

臺灣高等法院民事判決

112年度消上字第13號

上訴人即附

帶被上訴人 田怡欣

訴訟代理人 鄭懷君律師

張耀文律師

被上訴人即

附帶上訴人 鼎鼎大飯店股份有限公司

法定代理人 徐旭東

訴訟代理人 黃瑞真律師

複代理人 何盈蓁律師

上列當事人間請求損害賠償事件，上訴人對於中華民國112年5月24日臺灣臺北地方法院110年度消字第3號第一審判決提起上訴，被上訴人提起附帶上訴，本院於113年11月5日言詞辯論終結，判決如下：

主 文

原判決關於命被上訴人即附帶上訴人鼎鼎大飯店股份有限公司給付部分，及該部分假執行之宣告，暨訴訟費用除確定部分外之裁判均廢棄。

上開廢棄部分，上訴人即附帶被上訴人田怡欣在第一審之訴及假執行之聲請均駁回。

上訴人即附帶被上訴人田怡欣之上訴駁回。

第一（除確定部分外）、二審訴訟費用均由上訴人即附帶被上訴人田怡欣負擔。

事實及理由

一、本件上訴人即附帶被上訴人田怡欣（下稱田怡欣）主張：伊原為美國聯合航空公司空服員，於民國107年10月30日入住被上訴人即附帶上訴人鼎鼎大飯店股份有限公司（下稱鼎鼎公司）經營之香格里拉台北遠東國際大飯店（下稱遠東飯店）。伊於該日晚間9時許，步出遠東飯店大廳時，因燈光

01 昏暗、地面濕滑，無法察覺大廳外通道之地面（下稱系爭地  
02 面）高低落差而踩空傾倒（下稱系爭事故），受有左側肩  
03 膀、左手肘、左膝蓋、左腳踝、右手腕、右膝蓋等多處傷勢  
04 （下稱系爭傷勢）。系爭事故之發生，係因系爭地面高低落  
05 差不明顯，設置上有所欠缺，且未於地面高低落差邊緣設置  
06 警告標示或其他確保安全之防範措施，復未派員提醒伊應注  
07 意地面高低落差等管理及維護責任，導致伊因而支出醫療費  
08 用新臺幣（下同）2萬3675元、交通費用5285元，且因不能  
09 推舉提超過25磅物品，無法通過空服員值勤標準，受有不能  
10 工作損失1137萬6215元，並因右手腕傷勢無法治癒，受有減  
11 少勞動能力損失100萬元，及因精神及肉體深感痛苦之非財  
12 產上損害300萬元，伊併得請求鼎鼎公司賠償懲罰性賠償金3  
13 00萬元等情，爰依消費者保護法（下稱消保法）第7條、第5  
14 1條，民法第184條第1項前段、第2項、第193條第1項、第19  
15 5條第1項規定，求為命鼎鼎公司給付844萬4995元，及自兩  
16 造109年12月16日調解不成立之翌日起至清償日止，按年息  
17 百分之5計算之利息，並願供擔保請准為假執行之宣告（原  
18 審為田怡欣一部勝訴、一部敗訴之判決，即判命鼎鼎公司應  
19 給付田怡欣44萬4995元本息，兩造均聲明不服，各自就不利  
20 部分提起一部上訴及附帶上訴；未繫屬本院者，不予贅  
21 敘）。並上訴聲明：(一)原判決關於駁回伊後開第2項之訴部  
22 分廢棄；(二)鼎鼎公司應再給付伊800萬元，及自109年12月17  
23 日起至清償日止，按年息百分之5計算之利息；(三)願供擔  
24 保，請准宣告假執行。對於鼎鼎公司附帶上訴之答辯聲明：  
25 附帶上訴駁回。

26 二、鼎鼎公司則以：遠東飯店為合法旅宿，建築設計符合觀光旅  
27 館建築及設備標準之規定，大廳及車道之設計亦與國內國外  
28 知名大型飯店相同，且走道處鋪設有兼具提醒及止滑效果之  
29 大片紅色地毯，與車道處材質明顯不同，足使一般人分辨有  
30 高低落差。門口處亦安排有服務人員隨時協助消費者，伊提  
31 供之服務，符合當時科技或專業水準可合理期待之安全性，

