，全家商店所辯要非可採。準此，上訴人依消保法第7條第3項規定，請求全家商店對上訴人因系爭事故所受系爭傷害負損害賠償責任，洵屬有據。

4. 消保法對於損害賠償內容未有明定，依同法第1條第2項規

定：「有關消費者之保護，依本法之規定，本法未規定者，適用其他法律」，消保法既屬於民法之特別法，自應以民法相關規定補充之。按不法侵害他人之身體或健康者，對於被害人因此增加生活上之需要時，應負損害賠償責任；不法侵害他人之身體、健康者，被害人雖非財產上之損害，亦得請求賠償相當之金額。民法第193條第1項、第195條第1項前段，分別定有明文。經查：

①醫療費用部分:上訴人主張其因系爭傷害，支出醫療費用4,285元等語，為被上訴人所不爭執（見本院卷75頁），堪予信實。則上訴人依消保法第7條第3項規定，請求全家商店賠償此部分支出，應屬有據。

②交通費部分:上訴人主張因系爭傷害，支出交通費3,620元，並提出收據為憑（見原審卷41至47頁）。被上訴人則抗辯：如認上訴人必需搭計程車，則對交通費無意見等語（見本院卷75頁）。查上訴人因系爭傷害前往醫院或診所就診而支出交通費用共計2,650元（見本院卷111頁，計算式：245＋165＋105＋175＋250＋300＋305＋245＋300＋250＋310＝2,650），有收據及醫療費用單據可憑（見原審卷41至47頁、23至31頁），審酌上訴人之傷勢（頭部創傷及右膝挫傷）及年紀（45年次，見偵字卷4頁），應認上開交通費用之支出與系爭事故有關且必要，是上訴人請求此部分支出之損害，應予准許。至上訴人於108年9月26日、10月31日前往新北地檢署及新北市板橋區調解委員會往來之計程車資共970元（見原審卷43、45頁、本院卷111頁，計算式：240＋245＋240＋245＝970），均不能認係與系爭傷害有關且必要之支出，是上訴人請求此部分支出，不應准許。

③工作損失部分:上訴人主張其於系爭事故發生前擔任臨時托嬰與市場臨時工，因其受有系爭傷害而無法繼續擔任上開工作長達10個月，工作損失共20萬元云云，固提出104年9月1日之私人托嬰證明書（見原審卷33頁），惟該證明書之書立時間為104年9月1日，距離系爭事故發生時間107年12月12日

已3年多，難認上訴人現有從事托嬰工作而受有該損失，另上訴人亦自承並無其他工作證明（見本院卷75頁），亦難認其於系爭事故當時有從事市場臨時工，參以其所受傷害為頭部創傷及右膝挫傷，依其所提亞東紀念醫院診斷證明書之醫囑欄上載：上訴人因於107年12月13日16時34分，至本院急診求診並留院觀察，經治療於同日23時20分出院，建議門診複查（見原審卷19頁），則依該診斷證明書醫囑欄之記載難認其因系爭傷害而無法工作。且上訴人並未提出其因系爭事故之傷勢需休養10個月之證明，自難遽認上訴人受有10個月期間不能工作之損失。是上訴人主張其因系爭事故受有20萬元工作損失部分，洵屬無據，不足憑採。

④精神損失部分:按慰藉金之賠償須以人格權遭遇侵害，使精神上受有痛苦為必要，其核給之標準固與財產上損害之計算不同，然非不可斟酌雙方身分資力與加害程度，及其他各種情形核定相當之數額（最高法院51年台上字第223號判例意旨參照）。本件上訴人因系爭事故，受有系爭傷害，對其身體、精神自可認受有相當之痛苦，上訴人向全家商店請求賠償精神慰撫金，自屬有據。茲審酌上訴人45年次，國中畢業（見偵字卷4頁）， 全家商店資本額30億元等情，有全家商店變更登記表可稽（見原審卷205頁），並有本院依職權調取上訴人與全家商店稅務電子閘門財產所得調件明細表（附於限閱卷內）可參。本院審酌上情暨系爭事故係全家商店未確保提供與消費者購買商品之超商設備地墊之安全性，致上訴人絆倒受傷、上訴人需承受身體傷害之精神上痛苦程度等一切情狀，認上訴人請求全家商店給付非財產上之損害30萬元，核屬過高，應以6萬元為適當，逾此部分之請求，礙難准許。

⑤承上，上訴人因系爭事故所受之損害共計6萬6,935元（4,285＋2,650＋60,000＝66,935），其依消保法第7條第3項規定請求全家商店賠償此部分金額即屬有據，逾該金額部分，則無所據。

⑥王怡楦於事發當時係全家商店板川店副店長而為全家商店之受僱人，為兩造所不爭執（見本院卷75頁），惟其非企業經營者，自不負消保法第7條之責，從而，上訴人依消保法第7條請求王怡楦負損害賠償之責，要屬無據。

㈡王怡楦就上訴人發生系爭事故有無過失？上訴人依民法第184條第1項規定請求王怡楦負損害賠償責任，有無理由？上訴人依民法第188條第1項規定請求全家商店負僱用人賠償責任，有無理由？

1.按因故意或過失，不法侵害他人之權利者，負損害賠償責任。故意以背於善良風俗之方法，加損害於他人者亦同，民法第184 條第1 項定有明文。又當事人主張有利於己之事實者，就其事實有舉證之責任，民事訴訟法第277 條前段定有明文。

2.上訴人主張因上開地墊未以雙面膠固定或因掀起致發生系爭事故云云，惟縱該地墊未以雙面膠固定，亦難遽認即屬王怡楦之故意或過失之不法行為。另上訴人以王怡楦就系爭事故應負過失傷害之責為由，對其提起業務過失傷害告訴，嗣經新北地檢署檢察官認王怡楦無業務過失之責，而為不起訴處分，有新北地檢署108年度調偵字第3149號不起訴處分書附卷可稽（見原審卷147至151頁），亦同認王怡楦無過失責任。是上訴人所提證據資料無從證明王怡楦就系爭事故應負過失責任。

3.從而，上訴人依民法第184條第1項規定，請求王怡楦負損害賠償之責，為無理由，上訴人另依民法第188條第1項規定請求全家商店負僱用人賠償責任，亦乏所據。

五、綜上所述，上訴人依消保法第7條第3項規定，請求全家商店給付6萬6,935元，及自起訴狀繕本送達之翌日即110年1月26日（於110年1月25日送達全家商店，見原審卷81頁之送達證書）起，至清償日止，按年息百分之5計算之利息部分，為有理由，應予准許；逾此部分之請求，為無理由，不應准許。從而原審就上開應准許部分，為上訴人敗訴之判決，尚

有未洽，上訴論旨指摘原判決此部分不當，求予廢棄改判，為有理由，爰由本院廢棄改判如主文第二項所示。至於上訴人之請求不應准許部分，原審為上訴人敗訴之判決，經核並無不合，上訴意旨指摘原判決此部分不當，求予廢棄改判，為無理由，應駁回此部分之上訴。

六、本件事證已臻明確，兩造其餘之攻擊或防禦方法及所用之證據，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。

七、據上論結，本件上訴為一部有理由、一部無理由，依民事訴訟法第450條、第449條第1項、第79條，判決如主文。

中　　華　　民　　國　　110　　年　　12　　月　　7　　日

民事第三庭

審判長法　官　王怡雯

法　官　呂綺珍

法　官　王育珍

正本係照原本作成。

不得上訴。

中　　華　　民　　國　　110　　年　　12　　月　　7　　日

書記官　簡曉君