

臺灣高等法院民事判決

113年度消上易字第15號

上訴人 張維真即香港正宗榮華燒臘

訴訟代理人 陳岳瑜律師

複代理人 丁嘉玲律師

王鈺婷律師

被上訴人 林俊彥

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113年1月31日臺灣新北地方法院112年度訴字第2486號第一審判決提起上訴，本院於114年1月21日言詞辯論終結，判決如下：

主 文

原判決關於命上訴人給付逾新臺幣伍拾萬柒仟貳佰玖拾元本息部分，及該部分假執行之宣告，暨該訴訟費用之裁判，均廢棄。上開廢棄部分，被上訴人在第一審之訴及假執行之聲請均駁回。其餘上訴駁回。

第一審訴訟費用關於廢棄改判部分，由被上訴人負擔；第二審訴訟費用由上訴人負擔百分之六十五，餘由被上訴人負擔。

事實及理由

一、被上訴人主張：伊於民國111年10月22日至上訴人所經營之燒臘店外帶便當，店內地板本已油膩，加上當日晚間下雨，致店內地板相當濕滑。而上訴人本應注意其提供服務之場所是否符合可合理期待之安全性，且對於地面油膩又濕滑，易造成店內消費者行走時滑倒受傷，有預見及避免之可能性，惟上訴人卻未在店內擺設警告標誌，提醒消費者遠離濕滑處，或指示受僱人在地板鋪設紙板，或為其他防滑措施，導致伊於盛裝湯品、飲料時，因該處地面濕滑而跌倒，受有右側股骨頸骨折之傷害。伊因此支出醫療費用新臺幣(下同)7萬4778元、看護費用14萬4000元、不能工作之薪資損失6萬元、精神上損害50萬元，共計77萬8778元(計算式：7萬4778元+14萬4000元+6萬元+50萬元=77萬8778元)等情，爰依消費者保護法(下稱消保法)第7條第1項、第3項、民法第184條

01 第1項前段規定，求為命上訴人給付伊77萬8778元，及自起
02 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
03 利息等語(被上訴人逾上開範圍之請求，業經原審駁回，未
04 經被上訴人聲明不服，非本院審理範圍，不予贅述)。

05 二、上訴人則以：當日晚間因豪大雨之故，伊已請員工拖地擦乾
06 地板，且有設置警語，並鋪設紙板，伊所提供之場地已符合
07 當時科技或專業水準可合理期待之安全性服務，上訴人跌倒
08 與伊提供之場地無因果關係。被上訴人並未舉證證明其受有
09 醫療費用、看護費、不能工作之損失等損害，且請求之精神
10 慰撫金過高。又被上訴人就其所受之損害，亦與有過失，應
11 負80%之責任比例等語，資為抗辯。

12 三、原審就前揭之訴為上訴人敗訴之判決，上訴人就其敗訴部
13 分，提起上訴，其上訴聲明：(一)原判決不利於上訴人部分廢
14 棄；(二)上開廢棄部分，被上訴人在第一審之訴及假執行之聲
15 請均駁回。被上訴人則答辯聲明：上訴駁回。

16 四、被上訴人主張其於111年10月22日至上訴人所經營之燒臘店
17 外帶便當，當日在上訴人店內滑倒，受有右側股骨頸骨折之
18 傷害等情，業據被上訴人提出亞東紀念醫院(下稱亞東醫院)
19 診斷證明書、新北市政府消防局執行救護服務證明、新北市
20 政府消防局救護紀錄表等可憑(原審卷第40-9至40-14頁)，
21 堪信為真實。

22 五、本院得心證之理由：

23 被上訴人主張上訴人所提供場地不符合當時科技或專業水準
24 可合理期待之安全性，依消保法第7條第1項、第3項、民法
25 第184條第1項前段規定，請求上訴人賠償所受之醫療費用、
26 看護費用、不能工作之薪資損失及精神上損害，共計77萬87
27 78元等情，為上訴人所否認，並以上開情詞置辯，經查：

28 (一)按提供服務之企業經營者，於提供服務時，應確保該服務符
29 合當時科技或專業水準可合理期待之安全性；違反該規定，
30 致生損害於消費者或第三人時，應負連帶賠償責任，但企業
31 經營者能證明其無過失者，法院得減輕其賠償責任，此觀消

