

臺灣高等法院民事判決

111年度消上字第3號

上訴人 陳嘉仁

訴訟代理人 王啓任律師

劉彥麟律師

被上訴人 永泰國際飯店股份有限公司(村却國際溫泉酒店)

法定代理人 蔡建庭

訴訟代理人 陳雅珍律師

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9月30日臺灣宜蘭地方法院109年度消字第2號第一審判決提起上訴，本院於111年5月25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：伊於民國109年4月25日晚間至被上訴人旗下之村却國際溫泉酒店「東西匯WEST23」餐廳（下稱系爭餐廳）用餐時，因被上訴人於準備食材、烹煮過程中疏未注意，於提供之蔬菜餐食中遺留小石頭（下稱系爭小石頭），致伊誤咬造成牙齦流血、左上第二大白齒（即好日牙醫診所治療摘要編號27號牙齒，下稱編號27號牙齒）斷裂缺牙、右下第二小白齒（下稱編號45號牙齒）假牙不合與牙根斷裂等傷害（下稱系爭傷害），受有支出門診費用新臺幣（下同）550元、編號27號牙齒植牙重建及編號45號牙齒須拔除併行齒脊保存術、植牙術所需費用28萬5,000元，共計28萬5,550元醫療費用之損害，且伊因牙齒斷裂致影響咬合及咀嚼功能而經常食不下嚥，亦致外表不美觀，造成伊極大心理負擔，受有精神上損害10萬元。又被上訴人為經營餐飲服務業之企業，伊為前往用餐之消費者，被上訴人於提供餐食服務時，應確保該餐食未摻有異物，符合當時科技或專業水準可合理期待

之安全性，然其所提供之餐食竟遺留系爭小石頭，顯然其於準備食材、烹煮過程中欠缺普通人之注意而有重大過失，致伊受有上開損害，違反消費者保護法（下稱消保法）第7條第1項規定，伊亦得依消保法第51條規定，請求3倍之懲罰性賠償金115萬6,650元。以上合計154萬2,200元，爰依民法第184條第1項前段、消保法第7條第1項、第3項、第51條規定，求為命被上訴人給付154萬2,200元，並加計自起訴狀繕本送達翌日起算之法定遲延利息等語（原審為上訴人敗訴之判決，上訴人不服，提起上訴）。並於本院聲明：(一)原判決廢棄。(二)被上訴人應給付上訴人154萬2,200元，及自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。(三)願供擔保，請准宣告假執行。

二、被上訴人則以：伊當天提供予上訴人之餐食係起士野菇燉飯，所用食材俱無硬質食材，上訴人咬到之物應為香菇頭，並非小石頭，且無證據證明其因咬到石頭而受有系爭傷害。又上訴人之牙齒本有舊疾，編號27號、45號牙齒之損害早於109年4月25日前即已發生，上訴人縱有咬到香菇頭或其所稱之小石頭，亦無從認定因而致編號27號、45號牙齒受損。上訴人如因咬到硬物致牙齒斷裂，理應於當日或隔日就醫，惟其遲至109年4月28日方至好日牙醫診所就診，就診目的係為檢查編號27號牙齒之前拔除的傷口癒合情況，並未再因編號27號、45號牙齒誤咬系爭小石頭有新傷口而求診，上訴人顯未能就伊所提供餐食與其牙齒損害間具有相當因果關係一事善盡舉證責任。另伊當日第一時間有致歉之舉，係本於服務業顧客至上之精神，非伊有何侵害上訴人權利之行為，上訴人之主張無理由等語，資為抗辯。並於本院聲明：(一)上訴駁回。(二)如受不利判決，願供擔保請准宣告免為假執行。

三、上訴人主張其於109年4月25日晚間至被上訴人旗下村却國際溫泉酒店之系爭餐廳用餐，因被上訴人於準備食材、烹煮過程中疏未注意，提供之餐食遺留系爭小石頭，致其誤咬造成系爭傷害，而受有支出醫療費用28萬5,550元之損害及精神

