

臺灣高等法院民事判決

113年度消上易字第16號

上訴人 劉濬豪

被上訴人 威利傳播有限公司

法定代理人 莊旭賢

上列當事人間請求損害賠償事件，上訴人對於中華民國113年2月23日臺灣臺北地方法院112年度消字第36號第一審判決提起上訴，並為訴之追加，本院於114年1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伍萬元。

上訴人其餘上訴及追加之訴均駁回。

第一（除確定部分外）、二審（含追加之訴）訴訟費用，由被上訴人負擔四分之一，餘由上訴人負擔。

事實及理由

壹、程序方面：

按第二審訴之變更或追加，非經他造同意，不得為之，民事訴訟法第446條第1項定有明文。上訴人主張被上訴人就寵物美容提供之服務有缺失，致其飼養之寵物柯基犬「肉肉」（下稱系爭寵物）死亡，於原審依民法第227條第2項、第227條之1、第184條第1項前段、第195條第1項、消費者保護法（下稱消保法）第7條第3項、第51條等規定為請求，於本院審理中，追加民法第188條第1項規定為請求權基礎，請求擇一為有利判決（見本院卷第153頁），經被上訴人表示程序上同意（見本院卷第153頁），與前揭規定相符，應予准許。

01 貳、實體方面：

02 一、上訴人主張：伊於民國112年3月12日下午5時許，將飼養之  
03 系爭寵物送至被上訴人所經營，位於臺北市○○區○○街00  
04 0號之寵物美容店「○○○寵物沙龍」（下稱系爭沙龍），  
05 委託系爭沙龍之員工（下稱沙龍員工）提供寵物美容之服  
06 務。沙龍員工進行清洗工作時，本應依沙龍之作業程序，以  
07 「揸書包式保定」固定系爭寵物，竟未依該程序，反以保定  
08 繩繫於系爭寵物頸部，亦未留意保定繩過緊；清洗過程中，  
09 有對系爭寵物鼻口灌水之行為。後續系爭寵物失去意識，趴  
10 臥於清洗平臺上，然沙龍員工仍未留意系爭寵物狀況，持續  
11 清潔清洗平臺，致系爭寵物因長時間遭保定繩勒住而死亡。  
12 被上訴人提供之寵物美容服務造成系爭寵物死亡之結果，顯  
13 然不符合當時專業水準可合理期待之安全性，可歸責於被上  
14 訴人之事由導致系爭寵物死亡，被上訴人為沙龍員工之僱用  
15 人，應依民法第188條第1項規定負賠償責任。爰依民法第18  
16 4條第1項前段、第188條第1項、第227條第2項、第227條之  
17 1、消保法第7條第3項及同法第51條之規定，擇一請求被上  
18 訴人賠償系爭寵物購買價格新臺幣（下同）3萬元、精神慰  
19 撫金14萬元及懲罰性賠償金3萬元，共計20萬元（原審為上  
20 訴人敗訴之判決，上訴人就此部分提起上訴，逾此非本院審  
21 理範圍，不予贅述）。上訴及追加之訴聲明：(一)原判決關於  
22 駁回上訴人後開第(二)項之訴部分廢棄。(二)被上訴人應給付上  
23 訴人20萬元。

24 二、被上訴人則以：沙龍員工就寵物美容服務之提供均按照標準  
25 作業流程進行，並無證據證明揸書包式保定或將保定繩繫於  
26 寵物脖子之保定方式，對於寵物之安全性有差異。沙龍員工  
27 因曾遭系爭寵物咬傷，經上訴人同意為系爭寵物安裝嘴套，  
28 因沙龍員工心有餘悸，將系爭寵物安置一旁，待手邊工作完  
29 成再進行收尾工作，然系爭寵物於等待過程中不幸離世，伊  
30 雖曾詢問上訴人是否將系爭寵物解剖查明死因，遭上訴人拒  
31 絕，參酌系爭寵物於111年間曾多次進行身體檢查，更曾送

