

臺灣高等法院民事判決

111年度消上字第9號

上訴人 張美貞

訴訟代理人 郭佳瑋律師

傅煒程律師

被上訴人 台灣屈臣氏個人用品商店股份有限公司

法定代理人 柏善勤

訴訟代理人 王詩瑋律師

官翰音律師

上列當事人間請求損害賠償事件，上訴人對於中華民國111年3月25日臺灣臺北地方法院109年度消字第20號第一審判決提起上訴，本院於111年9月14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，及該部分假執行之聲請，並訴訟費用（除確定部分外）之裁判均廢棄。

被上訴人應給付上訴人新臺幣肆拾萬捌仟陸佰參拾捌元，及自民國一百零九年五月十二日起至清償日止，按週年利率百分之五計算之利息。

其餘上訴駁回。

第一審（除確定部分外）、第二審訴訟費用，由被上訴人負擔百分之二十六，餘由上訴人負擔。

事實及理由

一、本件上訴人主張：被上訴人是經銷、販售各式日常生活用品及美妝藥品等之企業經營者。伊於民國108年5月18日中午12時，在被上訴人設立於臺北市○○區○○○路00號之南西二店選購商品後，自二樓下樓梯（下稱系爭樓梯）時，因樓梯靠牆側堆滿各式商品及告示牌，致伊下階梯時分心踩空而摔倒（下稱系爭事故），因而受有左側第五跗骨閉鎖性骨折，且因左踝挫傷瘀腫、肌腱韌帶發炎，疼痛不適以致不能正常行

走，無法正常工作。被上訴人未盡監督購物環境安全應盡之義務、未設置安全之購物環境附屬空間，其不作為與伊所受傷害間具有相當因果關係，其所提供服務顯不符合當時科技或專業水準可合理期待之安全性，違反消費者保護法（下稱消保法）第7條規定，致伊受有如附表所示之損害，共計新臺幣（下同）159萬3,228元。爰依民法第184條第1項、第2項、第193條第1項、第195條第1項及消保法第7條規定，求為命：被上訴人應給付伊159萬3,228元，及自起訴狀繕本送達翌日起至清償日止，按週年利率5%計算利息之判決。並陳明願供擔保請准宣告假執行（未繫屬本院者，不予贅述）。

二、被上訴人則以：系爭樓梯雖有擺放商品，然扣除商品寬度後仍寬達87公分，並無狹隘難行情事，且有防滑措施，可充分保障消費者安全。而上訴人於系爭事故發生前一個月內足部三度受傷，七度就醫，於系爭事故發生時已有腳傷，其於下樓梯時疏未攙扶扶手，以致踩空跌倒受傷，實屬自身因素所致，難謂與系爭樓梯陳列商品、空間不足有何因果關係。又上訴人主張購買足踝護具1萬2,000元已高出市價二倍多，且景愛復健診所之費用金額差距甚大，必要性已有疑義；復未提出因系爭事故而無法工作及勞動力減損之證明，另請求慰撫金50萬元亦屬過高等語，資為抗辯。

三、原審為上訴人敗訴之判決，上訴人不服，提起部分上訴，上訴聲明為：(一)原判決關於駁回上訴人後開第二項之訴部分及該部分假執行之聲請均廢棄。(二)被上訴人應給付上訴人159萬3,288元，及自起訴狀繕本送達翌日起至清償日止，按週年利率5%計算之利息。(三)願供擔保請准宣告假執行。被上訴人答辯聲明：(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。（上訴人就其餘敗訴部分，未據上訴，業已確定，非本院審理範圍）。

四、兩造不爭執事項（本院卷第35、115、129頁）：

(一)上訴人於108年5月18日中午12時，在被上訴人之南西二店選

01 購商品後，自系爭樓梯二樓下樓梯時向下摔倒而受傷。

02 (二)被上訴人於作為通行使用之系爭樓梯，於銜接一、二樓階梯
03 之靠牆側及牆面擺放各式商品，並有現場照片附卷可佐（原
04 審卷第37頁）。

05 (三)上訴人支出如附表編號1、3、4所示之費用。

06 五、本件上訴人主張其於上開時、地下樓梯時摔倒而受傷，依消
07 保法第7條、民法第184條第1項前段、第2項、第193條第1
08 項、第195條第1項等規定，請求被上訴人賠償如附表所示之
09 損害等情，為被上訴人所否認，並以前詞置辯。茲就兩造之
10 爭點及本院之判斷，分述如下：