上損害10萬元，其自得依民法第184條第1項前段、消保法第7條第1項、第3項規定請求被上訴人負損害賠償責任，及依消保法第51條規定請求賠償上開損害3倍之懲罰性賠償金115萬6,650元等語，惟為被上訴人所否認，並執前詞置辯。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，民法第184條第1項前段固有明文。然侵權行為損害賠償責任，須行為人因故意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相當因果關係，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（最高法院100年度台上字第328號判決意旨參照）。又從事設計、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。企業經營者違反前2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條第1項、第3項定有明文。另企業經營者主張其商品於流通進入市場，或其服務於提供時，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條之1第1項亦有明定。可知商品或服務具安全或衛生上之危險存在，固屬法律上推定之事實，應由企業經營者舉證商品或服務具符合當時科技或專業水準可合理期待之安全性。惟消費者依上開規定請求賠償，仍應先行證明其係因企業經營者提供之商品及服務之危險性而受有損害，即二者間具有因果關係之事實（最高法院103年度台上字第2120號判決意旨參照）。查上訴人主張其因被上訴人之過失，致誤咬被上訴人提供之餐食中遺留之系爭小石頭，而受有系爭傷害等情，為被上訴人所否認，自應由上訴人先就被上訴人符合侵權行為之成立要件，及其所受損害與被上訴人提供之餐食間存有相當因果關係一事負舉證責任。

01 (二)上訴人主張其於109年4月25日晚間至被上訴人旗下村却國際
02 溫泉酒店之系爭餐廳用餐，用餐時咬到被上訴人提供之餐食
03 中遺留之小石頭，致其受有系爭傷害。其之前已經將牙齒植
04 牙整備完畢，縱有檢查出其齒質不良，亦不至於在用餐咀嚼
05 時輕易斷裂，且其從107年8月起即有定期於詮佳牙醫診所追
06 蹤診療，編號45號牙齒事發前有做過根管治療及補牙，事發
07 後到好日牙醫診所治療，治療摘要記載有牙根斷裂情況。編
08 號27號牙齒於詮佳牙醫診所病歷上僅有齲齒、補牙之記載，
09 然好日牙醫診所治療摘要上顯示有缺牙現象，而無故牙根斷
10 裂或缺牙通常可合理懷疑係因咬到硬質物體所致云云，並提
11 出好日牙醫診所治療摘要、X光照片、金牙科牙醫診所診療
12 資料、收據、詮佳牙醫診所病歷表為證【見原審109年度補
13 字第285號卷（下稱補字卷）第19-21頁、原審卷第95-111
14 頁、第115-119頁】。上訴人有於上開時間至被上訴人旗下
15 村却國際溫泉酒店之系爭餐廳用餐乙節，固為兩造所不爭
16 執，並有環滙亞太信用卡（股）公司信用卡消費證明聯、電
17 子發票證明聯、結帳單附卷可憑（見原審補字卷第25頁），
18 然查：

- 19 1.依證人即當日處理此宗消費糾紛之被上訴人公司餐飲部副理
20 劉鈞銘於原審審理時證述：「我認識在庭上訴人，上訴人是
21 109年4月25日在西餐廳的客人，上訴人首先跟我的下屬即領
22 班反應吃到物品，上訴人有拿給我看，我有親眼看到是香菇
23 頭，我有親手摸香菇頭，是微硬的，但是用手指頭還是壓的
24 扁，上訴人反應右上顎位置的牙齒有崩損一顆，只有講有上
25 開損害，我沒有看過照片上（原審卷第59頁）這顆石頭，這
26 顆石頭不是我上開所述的香菇頭，我有將所述的香菇頭拿去
27 向行政主廚李佳和確認過，他回覆說確實是香菇頭，當時我
28 與主廚都有出來為這件事情道歉，是有道歉，道歉的內容就
29 是客人吃到東西，造成他牙齒不適，我們表示歉意，行政主
30 廚只有籠統的回答說是食材的問題」等語（見原審卷第78-8
31 1頁），足證上訴人當日用餐時所稱誤咬之餐食應為香菇

