臺灣高等法院民事判決

110年度上易字第908號

上　訴　人　林永年

被 上訴 人　統一超商股份有限公司

000000000000000000

法定代理人　羅智先

訴訟代理人　宋淇蓮

被 上訴 人　陳賀宇

　　李香儀

上列當事人間請求損害賠償事件，上訴人對於中華民國110年3月31日臺灣桃園地方法院110年度訴字第68號第一審判決提起上訴，本院於110年10月27日言詞辯論終結，判決如下：

主　　文

上訴駁回。

第二審訴訟費用由上訴人負擔。

事實及理由

一、上訴人主張：伊偕同伊配偶即訴外人盧慧娟於民國109年6月28日下午4時許，前往址設桃園市○○區○○路000號之統一超商吉福門市（下稱系爭門市）繳納稅款，繳款後盧慧娟要求承辦店員即被上訴人陳賀宇（下稱陳賀宇）在繳款書上蓋用門市戳章以供證明時，竟遭陳賀宇拒絕，並以斜眼瞪視盧慧娟，及將門市戳章用力甩在地上，經伊上前理論後，陳賀宇脫下制服大聲叫囂：「我已經蓋章了，要不然要怎樣」等語，伊覺得被當眾羞辱、恐嚇及無理對待，侵害伊身為顧客之尊嚴及名譽；又陳賀宇進入員工休息室後再走出來，以惡狠狠的眼神及挑釁的態度站在伊面前，伊認為陳賀宇有預謀傷人之意，使伊感到受威脅而侵害伊之人身自由。而被上訴人李香儀（下稱李香儀）為系爭門市店長，與被上訴人統一超商股份有限公司（下稱統一超商公司，與陳賀宇、李香儀合稱被上訴人）均為陳賀宇之僱用人，前者未善盡督導責任，亦未在第一時間制止陳賀宇之脫序行為，後者則未作妥

善員工教育訓練，在管理上嚴重失職與無能，爰依民法第184條第1項侵權行為之法律關係，請求被上訴人應各賠償伊精神慰撫金新臺幣（下同）30萬元等語（原審判決上訴人全部敗訴，上訴人一部不服提起上訴）。並於本院上訴聲明：㈠原判決駁回後開第㈡項之訴部分廢棄；㈡上開廢棄部分，被上訴人應各給付上訴人5萬元。

二、被上訴人抗辯如下：

㈠統一超商公司則以：陳賀宇為伊加盟店（善慧企業社）所僱傭之員工，其執行職務亦非受伊所監督；而陳賀宇雖與上訴人配偶盧慧娟因繳款書上蓋店章之事發生爭執，惟陳賀宇並未對上訴人夫婦有何侵權舉動及言語，反係上訴人對陳賀宇罵髒話、吐口水，並揮拳毆打陳賀宇，上訴人未曾具體證明陳賀宇有何侵害行為及造成何種損害，伊無須負賠償之責等語，資為抗辯。並於本院答辯聲明：上訴駁回。

㈡陳賀宇、李香儀則以：陳賀宇並未對上訴人夫婦為瞪視及甩丟戳章到地下之動作，戳章係放在櫃子抽屜不慎掉落下來，而陳賀宇係因遭上訴人吐口水，故脫掉制服並進入員工休息室冷靜情緒，再出來後即遭上訴人揮拳毆打；上訴人並未具體說明及舉證陳賀宇未將繳款書蓋上門市戳章究為何種不法行為、侵害何種權利，縱使上訴人不滿陳賀宇之服務態度，亦非構成侵權行為，伊自無賠償之責等語，資為抗辯。並於本院答辯聲明：上訴駁回。

三、查上訴人主張伊偕同配偶盧慧娟於109年6月28日下午4時許在系爭門市繳納稅款，與店員陳賀宇因是否在繳款書上蓋用門市戳章乙事發生爭執，而系爭門市為統一超商公司之加盟店，店長為李香儀等情，為被上訴人所不爭執，自堪信屬實。