01 就系爭事故之發生並無過失，田怡欣係因個人疏忽而跌倒。  
02 又田怡欣所稱傷勢，至多僅左肩、左膝、左腳部分與系爭事  
03 故有關，且得於4週內痊癒，其餘部分與系爭事故無關；其  
04 主張之賠償費用，多與系爭事故欠缺關聯性及必要性，請求  
05 之精神慰撫金及懲罰性賠償金亦屬過高。再者，田怡欣明知  
06 遠東飯店大廳前方為迴轉車道於行走時應多加注意，非不能  
07 注意而疏未注意，且於系爭事故發生後延誤治療，並有拒絕  
08 醫師建議之醫療處置之情形，就系爭事故之發生及損害之擴  
09 大均與有過失等語，資為抗辯。並答辯聲明：(一)上訴駁回；  
10 (二)如受不利判決，願供擔保請准宣告免為假執行。另就其敗  
11 訴部分，提起附帶上訴，聲明：(一)原判決不利於伊部分廢  
12 棄；(二)上開廢棄部分，田怡欣在第一審之訴及假執行之聲請  
13 均駁回。

#### 14 三、兩造不爭執事項（本院卷第168至169頁）：

- 15 (一)田怡欣於107年10月30日入住鼎鼎公司經營之遠東飯店，當  
16 日晚間9時許於飯店門口跌倒。
- 17 (二)田怡欣於107年11月1日至臺安醫院骨科門診就醫，診斷證明  
18 書如原審卷一第31頁所示，就診病歷紀錄如原審卷二第33至  
19 39頁所示。並於同日至悅滿意新店復健專科診所就醫。
- 20 (三)田怡欣於106年1月1日起至109年2月29日止，期間以健保身  
21 分就醫情形如原審卷一第139至140頁、卷二第21至23頁所  
22 示。

#### 23 四、茲就兩造之爭點及本院之判斷，分述如下：

- 24 (一)田怡欣依消保法第7條、第51條，民法第184條第1項前段、  
25 第2項、第193條第1項、第195條第1項規定，請求鼎鼎公司  
26 負損害賠償責任，為無理由：
- 27 1.田怡欣主張系爭地面高低落差之設計，行走時不易察覺，而  
28 發生踩空危險，設計有所欠缺，復未設置警告標示或安排人  
29 員提醒，所提供之服務不符合可合理期待之安全性，並違反  
30 防範危險發生之注意義務，因而致系爭事故發生云云。鼎鼎  
31 公司抗辯系爭地面設計符合法規，且走道與車道地板使用之

01 地毯及地磚材質明顯不同，足使一般人分辨有高低落差；門  
02 口處亦安排有服務人員隨時協助消費者，伊提供之服務，符  
03 合當時科技或專業水準可合理期待之安全性，伊就系爭事故  
04 之發生並無過失等語。

05 2.按從事設計、生產、製造商品或提供服務之企業經營者，於  
06 提供商品流通進入市場，或提供服務時，應確保該商品或服  
07 務，符合當時科技或專業水準可合理期待之安全性；商品或  
08 服務具有危害消費者生命、身體、健康、財產之可能者，應  
09 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  
10 反前2項規定，致生損害於消費者或第三人時，應負連帶賠  
11 償責任；消保法第7條第1項、第2項、第3項本文定有明定。  
12 又因故意或過失，不法侵害他人之權利者，負損害賠償責  
13 任；違反保護他人之法律，致生損害於他人者，負賠償責  
14 任；民法第184條第1項前段、第2項本文亦有明文。惟按損  
15 害賠償之債，以有損害之發生及有責任原因之事實，並二者  
16 之間，有相當因果關係為成立要件。又所謂相當因果關係，  
17 係指依經驗法則，綜合行為當時所存在之一切事實，為客觀  
18 之事後審查，認為在一般情形上，有此環境，有此行為之同  
19 一條件，均發生同一之結果者，則行為與結果始可謂有相當  
20 之因果關係。反之，若在一般情形上，有此同一條件存在，  
21 而依客觀之審查，認為不必皆發生此結果者，則該條件與結  
22 果並不相當，不過為偶然之事實而已，其行為與結果間即難  
23 認相當因果關係。