01 頭。上訴人雖提出其所稱小石頭之照片1張為證（見原審卷
02 第59頁），然證人即當日與上訴人共同用餐之人何惠瑛於原
03 審審理時證述：「用餐到一半的時候，上訴人的嘴巴吐出一
04 個黑色的東西，我看到的是一個黑黑的東西，但因為我沒有
05 去摸，所以我不知道硬度如何。發生這個事情之後，上訴人
06 馬上就跟餐廳的人說他咬到一顆黑色好像是石頭的東西，餐
07 廳是由一位男士，應該是負責該餐廳的經理出面，經理有去
08 問過廚房，我跟該經理說上訴人有咬到硬物，上訴人有向我
09 表示牙齒有斷裂，該經理有回來跟我們說，廚房說那是香菇
10 的蒂頭，可能是沒有洗乾淨，他們會改進。上訴人當時咬到
11 硬物之後，沒有叫救護車到場或者是在用餐結束之後去醫院
12 就診，案發當時我沒有看到上訴人有流血，但是案發之後上
13 訴人的用餐速度有變慢，因為他表示牙齒斷裂不太舒服。黑
14 色硬物後來被經理拿走了，我們沒有拍照，也沒有留存。」
15 等語（見原審卷第132-133頁），足認證人劉鈞銘當日確有
16 將上訴人所稱咬到之硬物交由廚房確認，應為香菇之蒂頭，
17 而非小石頭，且上訴人及證人何惠瑛於事發當時均未就上訴
18 人所稱咬到之硬物拍照，亦未留存該硬物。則上訴人於原審
19 審理時提出之上開小石頭照片，究從何而來，即非無疑，難
20 認係上訴人所稱咬到之硬物。至證人何惠瑛於原審審理時另
21 證稱：「該照片（原審卷第59頁）為上訴人當初所吐出來的
22 異物，我從眼睛看，我覺得應該是石頭」等語（見原審卷第
23 133頁），且上訴人於本院亦翻異其詞，陳稱：「當時是有一
24 顆像鉛筆頭大小之石頭被劉經理拿進去，還有另外一顆也
25 就是我用手機拍到白色石頭，菜裡面不僅有一顆，我咬到的
26 是兩顆石頭」等語（見本院卷第113頁）。然上訴人與證人
27 何惠瑛原均稱上訴人咬到之物為「黑色」硬物，且為「一
28 顆」，於事發當下均未拍照存證，該照片所示之物是否為當
29 日上訴人誤咬之物，已有可疑，而證人何惠瑛復未就該異物
30 實際接觸確認硬度為何及探究究為何物，則其證述應該是石
31 頭等語，顯係其個人臆測或附和上訴人之詞，證人何惠瑛上

01 開所述及上訴人於本院改稱其咬到的是兩顆石頭，一顆石頭
02 被被上訴人之人員取走，其用手機拍到的是另一顆白色石頭
03 ，均無足憑採。是上訴人主張其係咬到小石頭乙節，委不足
04 取。

05 2.依證人即好日牙醫診所牙醫林世偉於原審審理時證述：「我
06 認識在庭上訴人，上訴人是好日牙醫診所的病人，伊不確定
07 上訴人何時至診所就診，應該是從前年108年開始，109年4
08 月28日治療摘要這是伊看診的，當初是包含上訴人口內整體
09 評估的費用，是上訴人當下的狀況，這些狀況是上訴人以前的
10 的狀況，上訴人以前就來我們診所就醫過，所以109年4月28
11 日是綜合上訴人以前就診狀況所整理的評估費用，上開治療
12 摘要有記載到要植牙，編號27號牙齒植牙的原因是缺牙，編
13 號45號牙齒是疑似牙齒斷裂，這是上訴人來我們醫院初診的
14 照片（即原審補字卷第21頁原證3號之X光片），應該是108
15 年間的時候拍的，上面的門診章是病人來申請的時候蓋的日
16 期，從上開照片就可以看出編號27號及45號牙齒有疑似斷裂
17 的狀況，當時編號27、45號的牙齒的狀況，牙齒本來就有套
18 上牙冠，所以從X光上面只能推測疑似有斷裂的狀況，不能
19 判斷到底有沒有斷裂，照X光之後，我沒有把牙冠取下來查
20 看有無斷裂的狀況，不能拆，拆了要重做，因為這種牙冠是
21 固定的，109年4月28日才做出要植牙的評估，中間應該有其
22 他的療程，例如洗牙、補蛀牙，後來編號27號牙齒應該有拔
23 掉，所以這個治療摘要才有缺牙的狀況，編號45號則仍是疑
24 似斷裂的狀況，因為牙冠沒有拔掉，中間的治療狀況，我沒
25 有辦法詳細記得，上訴人後來沒有再來診所依治療摘要治療
26 牙齒，最後一次應該就是109年4月28日，如果上訴人的牙齒
27 假設還沒有拔掉，在有牙冠的情形下，上訴人的牙齒有可能
28 會痛，也有可能整個掉下來，也有可能都沒事，這個很難
29 說，要看實際上咬到的情形」等語（見原審卷第144-146
30 頁）。佐以好日牙醫診所病歷療程記載上訴人於108年11月2
31 1日至好日牙醫診所就診時，即已檢查出編號27號牙齒之假