01 保法第7條第1項、第3項規定自明。揆諸上開法文規定之立
02 法目的，乃藉由無過失責任制度，課與提供服務者採取不讓
03 危險服務流入市面措施之義務，或以其他安全服務替代，使
04 危險服務退出市場，以減少危害之發生。申言之，該項無過
05 失責任係屬危險責任，歸責之正當性在於提供服務者使欠缺
06 安全性之服務流通進入市場，創造肇致損害之危險源。參酌
07 消保法第1條所定為保護消費者權益，促進國民消費生活安
08 全之立法意旨，可知消保法第7條所謂提供服務之企業經營
09 者，確保其服務符合當時科技或專業水準可合理期待之安全
10 性，應就其管領範圍內之營業場所、設施負有妥善維護管理
11 之義務。又消保法對於得依該法第7條第3項本文請求企業經
12 營者賠償之主體，及請求賠償之範圍，雖未明文規定；惟審
13 酌同條第2項明定其保護客體包括身體、健康法益，及同法
14 第50條第3項所定消費者損害賠償訴訟之請求權包括民法第1
15 94條、第195條第1項非財產上之損害，堪認消費者因消費事
16 故受損害時，雖非財產上之損害，亦得請求企業經營者賠償
17 相當之金額。

18 (二)被上訴人主張：上訴人並未在店內擺設標誌，以提醒消費者
19 遠離濕滑處，或指示受僱人在地板鋪設紙板，或為其他防滑
20 措施，上訴人提供之服務不符合當時科技或專業水準可合理
21 期待之安全性等語。經查：

- 22 1.參諸證人即上訴人員工鄒舒涵於臺灣新北地方檢察署(下稱
23 新北地檢)112年度偵字第23012號案件(下稱系爭偵查案)證
24 稱：伊當時在廚房區洗東西，當日下雨，店內空間狹小，只
25 有在打菜區鋪設紙板，飲料區則沒有鋪設紙板；顧客會穿雨
26 衣進入店內，伊等會盡量以拖把擦乾地板，但有時忙碌，無
27 法即時擦乾地板，被上訴人係在紅茶飲料區跌倒等語(見系
28 爭偵查案卷第35頁背面)；以及證人即被上訴人同事黃佳華
29 於原審亦證稱：被上訴人係於111年10月22日撥打電話予
30 伊，請伊前往上訴人之燒臘店，伊到場時，店內僅有夾菜區
31 有鋪設紙板，而夾菜區係店家夾菜給客人之區域；伊到場並

01 未見到警告標示，飲料區亦無鋪設紙板，伊到場後迄至救護
02 車到來時止，共停留20分鐘，該20分鐘並未見到店家有作任
03 何防滑措施等語(見原審卷第94-96頁)，可明事發當日下午
04 雨，往來顧客係身穿雨衣進入店內，造成上訴人之店內地板
05 潮濕，而上訴人僅在員工負責打菜區域鋪設紙板止滑，對於
06 客人盛裝湯品、飲料之區域，並未為任何防滑措施，亦無督
07 促員工即時擦地，以維持地板乾爽。

08 2.其次，上訴人於系爭偵查案亦陳稱：事發當日下午豪雨，因顧
09 客身穿雨衣進入店內買便當，所以造成店內未鋪設紙板之區
10 域有濕滑現象；店內有鋪設多塊紙板，伊在客人走動處有盡
11 量放置紙板，惟上訴人跌倒之區域並無鋪設紙板；上訴人係
12 買完便當後，要走去盛裝湯品時跌倒等語(見系爭偵查案卷
13 第6頁背面、第22-23頁)。可見上訴人明知當日下午豪雨，顧
14 客皆穿著雨衣逕自走入店購買便當，造成店內地板潮濕，且
15 上訴人對於顧客在店內往來走動有滑倒之可能，係有所預
16 見，惟僅在員工打菜區鋪設紙板，對於顧客盛裝湯品、飲料
17 之區域，並無鋪設紙板，或為其他防滑措施。

18 3.上訴人雖抗辯伊已於店門口處之地板張貼警告標示，並提出
19 系爭偵查案件員警所拍攝之現場照片為憑(見本院卷第53-57
20 頁)。惟查，被上訴人係於111年10月22日在上訴人經營之燒
21 臘店滑倒，迨至112年2月5日始前往新北市政府警察局海山
22 分局(下稱海山分局)新海派出所對上訴人提起刑事告訴，嗣
23 新北地檢檢察官於112年6月19日函請員警至現場拍攝照片，
24 經警於112年7月10日函覆新北地檢照片，有職務報告、新北
25 地檢署112年6月19日函、海山分局112年7月10日函可憑(見
26 系爭偵查案卷第13頁、第40-41頁)，可明員警拍攝照片時
27 間，距被上訴人滑倒之時已逾半年有餘，尚無從證明上訴人
28 於111年10月22日即已在入口處地板張貼警告標示。