11 (一)上訴人依消保法第7條規定，請求被上訴人負損害賠償責
12 任，是否有據？

13 1.按消保法第7條第1項規定：「從事設計、生產、製造商品或
14 提供服務之企業經營者，於提供商品流通進入市場，或提供
15 服務時，應確保該商品或服務，符合當時科技或專業水準可
16 合理期待之安全性。」、第3項規定：「企業經營者違反前
17 二項規定，致生損害於消費者或第三人時，應負連帶賠償責
18 任。但企業經營者能證明其無過失者，法院得減輕其賠償責
19 任。」。又所謂符合當時科技或專業水準可合理期待之安全
20 性，應就下列情事認定之：一、商品或服務之標示說明。
21 二、商品或服務可期待之合理使用或接受。三、商品或服務
22 流通進入市場或提供之時期，消保法施行細則第5條亦有明
23 文。查被上訴人為國內知名連鎖藥妝店，經銷、販售日常生
24 活用品或美妝藥品等為業，除所出賣之商品應提供可合理期
25 待之安全性外，對於實體店面之環境，亦應提供無安全上危
26 險之服務，以便消費者在安全環境中選購商品。故被上訴人
27 對於各門市所規劃、設計、安排之整體購物動線等，具有指
28 揮監督與管理之權，自屬消保法第7條規定提供商品或服務
29 之企業經營者，自應確保所提供之商品或服務符合當時科技
30 或專業水準可合理期待之安全性，以保護使用之消費者，不
31 會因而遭受危害。且依照消保法第7條第3項規定採無過失責

01 任，僅於企業經營者證明無過失時，得減輕其賠償責任。消
02 費者僅須證明企業經營者提供之商品或服務具有瑕疵，並與
03 損害之發生具有因果關係，毋須證明企業經營者具有故意或
04 過失。

05 2.上訴人主張被上訴人設立之南西二店於系爭樓梯靠牆側擺放
06 各式商品，目的即是要消費者行經樓梯時分心觀察商品，而
07 上訴人於上開時、地下樓梯時，不論眼睛直視或餘光都有在
08 觀察商品而分心踩空，導致受傷，被上訴人未盡監督購物環
09 境安全應盡之義務、未設置安全之購物環境附屬空間，與其
10 所受傷害間具有相當因果關係等情，為被上訴人所否認。經
11 查，系爭樓梯為一L型樓梯，分為二段，中有平臺，階梯靠
12 牆側及平臺牆面擺放琳琅滿目之各式商品，為兩造所不爭執
13 （不爭執事項(二)），並有監視錄影畫面截圖在卷足憑（原審
14 卷一第337至341頁），足認被上訴人擺放商品、縮減系爭樓
15 梯通行寬度之目的，即是要吸引消費者之目光，以增加出售
16 商品之機會，則依一般社會通念，消費者於上下樓梯時分心
17 觀察商品，反而會增加消費者行走在樓梯間時之危險，被上
18 訴人所提供之購物環境確實存在有安全疑慮，難認符合當時
19 科技或專業水準可合理期待之安全性。再參照系爭事故發生
20 之監視錄影畫面及截圖（原審卷一第337至341頁）所示，上
21 訴人下樓梯時原是沿靠扶手側行走，目光直視或餘光即可看
22 到一、二樓階梯靠牆處及平臺牆面擺放各式商品，不需要特
23 別轉頭或腳步向前移動始可看見商品，並經原審勘驗監視錄
24 影畫面，上訴人於行近平臺處略向右側轉身朝下層樓梯時，
25 突然自畫面下方消失等情，有勘驗筆錄可參（原審卷二第23
26 5頁），並有上訴人於事發當日於臉書留言「下樓梯踏空」
27 等詞及受傷包紮照片在卷可參（原審卷一第347至349頁），
28 顯見上訴人是行走至平臺轉彎處跌倒，則其主張下樓梯時因
29 注意力偏離而分心踩空跌倒受傷，其受傷與被上訴人在樓梯
30 擺放商品間有相當因果關係，應堪採信。被上訴人辯稱上訴
31 人在摔倒前並未向左前側商品移動，並無受商品而分心之情