四、至於上訴人主張陳賀宇有如前所述之侵權行為，致伊尊嚴、名譽及人身自由受到侵害，而李香儀與統一超商公司均為陳賀宇之僱用人，未對員工妥善為教育訓練，亦未於第一時間阻止陳賀宇之脫序行為，應就陳賀宇前揭行為同負民法第18

4條第1項前段之侵權行為損害賠償責任等情，則為被上訴人所否認，並以前揭情詞置辯。經查：

㈠按因故意或過失，不法侵害他人之權利者，負損害賠償責任；不法侵害他人之身體、健康、名譽、自由、信用、隱私、貞操，或不法侵害其他人格法益而情節重大者，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184條第1項前段、第195條第1項前段分別定有明文。準此，民法第184條第1項前段侵權行為之成立，須行為人因故意或過失不法侵害他人權利，亦即行為人須具備歸責性、違法性，並不法行為與損害間有因果關係始能成立，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。是本件上訴人主張被上訴人涉有侵權行為，自應由上訴人就發生侵權行為致何種權利遭侵害等有利於己之事實，負舉證之責。

㈡就上訴人主張陳賀宇用斜眼瞪視伊配偶盧慧娟，並把戳章用力甩在地上（下稱系爭一行為），有羞辱、恐嚇之意，侵害伊身為顧客之尊嚴及名譽部分：

查上訴人於109年6月28日、同年7月11日在蘆竹分局南崁派出所（下稱南崁派出所）接受調查時，係陳稱：伊太太（指盧慧娟）繳費當下，伊親眼目睹收銀員（指陳賀宇）斜眼鄙視的目光注視伊太太，還有甩戳章的舉動，所以伊上前跟他理論；他（指陳賀宇）服務態度不佳，挑釁伊太太等語〈見臺灣桃園地方檢察署（下稱桃園地檢署）109年度偵字第29403號卷第8、12頁，下稱偵查卷〉；另於原審表示：大庭廣眾之下陳賀宇丟印章，惡狠狠瞪著伊太太，還囂張的在店內大庭廣眾之下對著伊太太叫囂等語（見原審卷第87頁）；復於本院陳明：陳賀宇用斜眼瞪伊太太，並把戳章用力甩在地上（見本院卷第70頁）；經核與盧慧娟於109年6月28日在南崁派出所陳稱：伊當時至吉福門市領錢並至櫃檯繳費，繳費同時因收銀員（指陳賀宇）未在108年度綜合所得稅結算稅額繳款書收據蓋戳章，伊便要求他幫伊加蓋戳章，當時收銀

員態度極為惡劣，非常不願意的在單據上幫伊蓋戳章，蓋完章後並將印章甩在地上，當下伊先生（指上訴人）上前理論等語（見偵查卷第36頁）大致相符，足見以上訴人及盧慧娟之前揭陳述而言，縱使陳賀宇於事發當時果真有為系爭一行為之事實，其對象亦係針對盧慧娟而非上訴人，上訴人係因盧慧娟與陳賀宇在櫃檯發生爭執後始趨前理論，上訴人本身就此並無權利遭受侵害之問題；至於上訴人與盧慧娟雖為夫妻關係，惟法律上權利義務係屬不同人格主體，上訴人亦無從基於夫妻關係，而以自己名義訴請陳賀宇就系爭一行為負侵權行為損害賠償責任之理。

㈢就上訴人主張伊於盧慧娟與陳賀宇發生爭執而上前理論時，陳賀宇脫掉制服大聲叫囂：「我已經蓋章了，要不然要怎樣」等語（下稱系爭二行為），有羞辱、恐嚇之意，侵害伊身為顧客之尊嚴及名譽部分：