24 3.經查，系爭地面之建築設計符合建築相關法規，為兩造所不  
25 爭執（原審卷一第367頁、本院卷第332頁），且該設計得以  
26 通過建築物安全檢查，有建築物防火避難設施與設備安全檢  
27 查報告書可稽（本院卷第337至338頁），又該設計為行人通  
28 道路緣常見設計，亦可見於其他觀光飯店，符合一般業界所  
29 採認之標準，業據鼎鼎公司提出台北君悅酒店、台北晶華酒  
30 店、台北W飯店等之大廳出口照片為證（原審卷二第95至105  
31 頁），堪信為真，足認鼎鼎公司已舉證證明系爭地面高低落

01 差之設計於其提供服務時，符合當時科技或專業水準可合理  
02 期待之安全性，而無安全性之欠缺。尚無從以本件單一偶發  
03 之跌倒事件，逕認系爭地面高低落差之設計具招致危險之  
04 虞，苛責認鼎鼎公司所提供服務安全性存有欠缺。從而，田  
05 怡欣主張系爭地面高低落差之設計，易生危險，設計有所欠  
06 缺云云，洵無足採。

07 4.又發生系爭事故之系爭地面位於遠東飯店大廳出口，於雨遮  
08 之範圍內，近遠東飯店處為行人通道，該地面鋪設有紅色地  
09 毯，鄰接處則為車輛通道，鋪設有地磚等情，有監視錄影畫  
10 面截圖、系爭地面照片可考（原審卷一第99、23至29、95至  
11 97、355至359、387至390頁），復經原法院會同兩造於110  
12 年4月29日勘驗，確認系爭地面之行人通道與車輛通道高低  
13 落差約為6公分（原審卷一第379、385頁），堪以認定。而  
14 查，人行道考慮保護行人、導引車流之需，高於相鄰車道者  
15 所在多有，一般人於行走時本可預期人行道與車道之高低落  
16 差存在，如擬穿越車道，自應當注意腳下情況，是系爭地面  
17 之高低落差存在，按諸一般情形，通常不致發生行人摔倒之  
18 結果。且系爭地面於行人通道範圍內鋪設有紅色地毯，於車  
19 輛通道範圍內則鋪設有磁磚，該高低落差之地面，無論是使  
20 用目的、顏色或材質均截然不同，行經該處之一般人不難從  
21 地板顏色、材質或整體空間規畫，得知有高低落差，應不至  
22 因高低落差而跌倒，即無需特別設置警告標誌或安排人員提  
23 醒。再審以遠東飯店至遲於最近變更使用執照之94年12月7  
24 日起至系爭事故發生之107年10月30日止，作為觀光飯店使  
25 用（本院卷第337頁），系爭地面每日行經者無數，卷內復  
26 無證據資料證明前常發生因系爭地面高低落差而跌倒成傷之  
27 事故，可推知行經者行走於系爭地面非通常皆發生類似跌倒  
28 之結果；又一般人於道路行走時，因各人之身體狀況、注意  
29 力、行走習慣各異，縱行經處無高低落差，亦可能發生跌倒  
30 意外等憾事，未必與地面高低落差之設置或有無設置警告標  
31 誌及安排人員提醒有關。佐以田怡欣自陳系爭事故發生時，

01 其有看前方的路（本院卷第333頁），斯時田怡欣前方有車  
02 輛通過（原審卷一第99至101頁），田怡欣當無不知該處為  
03 行人通道與車輛通道之交界，本該隨時注意前方及腳下狀  
04 況，而不至發生跌倒之結果。是系爭地面存在高低落差，及  
05 有無設計確保安全防範措施，均難謂與系爭事故之發生，存  
06 在相當因果關係。