形云云，自不可採。

3.被上訴人雖辯稱法規並未規定樓梯間不得置放物品，而系爭樓梯寬度120公分，扣除擺放商品後仍寬達87公分，較建築技術規則建築設計施工編第33條第4款樓梯最低寬度75公分之規定為多，足供消費者順暢通行，且我國法規未對營業室內場所之地磚防滑係數設有規定，系爭樓梯於梯級鼻端處皆使用高防滑係數之止滑磚，具良好防滑效果，可充分保障消費者安全等語，並提出南西二店之建物電子登記謄本、止滑磚試驗報告、階梯測量照片等為證（原審卷一第221、231頁、卷二第143至149頁）。然查，系爭樓梯原設計寬度為120公分，因被上訴人放置商品而致行走寬度僅剩87公分，顯見擺放商品已縮減樓梯約3分之1之寬度。而依階梯測量照片（原審卷二第143至149頁）可知，各級階梯皆為磁磚材質，級深約27公分，僅在各階梯前緣處貼有寬約8公分之黑色止滑磚條，而非在階梯全面使用止滑磚，是否能達到完全止滑，尚非無疑。況且，南西二店在樓梯靠牆側及平臺牆面置放各式商品，就是要在消費者上下樓梯時吸引消費者目光，以求增加業績，卻會造成消費者分心之危險，購物環境缺乏合理期待之安全性，已如前述，被上訴人提出上開證據，難謂得以完全減免消費者因分心而造成之風險。至於被上訴人於系爭事故發生前固然曾有左踝扭傷、右下肢受傷之情形（詳如後述），然從監視畫面中，無法認定上訴人在下樓梯摔倒前，有何行走異狀，況消保法第7條第3項規定企業經營者應負無過失責任，故被上訴人前開所辯，均無從為有利之認定。

4.上訴人主張因系爭事故而受有左側第五跖骨閉鎖性骨折之傷害，業據提出馬偕醫院診斷證明書（原審卷一第39頁）為證，此部分為被上訴人所不爭執，應堪信為真實。上訴人另稱受有左踝挫傷瘀腫、肌腱韌帶發炎等傷害部分，固然提出永和易元堂中醫診所於108年7月16日開立診斷證明書（原審卷一第41頁）供參，然為被上訴人所否認。依永和易元堂中

01 醫診所於111年1月3日函附之上訴人就醫紀錄所載（原審卷
02 二第81至87頁），上訴人於系爭事故發生前，於108年5月3
03 日起即因左側踝部韌帶扭傷而多次就醫，又於同年5月15日
04 在捷運中山站跌倒造成右側足部挫傷等情，於5月17日再度
05 就診，故其稱左踝挫傷瘀腫、肌腱韌帶發炎係因系爭事故所
06 致，顯有疑義，尚難採信。

07 5.小結，上訴人因系爭事故而受有左側第五跖骨閉鎖性骨折之
08 傷害，其依消保法第7條規定，請求被上訴人負損害賠償責
09 任，核屬有據，應予准許。

10 (二)上訴人請求被上訴人賠償159萬3,288元本息，是否准許？

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

19 2.上訴人主張其支出如附表編號1、3、4所示之費用合計1萬28
20 0元，為被上訴人所不爭執（本院卷第115頁），此部分之請
21 求，均應准許。

22 3.上訴人請求如附表編號2所示足踝護具費用1萬2,000元，並
23 提出統一發票1張附卷為證（原審卷一第63頁），依馬偕醫
24 院診斷證明書上醫師囑言所載：「宜休養三個月，需足踝護
25 具固定使用，需拐杖助行」（原審卷一第39頁），堪認此部
26 分支出為必要費用。被上訴人雖辯稱上訴人所購買之價格為
27 一般足踝護具2倍價格，並提出網頁列印資料供參（原審卷
28 一第239至241頁），然商品價格本會因材料、品質、廠牌、
29 大小，甚至是否有優惠、特價等等不同因素而有不同，自難
30 逕以被上訴人提出之第三人商品資料，認定上訴人所支出之
31 費用無必要性。上訴人請求被上訴人給付1萬2,000元，應予

01 准許。

02 4.上訴人請求如附表編號5所示復健費用5萬7,716元，並提出
03 新北市永和區景愛復健診所（下稱景愛診所）門診收據及醫
04 療費用收據等為證（原審卷一第77至167頁）。並經景愛診
05 所回函以：上訴人於108年7月12日起至109年5月13日間就所
06 受左側第五跖骨閉鎖性骨折進行復健治療，108年7月12日起
07 至109年4月30日間亦有就左踝挫傷瘀腫、肌腱韌帶發炎進行
08 復健治療，合併以超音波、經皮電刺激高濃度葡萄糖增生注
09 射、頻率共振微電流及運動治療等情（原審卷二第155
10 頁）。並參照上訴人之病歷表所載，診療項目尚包含：「ti
11 ghtness over left tibialis anterior muscle.（左脛骨
12 前肌僵硬）soreness over right lat. epicondyle and ri
13 ght infra, m.（右外上髁和右棘下肌疼痛）」、或「Low b
14 ack discomfort（下背不適）」（原審卷二第159至173頁），
15 可知上訴人至景愛診所復健項目尚包含非系爭事故造成之傷
16 勢，然因無法區分各項傷勢所占之實際支出，故本院依民事
17 訴訟法第222條第2項規定，審酌一切情況，認被上訴人應就
18 復健費用負擔1/4即1萬4,429元（5萬7,716元/4）之賠償，其
19 餘部分不得向被上訴人求償。