按所謂名譽，係指人在社會所享有一切對其品德、聲譽所為之評價，而侵害名譽，係指貶損他人在社會上之評價而言，必須依一般社會觀念，足認其人之聲譽已遭貶損始足當之，至於主觀上是否感受到損害，則非認定之標準。再民法第195條所規定之侵害其他人格法益而情節重大者，所謂「情節重大」，應視侵害態樣及所受損害程度是否嚴重而定。查陳賀宇雖自承於上訴人趨前理論時有脫掉制服說「我已經蓋章了，要不然要怎樣」等語（見本院卷第71頁），惟陳賀宇主觀上係對上訴人所欲理論關於是否在繳款書上蓋章一事為回應，並無詆毀或妨害上訴人尊嚴及名譽之意圖，且依一般社會通念觀之，系爭二行為在客觀上尚不足以引致他人對於上訴人產生憎惡、蔑視、嘲笑或不齒往來之情狀，並未貶抑上訴人之社會觀感及評價，亦非屬辱罵、攻訐而令上訴人在精神上、心理上感到難堪之表達，難認系爭二行為有何不法性而侵害上訴人之尊嚴及名譽，自不構成侵權行為。

㈣就上訴人主張陳賀宇進入員工休息室再走出來後，又以惡狠狠的眼神及挑釁的態度站在伊面前（下稱系爭三行為），伊

認為陳賀宇有預謀傷人之意，使伊感到受威脅而侵害伊之人身自由部分：

查陳賀宇與盧慧娟在系爭門市櫃檯因繳款書上是否蓋用門市戳章乙節發生爭執後，上訴人遂趨前與陳賀宇理論，並以「幹」、「操你媽的」等語辱罵陳賀宇，且朝其吐口水等情，為上訴人於南崁派出所調查時所是認（見偵查卷第13頁），上情並經桃園地檢署偵查後聲請簡易判決處刑（見原審卷第9至11頁），復經臺灣桃園地方法院（下稱桃園地院）以110年度桃簡字第125號判決認定上訴人犯強暴公然侮辱罪在案（見本院卷第31至34頁），堪信為真，上訴人亦自承陳賀宇並未出手或是使用工具傷害伊及盧慧娟，是兇巴巴跑出來站在伊面前等語（見本院卷第71頁），可見陳賀宇遭上訴人辱罵及吐口水後，係先走進員工休息室再走出來站在上訴人面前欲與其理論（見偵查卷第24頁），而陳賀宇並無持任何物品或徒手作勢攻擊上訴人，或進一步出手拉扯上訴人或以類此方式使其不能離開現場等舉動，縱令上訴人就系爭三行為感到不悅或憤怒，惟陳賀宇並未對上訴人之人身安全及自由有何現實不法箝制與拘束，亦未另以任何欲加害上訴人生命、身體之言語或舉動使其心生畏怖，尚不構成侵權行為。至於上訴人認為陳賀宇此舉乃預備傷人等情，係屬其主觀上之認知，客觀上並無其他情狀足以佐證，難認可採，反係上訴人見狀便以拳頭揮擊陳賀宇下巴（見偵查卷第8頁），致陳賀宇受有左側下巴及顳顎關節處挫傷等傷害（見偵查卷第53頁），經桃園地院以前揭判決認定上訴人另行違犯傷害罪而處有期徒刑4月得易科罰金在案（見本院卷第31至34頁），自不能以此反推陳賀宇係以系爭三行為預備傷人而先行防衛，併此敘明。

㈤至於上訴人雖舉稽徵機關委託便利商店代收稅款作業要點（下稱代收稅款要點）之規定，主張陳賀宇於代收稅款時本應於繳款書上加蓋店章，竟推稱只須列印小白單、拒絕蓋上店章，乃罔顧法令規定、知法犯法，而統一超商公司未作好

員工教育訓練，系爭門市店長即李香儀亦未善盡現場督導之責，刻意忽略在繳款書上加蓋店章為應盡之本分，仗著店大欺客，如被上訴人能自始遵循法令，亦不致於發生本件衝突，致伊身心遭受羞辱及威脅，侵害伊尊嚴及權益等情。惟查：