07 5.至田怡欣稱系爭事故發生時，因下雨致使地面濕滑云云。惟  
08 查，依臺北氣象站107年10月30日雨量資料，是日僅有於深  
09 夜22時後有零星降雨（原審卷一第340、361頁），且衡以系  
10 爭地面位處雨遮設置範圍，再觀諸系爭事故發生時之監視錄  
11 影畫面截圖，周遭人員並無使用雨具情形，系爭地面亦難認  
12 有濕滑之情（原審卷一第99至101頁），復依田怡欣主張其  
13 於系爭地面跌倒時雙手及雙膝著地，果系爭地面斯時確有因  
14 雨濕滑情形，衡情其於跌倒後當返回遠東飯店梳洗清理，然  
15 田怡欣於系爭事故後依照原先計畫前往夜市用餐（原審卷一  
16 第367頁、本院卷第333至334頁），可見系爭地面於系爭事  
17 故發生時並無濕滑情形。依此，系爭地面於斯時既無濕滑情  
18 形，而承前所述，系爭地面於通常情形下並無特別設置警告  
19 標示或安排人員提醒之必要，自難以鼎鼎公司於系爭事故發  
20 生時，未於系爭地面設置警告標示或安排人員提醒注意，遽  
21 謂其所提供之服務未符合當時科技或專業水準可合理期待之  
22 安全性。

23 6.從而，本件鼎鼎公司並無違反消保法第7條規定，就系爭事  
24 故之發生亦無故意或過失，且田怡欣主張鼎鼎公司有責任原  
25 因之事實與系爭事故之發生，難謂存在相當因果關係，則田  
26 怡欣依消保法第7條，民法第184條第1項前段、第2項、第19  
27 3條第1項、第195條第1項規定，請求鼎鼎公司負損害賠償責  
28 任，為無理由。又鼎鼎公司對田怡欣既不負消保法第7條之  
29 賠償責任，則田怡欣另依消保法第51條規定，請求鼎鼎公司  
30 加付懲罰性違約金部分，自無所附麗，不應准許。

31 (二)基上，鼎鼎公司毋庸負賠償責任，則對於系爭事故與系爭傷

01 勢間有無關聯，及田怡欣所受損害及所失利益為若干，又田  
02 怡欣就損害之發生或擴大是否與有過失等爭點，本院即無再  
03 予審究之必要，併予敘明。

04 五、綜上所述，田怡欣依消保法第7條、第51條，民法第184條第  
05 1項前段、第2項、第193條第1項、第195條第1項之規定，請  
06 求鼎鼎公司給付844萬4995元本息，為無理由，不應准許。  
07 原審判命鼎鼎公司給付44萬4995元本息，併為假執行之宣  
08 告，自有未洽。鼎鼎公司附帶上訴意旨指摘原判決此部分不  
09 當，求予廢棄改判，為有理由，自應由本院廢棄改判如主文  
10 第二項所示。另其他不應准許部分（即田怡欣請求鼎鼎公司  
11 再給付800萬元本息），原判決為田怡欣敗訴之諭知，所持  
12 理由雖與本院不同，惟結論並無二致，仍應予維持。田怡欣  
13 上訴意旨指摘原判決此部分不當，求予廢棄改判，並無理  
14 由，應駁回其上訴。

15 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  
16 據，經本院斟酌後，認為均不足以影響本判決之結果，爰不  
17 逐一論列，附此敘明。

18 七、據上論結，本件田怡欣之上訴為無理由，鼎鼎公司之附帶上  
19 訴為有理由，依民事訴訟法第450條、第449條第2項、第78  
20 條，判決如主文。

21 中 華 民 國 113 年 11 月 26 日

22 民事第十四庭

23 審判長法 官 李媛媛

24 法 官 蔡子琪

25 法 官 陳雯珊

26 正本係照原本作成。

27 鼎鼎公司不得上訴。

28 田怡欣如不服本判決，應於收受送達後20日內向本院提出上訴書  
29 狀，其未表明上訴理由者，應於提出上訴後20日內向本院補提理  
30 由書狀（均須按他造當事人之人數附繕本），上訴時應提出委任  
31 律師或具有律師資格之人之委任狀；委任有律師資格者，另應附

01 具律師資格證書及釋明委任人與受任人有民事訴訟法第466條之1  
02 第1項但書或第2項所定關係之釋明文書影本。如委任律師提起上  
03 訴者，應一併繳納上訴審裁判費。

04 中 華 民 國 113 年 11 月 26 日

05 書記官 陳韋杉