20 5.上訴人主張其在南山人壽公司擔任保險業務員，因系爭事故
21 無法工作，請求如附表編號6所示108年5月18日至同年6月17
22 日一個月無法工作之損失18萬3,787元，並提出107年薪資扣
23 繳憑單、其玉山銀行帳戶存戶交易明細（下稱帳戶明細）、
24 其與南山人壽公司合約證明書等為證（原審卷一第171頁、
25 本院卷第137至147頁）。經查，上訴人擔任保險業務員，依
26 照帳戶明細所示，每月薪資金額不固定，而自107年5月起至
27 109年2月間，每月均有薪資收入，並無一個月無法工作而無
28 收入之情形，甚至108年5月、6月之薪資20萬6,619元、19萬
29 4,682元，較之最低之107年12月間薪資收入7萬3,986元（本
30 院卷第140、143頁），約為2.6倍以上，故上訴人請求108年
31 5月18日至同年6月17日該期間無法工作之損失，自難准許。

01 6.上訴人請求如附表編號7所示勞動能力減損82萬9,445元，並
02 提出臺大醫院診斷證明書為證，然為被上訴人所否認。經
03 查：

04 (1)臺大醫院診斷證明書醫師囑言記載：「依據病患於馬偕紀念
05 醫院、景愛診所等醫療院所之過往就醫資料，輔以本院職業
06 醫學科門診病史（含工作經歷、工作內容等職業史）詢問，
07 於使用與受囑託而為鑑定相同之評估方式後，可得上述診斷
08 所致之勞動能力減損比例介於1%至3%。」（原審卷一第16
09 9頁），已診斷上訴人受傷確實致勞動能力減損，被上訴人
10 辯稱上訴人並無勞動能力減損云云，並不可採。然就減損比
11 例部分，因上訴人在系爭事故前已有左踝挫傷等傷害，臺大
12 醫院參考之就醫資料包含景愛診所之就醫資料，而上訴人至
13 景愛診所復健項目尚包含非系爭事故造成之傷勢，已如前
14 述，綜合上情判斷僅能認定上訴人因系爭事故造成勞動能力
15 減損比例為1%。

16 (2)依照上訴人之帳戶明細所載，上訴人於系爭事故前，自107
17 年5月起至108年5月15日間，平均月薪資為15萬5,374元
18 〈（17萬7,158元+23萬7,453元+13萬2,416元+11萬9,552
19 元+18萬8,743元+10萬9,737元+10萬5,858元+7萬3,986
20 元+19萬8,791元+24萬7,789元+8萬6,577元+13萬5,182
21 元+20萬6,619元）÷13，元以下四捨五入，本院卷第137至
22 143頁〉，因系爭事故勞動能力減損1%，則上訴人每月減少
23 勞動能力為1,554元（15萬5,374元×1%，元以下四捨五
24 入），又上訴人於59年8月11日出生，自系爭事故起至屆滿
25 65歲強制退休之日即124年8月10日止，依霍夫曼式計算法扣
26 除中間利息（首期給付不扣除中間利息）核計其金額為22萬
27 1,929元【計算方式為：1,554×142.00000000+(1,554×0.000
28 00000)×(142.00000000-000.00000000)=221,928.000000000
29 0。其中142.00000000為月別單利(5/12)%第194月霍夫曼累
30 計係數，142.00000000為月別單利(5/12)%第195月霍夫曼累
31 計係數，0.00000000為未滿一月部分折算月數之比例(23/31