01 醫急診，無從認定系爭寵物之死亡，係因伊提供寵物美容服  
02 務所導致，伊就系爭寵物之死亡，並無故意過失。事發後，  
03 伊態度誠懇協助上訴人處理系爭寵物喪葬事宜，非屬情節重  
04 大，上訴人請求之數額顯然過高等語置辯。答辯聲明：上訴  
05 及追加之訴均駁回。

06 三、兩造不爭執事項（見本院卷第174頁，並依判決格式增刪修  
07 改文句）：

08 (一)上訴人於112年3月12日下午5時許，將飼養之系爭寵物送至  
09 被上訴人位於臺北市○○區○○街000號之系爭沙龍，由沙  
10 龍員工為寵物進行美容服務。

11 (二)上訴人於112年3月12日晚間9時許接獲被上訴人電話告知系  
12 爭寵物已死亡。

13 四、得心證之理由：

14 (一)系爭沙龍寵物美容服務與系爭寵物死亡結果，有無因果關  
15 係：

16 1.按消保法採無過失責任主義，消費者就企業經營者是否具故  
17 意或過失固不負舉證責任，但就「商品欠缺安全性」與致生  
18 「損害」間是否具有相當因果關係，仍應由消費者或第三人  
19 舉證證明，始可獲得賠償（最高法院98年度台上字第2273號  
20 判決參照）。上訴人主張系爭寵物因被上訴人提供之美容服  
21 務死亡，仍須就系爭寵物死亡結果與該美容服務間有因果關  
22 係，負舉證之責。

23 2.系爭沙龍寵物清理流程為：1.把狗牽上水槽，用保定繩綁在  
24 狗身上（揸書包的保定）。2.試水溫，溫水溫溫的把狗狗淋  
25 濕後，上第一道的清潔去垢後洗淨沖掉。再上第二道功能洗  
26 劑（香味），起泡洗淨，靜置2~3分鐘後沖掉，沖乾淨大約5  
27 ~10分鐘。3.擦乾上桌把身上多餘水分用掃水機掃至7-8分  
28 乾。以上是完成洗澡的流程等語，有被上訴人提供系爭沙龍  
29 清洗標準作業流程（下稱系爭流程）紙條為憑（見本院卷第  
30 107頁）。而兩造對於系爭寵物清潔過程，系爭沙龍員工僅  
31 以保定繩繫於系爭寵物頸部，未採取揸書包式保定等情，均

01 不爭執（見本院卷第155頁），顯見系爭沙龍員工，就系爭  
02 寵物洗澡過程，並未依照系爭流程等情無訛。

03 3.又系爭寵物事發當日清洗過程為：系爭寵物體型較重，保定  
04 繩相較之下似太短，而持續勒住系爭寵物脖子。前段由女員  
05 工洗系爭寵物，系爭寵物較躁動，後來換男員工洗系爭寵  
06 物，洗狗過程男員工未注意狗出現癱軟異狀，仍持續洗系爭  
07 寵物，系爭寵物癱軟趴臥後，脖子仍懸掛保定繩，導致系爭  
08 寵物懸吊窒息而死亡等情，有上訴人另案提告刑事毀損告訴  
09 案件（案列臺灣臺北地方檢察署〈下稱臺北地檢署〉112年  
10 度偵字第20520號，下稱另案毀損案件），檢察事務官勘驗  
11 報告為憑（見另案毀損案件卷第30至37頁）。可認系爭寵物  
12 死亡之原因，係沙龍員工未依系爭流程保定，因保定繩過  
13 短，系爭寵物持續遭保定繩懸吊致其窒息死亡等情明確。被  
14 上訴人提供之寵物美容服務，確為系爭寵物死亡之原因。