29 4.準此，上訴人既對於當日下午豪雨，往來顧客係身著雨衣進出
30 店內，造成地板積水濕滑，顧客有因此滑倒之可能性有所預
31 見，且上訴人得勸阻客人身著雨衣進入店內，以保持地板乾

01 燥，或採取鋪設紙板、即時擦乾地板等措施，以防免往來顧
02 客因地板潮濕而滑倒，以符合當時科技或專業水準可合理期
03 待之安全性；惟上訴人卻未在顧客盛裝湯品、飲料之區域設
04 立警告標示，亦無在該處為任何防滑措施，致被上訴人於盛
05 裝湯品時，因地板濕滑而跌倒，足見上訴人提供之服務不符
06 合當時科技或專業水準可合理期待之安全性。則上訴人就其
07 管領範圍內之營業場所未盡妥善維護管理之義務，以致被上
08 訴人跌倒，而該義務上訴人係應注意且得注意卻疏未注意，
09 應認上訴人負有過失責任。

10 (三)被上訴人因上訴人提供之服務不符合當時科技或專業水準可
11 合理期待之安全性，因此受有傷害，具因果關係：

12 1.按侵權行為之債，以有侵權之行為及損害之發生，並二者間
13 有相當因果關係為其成立要件。所謂相當因果關係，係指依
14 經驗法則，綜合行為當時所存在之一切事實，為客觀之事後
15 審查，在一般情形上，有此環境、有此行為之同一條件，足
16 以發生同一之結果者，該條件即為發生結果之相當條件，其
17 行為與結果為有相當之因果關係（參照最高法院109年度台
18 上字第1915號判決意旨）。

19 2.上訴人未在店內擺設警告標誌，提醒消費者遠離濕滑處，或
20 為相當防滑措施，就其管領範圍內之營業場所未盡妥善維護
21 管理之義務，致被上訴人因地板濕滑跌倒受有右側股骨頸骨
22 折之傷害乙節，業如前述。上訴人雖不爭執被上訴人在店內
23 滑倒受有傷害，惟否認被上訴人所受傷害與店內地板濕滑有
24 相當因果關係。惟查，證人黃佳華證稱：伊係接獲被上訴人
25 來電，而前往上訴人之燒臘店，到場時上訴人已坐在地上，
26 動彈不得等語（見原審卷第95頁）；上訴人於系爭偵查案件亦
27 自陳：伊聽聞聲響後即見到被上訴人倒地，被上訴人係買完
28 便當盛裝湯品時跌倒，被上訴人被扶起時，伊有表示要通知
29 救護車，被上訴人表示要休息一下，大約20分鐘後，被上訴
30 人表示仍無法起身站立，才自行致電招呼救護車前來等語
31 （見系爭偵查案卷第6頁背面、第23頁）；佐以亞東醫院診斷

01 證明書記載被上訴人於111年10月22日急診就醫，於111年10
02 月23日進行開放復位內固定術(見原審卷第23頁)，足認被上
03 訴人於111年10月22日在上訴人店內跌倒後，當日即送往亞
04 東醫院救治，經診斷受有右側股骨頸骨折之傷害，復於111
05 年10月23日進行手術治療。則被上訴人主張其係因上訴人未
06 在店內擺設標誌，提醒消費者遠離濕滑處，或指示受僱人在
07 地板鋪設瓦楞紙板，或為其他等防滑措施，致上訴人跌倒，
08 因此受有右側股骨頸骨折之傷害，兩者具相當因果關係，應
09 可認定。

10 (四)被上訴人請求上訴人賠償52萬978元，及自112年10月28日起
11 計付法定遲延利息，為有理由；逾此範圍之請求，不應准
12 許：

13 1.按不法侵害他人之身體或健康者，對於被害人因此喪失或減
14 少勞動能力或增加生活上之需要時，應負損害賠償責任；不
15 法侵害他人之身體、健康、名譽、自由、信用、隱私、貞
16 操，或不法侵害其他人格法益而情節重大者，被害人雖非財
17 產上之損害，亦得請求賠償相當之金額；民法第193條第1
18 項、第195條第1項前段分別定有明文。又慰藉金之賠償須以
19 人格權遭遇侵害，使精神上受有痛苦為必要，其核給之標準
20 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
21 加害程度，及其他各種情形核定相當之數額（最高法院51年
22 台上字第223號判決先例意旨參照）。本件上訴人所提供之服
23 務不符合當時科技或專業水準可合理期待之安全性，具有過
24 失責任，致被上訴人受有右側股骨頸骨折之傷害，理應負民
25 法侵權行為損害賠償責任，而消保法係民法之特別法，消費
26 者之民事損害賠償請求權均已包括在內，則被上訴人依消保
27 法第7條第1項、第3項規定，請求上訴人賠償醫療費用、看
28 護費用、不能工作之薪資損失及精神上損害即屬有據。茲就
29 被上訴人請求賠償之各項損害及金額，分述如下。