1.按侵權行為損害賠償責任，須以行為人之不法行為與被害人所受損害間具有相當因果關係為其成立要件。所謂相當因果關係，係指依經驗法則，綜合行為當時所存在之一切事實，為客觀之事後審查，認為在一般情形上，有此環境，有此行為之同一條件，均發生同一之結果者，則該條件即為發生結果之相當條件，行為與結果即有相當之因果關係。反之，若在一般情形上，有此同一條件存在，而依客觀之審查，認為不必然皆發生此結果者，則該條件與結果並不相當，不過為偶然之事實而已，其行為與結果間即無相當因果關係。

2.次按代收稅款要點第3條第2項第1點、第7條第1項前段係規定：本要點適用範圍如下：…申報自繳稅款…綜合所得稅；便利商店代收稅款時，應讀取繳款書、傳繳通知書或繳納單條碼資料後，列印交易明細表連同加蓋店章之繳款書收據聯及其他各聯或傳繳通知書交納稅義務人收執等語。查上訴人主張盧慧娟於前揭時間至系爭門市係為代訴外人盧俊傑繳納108年度綜合所得稅乙節，業據提出繳款書影本為憑（見本院卷第15頁，下稱系爭繳款書），自有上開要點規定之適用，且觀諸系爭繳款書之印製格式確留有「便利商店蓋章」之欄位，是承辦店員即陳賀宇於點收款項無誤後，自應依上開要點規定於系爭繳款書上蓋用門市戳章，非能僅以已列印「代收款專用繳款書證明（顧客聯）」（即俗稱「小白單」，見本院卷第15頁）交予盧慧娟為由而解免此項義務。

3.惟陳賀宇於收款之初雖以已列印小白單為由而推託於系爭繳款書上蓋門市戳章（見偵查卷第23頁），嗣於盧慧娟要求下，陳賀宇已在系爭繳款書上蓋用戳章，此觀上訴人所提出之系爭繳款書影本即明（見本院卷第15頁），則上訴人所指

陳賀宇於收款之初違反代收稅款要點規定未於繳款書上蓋章等情，固非無見，然陳賀宇既已當場在盧慧娟之要求下補蓋戳章，即已補正其未完足之手續而無侵害上訴人權益之處。至於上訴人夫婦雖因關於繳款書上是否蓋店章一事與陳賀宇發生爭執，惟上訴人所主張之系爭一、二、三行為均對其並未構成侵權行為等情，已如前述，如上訴人認為陳賀宇服務態度不佳，自可循合法管道向系爭門市之管理人及統一超商公司申訴，由渠等為相對應之處置以謀求解決，尚非必須於身體、生命、自由及安全等人身權益在現實上並未遭陳賀宇為立即侵害之情狀下，即以辱罵、吐口水及揮拳等方式就陳賀宇之服務態度問題為反擊，是上訴人主張如被上訴人自始遵守代收稅款要點規定在繳款書上蓋章，就不會發生本件衝突，以致侵害伊尊嚴及權益等情，核無相當因果關係，礙難憑採。

㈥準此，陳賀宇既毋須就系爭一、二、三行為對上訴人負民法第184條第1項前段之侵權行為損害賠償責任，業如前述，則上訴人進而主張李香儀、統一超商公司未善盡員工教育責任、督導員工不週，未於第一時間制止陳賀宇之行為，應就系爭一、二、三行為與陳賀宇同負上開賠償責任等情，亦屬無據，不能准許。

五、綜上所陳，上訴人依民法第184條第1項前段之侵權行為法律關係，請求被上訴人應各給付上訴人精神慰撫金5萬元，非屬正當，不應准許。從而原審就此所為上訴人敗訴之判決，於法並無不合，上訴意旨指摘原判決此部分不當，求予廢棄改判，為無理由，應駁回其上訴。

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，本件上訴為無理由，依民事訴訟法第449條第1項、第78條，判決如主文。

中　　華　　民　　國　　110　　年　　11　　月　　10　　日

民事第十四庭

審判長法　官　蔡和憲

法　官　陳　瑜

法　官　周珮琦

正本係照原本作成。

不得上訴。

中　　華　　民　　國　　110　　年　　11　　月　　10　　日

書記官　強梅芳