01 =0.00000000)，元以下四捨五入】。是上訴人得請求勞動能
02 力減損之賠償為22萬1,929元，逾此範圍之請求為無理由，
03 不予准許。

04 7.上訴人請求精神慰撫金50萬元部分：

05 按非財產上賠償之金額是否相當，應斟酌實際加害情形、影
06 響該權利是否重大、兩造身分地位，經濟狀況及其他各種情
07 形，以為核定之準據（最高法院47年台上字第1221號、51年
08 台上字第223號判決先例意旨參照）。查上訴人自承為臺北
09 商專畢業，從事保險工作迄今，106年、107年均達到南山人
10 壽公司設定之高標準業績等情（本院卷第262、319頁），並
11 提出業績證書供參（本院卷第341至351頁），因系爭事故而
12 左腳骨折，外出行走活動或日常生活作息必然受到影響，及
13 前述勞動能力減少1%，並經歷長達10個月之復健治療等
14 情，足認上訴人因系爭傷害精神感受痛苦，而受有非財產上
15 之損害。爰審酌上訴人在系爭事故發生前，雙腳已有傷勢，
16 本次事故發生之情節、傷勢狀況、醫療過程，及上訴人於10
17 8年、109年年收入均逾200萬元，名下有坐落新北市中和區
18 房地一戶、汽車一輛等情（原法院限閱卷）；被上訴人為國
19 內知名藥妝連鎖企業，資本額高達7億1,100萬元，有公司商
20 工登記公示資料查詢附卷為憑（原審卷一第27頁），本應積
21 極注意實體店面所規劃、設計、安排之整體購物動線，提供
22 消費者安全無虞之購物環境，且100年間即有消費者在同一家
23 南西二店之樓梯間受傷之情事，有原法院102年度簡上字
24 第142號判決在卷可查（本院卷第81至95頁），更應著重該
25 店面樓梯通道之行走安全，卻仍發生系爭事故，復斟酌被上
26 訴人門市員工於上訴人受傷之初，二度陪同前往就醫，並多
27 次表達關心，雖有和解意願，但事發迄今已逾3年協商或訴
28 訟期間，未有實質賠償，並辯稱是上訴人疏未攙扶把手之自
29 身因素造成傷害，而未表達歉意等一切情狀，認上訴人請求
30 之精神慰撫金，於15萬元之範圍內，尚屬適當，應予准許。
31 逾此範圍之請求，自難允准。

01 8.準此，上訴人得請求賠償之金額合計為40萬8,638元（1萬28
02 0元+1萬2,000元+1萬4,429元+22萬1,929元+15萬元）。
03 又上訴人另依民法第184條第1項前段、第2項規定，請求被
04 上訴人負侵權行為損害賠償責任部分，就其勝訴部分，即無
05 庸審酌，至逾此金額部分另依上開規定為請求，亦無從為其
06 有利之認定，附此敘明。

07 六、綜上所述，上訴人依消保法第7條，請求上訴人給付40萬8,6
08 38元，及自起訴狀繕本送達翌日即109年5月12日（原審卷一
09 第179頁）起清償日止，按週年利率百分之五計算之利息部
10 分，為有理由，應予准許。逾此所為請求，為無理由，應予
11 駁回。原審就上開應准許部分，為上訴人敗訴之判決，並駁
12 回其假執行之聲請，尚有未洽，上訴意旨求予廢棄改判，為
13 有理由，爰由本院予以廢棄改判如主文第二項所示。至於上
14 訴人之請求不應准許部分，原判決為上訴人敗訴之判決，並
15 駁回其假執行之聲請，經核於法並無不合，上訴意旨求予廢
16 棄改判，為無理由，應駁回其上訴。又本件所命給付部分，
17 兩造雖分別陳明願供擔保為准、免假執行之宣告，然此部分
18 金額未逾150萬元，不得上訴第三審，一經本院判決後即告
19 確定而有執行力，自無依兩造之聲請為准、免假執行之必
20 要，併予敘明。

21 七、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
22 據，經本院斟酌後，認為均不足以影響本判決之結果，爰不
23 逐一論列，附此敘明。

24 八、據上論結，本件上訴為一部有理由，一部無理由，依民事訴
25 訟法第450條、第449條第1項、第79條，判決如主文。

26 中 華 民 國 111 年 10 月 5 日
27 民事第二庭

28 審判長法 官 陳容正

29 法 官 邱 琦

30 法 官 紀文惠

31 正本係照原本作成。

01 不得上訴。

02 中 華 民 國 111 年 10 月 5 日

03 書記官 李昱蓁

04 附表：上訴人請求賠償之項目及金額

編號	項目	日期	金額	備註
1	於馬偕醫院之醫療費用	108.5.18-108.12.6	共計7,610元	被上訴人不爭執
2	足踝護具	108.5.20	1萬2,000元	
3	洗澡椅	108.5.18	2,070元	被上訴人不爭執
4	鋁合金拐杖	108.5.18	600元	被上訴人不爭執
5	復健費用(景愛復健診所)	108.7.12-109.3.16	共計5萬7,716元	
6	一個月無法工作損失	108.5.18-108.6.17	18萬3,787元(計算式：220萬5,440元÷12×1個月)	
7	勞動能力減損		82萬9,445元〈(計算式：6萬6,163元×12.000000(第17年之年別單利係數)，元以下四捨五入)〉	
8	精神慰撫金		50萬元	
上訴人請求財產上損害109萬3,228元及非財產上損害50萬元，共計159萬3,228元				