30 (1)醫療費用部分：

31 被上訴人主張其為治療右側股骨頸骨折傷害，受有支出醫療

01 費用7萬4778元之損害，業據提出醫療費用收據為證（見原
02 審卷第40-1至40-7頁）。上訴人則抗辯：被上訴人自負雙人
03 病房差額7800元、醫療材料費5萬3290元部分，不具必要性
04 云云。經查，依卷附亞東醫院113年10月17日亞病歷字第113
05 1018005號函(下稱亞東醫院113年10月17日函)及113年11月1
06 日亞急診字第1131101015號函表示，因被上訴人未滿60歲，
07 使用中空螺釘進行開放復位內固定手術，若術後內固定物移
08 位造成股骨頭骨折處固定不良或脫落，可能需進行人工半髖
09 關節置換手術，故建議被上訴人術中使用迅弗斯去礦物質骨
10 基質骨骼替代品以增加骨折癒合機率，減少後續併發症發
11 生；現行並無記錄每個時間點當下之病床供應狀況，故無法
12 確認當時是否已無健保病房可供應，惟依據被上訴人之住院
13 待床記錄，被上訴人僅登記等待雙人差額房，倘入住健保
14 房，則無病房費用等語(見本院卷第149頁、第167頁)，堪認
15 被上訴人使用迅弗斯去礦物質骨基質骨骼替代品之醫療材料
16 有其必要性。至於雙人病房差額7800元部分，因無證據證明
17 斯時已無健保房可供應，且被上訴人自始即登記要求入住雙
18 人病房，故認雙人病房差額7800元非屬必要，不應准許。故
19 被上訴人得請求之醫療費用為6萬6978元(計算式：7萬4778
20 元-7800元=6萬6978元)。

21 (2)看護費用部分：

22 被上訴人主張其因受有右側股骨頸骨折傷害，自111年10月2
23 3日住院至同年10月26日出院，住院期間需專人照顧，第1個
24 月需全日照護，第2、3個月則需半日照護，以半日1200元計
25 算，受有支出看護費用14萬4000元【計算式： $(2400元 \times 30$
26 $日) + (1200元 \times 60日) = 14萬4000元$ 】之損害乙節，業據提出
27 診斷證明書為證（見原審卷第40-9頁）。查，被上訴人因術
28 後初期需維持右側下肢不可負重，避免造成骨折再次位移，
29 產生併發症，因生活不便需專人協助照料，建議在家休養及
30 全日專人照護3個月，有卷附亞東醫院113年10月17日函可憑
31 (見本院卷第149頁)，堪認被上訴人有全日專人看護3個月之

01 必要。又親屬間之看護，縱因出於親情而未支付該費用，然
02 其所付出之勞力，顯非不能以金錢為評價，此種基於身分關
03 係之恩惠，自不能加惠於加害人，應比照一般看護情形，認
04 被害人受有相當看護費之損害，命加害人賠償，始符民法第
05 193條第1項所定「增加生活上需要」之意旨（最高法院89年
06 度台上字第1749號判決意旨參照），是被上訴人雖係由其妻
07 負責看護，其請求3個月之看護費用共14萬4000元，仍屬有
08 據，應予准許。

09 (3)不能工作之損失部分：

10 被上訴人主張其因右側股骨頸骨折傷害，受有1個月不能工
11 作之損失等情，業經提出亞東醫院診斷證明書、正典補習班
12 之扣薪證明為憑（見原審卷第40-9頁、第65頁）。觀諸上開診
13 斷證明書、扣薪證明及卷附亞東醫院113年10月17日函所載
14 （見本院卷第149頁），可明被上訴人於111年10月22日在上訴
15 人店內因地板濕滑跌倒，於111年10月23日住院進行手術，
16 迄至同年10月26日出院，出院後須在家休養，並由專人照護
17 3個月，進行復健；被上訴人因在家休養，並未領取111年11
18 月薪資6萬元。則被上訴人主張其自111年11月1日起至同年1
19 1月30日止無法工作乙節，應為可採。又被上訴人每月之薪
20 資包括本俸3萬6000元、行銷專業加給1萬4000元、主管職務
21 加給8000元、全勤獎金2000元，合計6萬元（計算式：3萬600
22 0元+1萬4000元+8000元+2000元=6萬元）；且行銷專業加
23 給、主管職務加給、全勤獎金屬於經常性給予，亦有卷附正
24 典補習班113年11月6日函可憑（見本院卷第171頁），則被上
25 訴人主張其受有不能工作之損失共6萬元，即屬有據。