01 牙不合，假牙下有蛀牙、結構不良之情形，於109年2月13日
02 就診時，除了針對編號13號之蛀牙、神經抽痛為處理外，另
03 檢查出編號45號牙齒假牙不合、疼痛、結構不良，109年2月
04 18日就診時，編號27號牙齒之舊假牙脫落只剩下牙根，無法
05 保留需拔除，109年2月27日回診時，編號27號牙齒之傷口檢
06 查正常癒合，109年4月28日回診時，編號27號牙齒之傷口穩
07 定等情（見原審卷第163-165頁），足認編號27號、45號牙
08 齒之損害均於109年4月25日前即已發生，且編號27號牙齒因
09 舊假牙脫落只剩下牙根，於109年2月18日即已拔除。上訴人
10 於109年4月25日至系爭餐廳用餐前，編號27號、45號牙齒既
11 已有上開受損情事，縱上訴人於當日用餐時有咬到證人劉鈞
12 銘所稱之香菇頭或上訴人所稱之系爭小石頭，亦無從證明係
13 被上訴人提供之餐食所致，二者間無相當因果關係存在。上
14 訴人主張其於109年4月25日晚間至系爭餐廳用餐時，因被上
15 訴人提供之餐食遺留硬物，致其誤咬而受有系爭傷害，自不
16 可採。另上訴人主張被上訴人於事發時即由證人劉鈞銘及廚
17 師出面道歉，事發後又送紅酒2瓶向其道歉，可證被上訴人
18 須負擔一定之責任云云。然被上訴人為餐飲服務業，對於至
19 系爭餐廳用餐之客人於用餐過程有任何不愉快意見之表達，
20 其本於服務業顧客至上之精神，於第一時間表達對於服務不
21 週或事後再以其他方式致歉，以使企業得以長久經營，僅為
22 其服務態度之表彰，核與常情無違，自難以此遽認被上訴人
23 有侵害上訴人權利之行為，上訴人上開主張，要不足採。

24 (三)上訴人就其因被上訴人之過失，而誤咬被上訴人提供之餐食
25 中遺留之系爭小石頭而受有系爭傷害，因而受有損害，及其
26 所受損害與被上訴人提供之餐食間存有相當因果關係等事
27 實，既未能舉證以實其說，則其依民法第184條第1項前段、
28 消保法第7條第1項、第3項規定，請求被上訴人負損害賠償
29 責任，賠償其支出之醫療費用28萬5,550元及精神上損害10
30 萬元，自屬無據。又被上訴人既無須對上訴人負任何損害賠
31 償之責，則上訴人依消保法第51條規定，請求被上訴人給付

01 按損害額3倍計算之懲罰性賠償金115萬6,650元，亦屬無
02 據。

03 四、綜上所述，上訴人依民法第184條第1項前段、消保法第7條
04 第1項、第3項、第51條規定，請求被上訴人給付上訴人154
05 萬2,200元，及自起訴狀繕本送達翌日起至清償日止，按週
06 年利率百分之5計算之利息，為無理由，不應准許。其假執
07 行之聲請，亦失所附麗，應併予駁回。原審為上訴人敗訴之
08 判決及駁回其假執行之聲請，核無不合。上訴意旨指摘原判
09 決不當，求予廢棄改判，為無理由，應駁回其上訴。

10 五、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
11 據，經本院斟酌後，認為均不足以影響本判決之結果，爰不
12 逐一論列，附此敘明。

13 六、據上論結，本件上訴為無理由，依民事訴訟法第449條第1
14 項、第78條，判決如主文。

15 中 華 民 國 111 年 6 月 15 日
16 民事第十二庭

17 審判長法 官 陳秀貞

18 法 官 毛彥程

19 法 官 蔡世芳

20 正本係照原本作成。

21 如不服本判決，應於收受送達後20日內向本院提出上訴書狀，其
22 未表明上訴理由者，應於提出上訴後20日內向本院補提理由書狀
23 （均須按他造當事人之人數附繕本）上訴時應提出委任律師或具
24 有律師資格之人之委任狀；委任有律師資格者，另應附具律師資
25 格證書及釋明委任人與受任人有民事訴訟法第466條之1第1項但
26 書或第2項所定關係之釋明文書影本。如委任律師提起上訴者，
27 應一併繳納上訴審裁判費。

28 中 華 民 國 111 年 6 月 15 日
29 書記官 何敏華