26 (4)精神慰撫金部分：

27 被上訴人因受有右側股骨頸骨折傷害，在身體上及心理上受
28 有相當痛苦，乃屬當然，自得請求上訴人賠償非財產上之損
29 害。被上訴人為大學畢業，於事故發生時，擔任正典補習班
30 招生行政主任，每月基本薪資6萬元，並加計招生獎金，其
31 於111年10月、111年12月、112年1月之薪資加計招生獎金，

01 依序為7萬893元、13萬3508元、7萬5474元，於111年度之財
02 產有不動產；上訴人為大專畢業，為燒臘店負責人，每月薪
03 資3至5萬元，於111年度之財產有不動產、汽車，股票等
04 節，業據兩造各自陳明在卷（見原審卷第69-71頁、第97
05 頁、第145頁），並有卷附稅務電子閘門財產所得調件明細表
06 可稽（見原審外放限閱卷）；兼衡兩造之身分地位、侵權行
07 為之態樣，以及被上訴人所受傷勢非輕，休養期間長達3個
08 月，其精神上所受痛苦之程度非輕；而亞東醫院112年1月4
09 日診斷證明書雖記載被上訴人將來有股骨頭壞死之可能性，
10 然被上訴人已依醫囑使用迅弗斯去礦物質股基質骨骼替代品
11 之醫療材料，減少日後癒合不良之機率（見原審卷第23頁、
12 本院卷第149頁），且被上訴人後續未再提出就診之紀錄，於
13 本院審理時亦親自出庭，可見其癒合情形尚稱良好，股骨頭
14 壞死之可能性非高等一切情狀，認被上訴人請求上訴人賠償
15 精神慰撫金25萬元，為有理由，逾此範圍之請求，則屬過
16 高。

17 2.又上訴人雖抗辯被上訴人明知當天下雨，地板有潮濕情形，
18 猶四處走動，未盡其善良管理人之自我注意義務，以致跌
19 倒，亦與有過失，應減輕伊賠償責任云云。惟查，上訴人已
20 自陳被上訴人係買完便當後，接續盛裝湯品、飲料時跌倒，
21 業如前述，可見被上訴人之消費行為與一般顧客無異，要無
22 恣意四處走動之情。此外，上訴人並無提出證據證明被上訴
23 人未盡到自我注意義務，其抗辯被上訴人亦與有過失云云，
24 自無足採。

25 3.綜上，被上訴人所受損害金額共52萬978元（計算式：6萬697
26 8元+14萬4000元+6萬元+25萬元=52萬978元）。則被上訴人
27 請求上訴人賠償金額52萬978元，洵屬有據；逾此部分，即
28 非有理。另被上訴人依消保法第7條第1項、第3項規定請求
29 既為有理由，且消保法為民法之特別法，本院自無庸審酌民
30 法第184條第1項前段規定，為同一請求是否有理由，附此敘
31 明。

01 六、綜上所述，被上訴人依消保法第7條第1項、第3項規定，請
02 求上訴人給付52萬978元，及自起訴狀繕本送達翌日即112年
03 10月28日起（見原審卷第61頁送達證書）至清償日止，按週
04 年利率百分之5計算之利息，為有理由，應予准許；逾此範
05 圍之請求，則無理由，不應准許。原審就超過前開應准許部
06 分，為上訴人敗訴之判決，於法即有未洽；上訴人指謫原判
07 決此部分不當，求予廢棄，為有理由，爰由本院將此部分予
08 以廢棄，並改判如主文第2項所示。至原審就上開應准許部
09 分，為上訴人敗訴之判決，於法並無違誤；上訴人執詞指謫
10 原判決此部分不當，求予廢棄，為無理由，應駁回其此部分
11 之上訴。

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

15 八、據上論結，本件上訴為一部有理由，一部無理由。爰判決如
16 主文。

17 中 華 民 國 114 年 3 月 18 日

18 民事第二十四庭

19 審判長法官 郭顏毓

20 法官 陳容蓉

21 法官 楊雅清

22 正本係照原本作成。

23 不得上訴。

24 中 華 民 國 114 年 3 月 19 日

25 書記官 黃炎煌