15 4.再觀諸另案毀損案件不起訴處分書記載：「告訴人（即上訴  
16 人）所飼養之本案寵物犬，於洗澡過程中確有較為緊張躁動  
17 及持續想要跳離洗澡臺之情狀，因而出現本案寵物犬自行向  
18 前拉扯狗繩而勒緊脖子的狀態，其後本案寵物犬因疲累而倒  
19 臥洗澡臺上，又因告訴人（應指該案被告）店內使用狗繩過  
20 短，造成本案寵物犬靜臥於洗澡臺時，脖子仍持續遭狗繩勒  
21 住，導致呼吸困難造成窒息死亡之結果，且本案寵物犬出現  
22 靜止（間歇有抽促）等異常情狀之時（即當日20時58分30秒  
23 起至21時1分36秒止）告訴人（應指該案被告）員工並未及  
24 時發現異狀，而持續分心沖洗洗澡臺、清潔洗浴用品、清除  
25 洗澡臺內殘留寵物毛髮等不專注行為…足見被告店內員工確  
26 實處於輕忽鬆懈之狀態。」等語（見另案毀損案件卷第41頁  
27 及同頁背面），亦認定系爭寵物死亡之結果為被上訴人系爭  
28 沙龍使用保定繩勒住系爭寵物脖子，導致系爭寵物窒息死  
29 亡，與本院前揭認定相同，附此敘明。

30 5.至上訴人另主張沙龍員工於清洗過程，有對系爭寵物口鼻灌  
31 水之不當行為云云，然自前揭檢察事務官勘驗報告，僅能見

01 沙龍員工有短暫以水柱沖系爭寵物鼻子之情形（見另案毀損  
02 案件卷第33頁背面），無從排除沙龍員工僅為清潔系爭寵物  
03 臉部，沙龍員工該部分行為，難認有何不當。

04 (二)上訴人依消保法第7條第3項之規定請求損害賠償，有無理  
05 由：

06 1.按從事設計、生產、製造商品或提供服務之企業經營者，於  
07 提供商品流通進入市場，或提供服務時，應確保該商品或服  
08 務，符合當時科技或專業水準可合理期待之安全性。商品或  
09 服務具有危害消費者生命、身體、健康、財產之可能者，應  
10 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  
11 反前二項規定，致生損害於消費者或第三人時，應負連帶賠  
12 償責任。但企業經營者能證明其無過失者，法院得減輕其賠  
13 償責任。消保法第7條定有明文。又消保法第7條第1項所定  
14 服務符合當時科技或專業水準可合理期待之安全性，應就服  
15 務之標示說明、可期待之合理使用或接受、流通進入市場或  
16 提供時期等情事為認定（消保法施行細則第5條參照）。是  
17 以，服務安全性之欠缺，係指依當時之科技或專業水準，於  
18 一般人以合理期待之態度接受服務，發生超出其對安全期待  
19 之異常危險，而非以專業觀點，判斷遊樂業經營者有無服務  
20 安全欠缺。蓋消費者期待、信賴於消費過程，遊樂業經營者  
21 能確保其場所舉辦之遊樂活動，不致發生不合理、難以預見  
22 之意外事故（最高法院112年度台上字第49號判決參照）。

23 而上開判決雖係就遊樂業經營者提供之服務是否欠缺安全性  
24 進行闡釋，然就該判決所揭櫫服務安全性欠缺之要件，於其  
25 他行業之企業經營者，仍應有所適用，合先敘明。

26 2.上訴人將系爭寵物交由系爭沙龍進行寵物美容服務，造成系  
27 爭寵物死亡之結果，該危險超出一般消費者之合理期待，非  
28 上訴人所能認識或遇見，屬非正常或不合理之危險，應由被  
29 上訴人承擔該危險造成之不利益。是上訴人依消保法第7條  
30 第3項之規定，請求被上訴人賠償，當屬有據。又依消保法  
31 第1條第2項規定，可知該法係民法之特別法，並以民法為補

01 充法，是企業經營者應依消保法第7條第3項規定負損害賠償  
02 責任者，因消保法並未規定消費者或第三人得請求損害賠償  
03 之範圍，自應適用民法有關損害賠償之規定。茲就上訴人請  
04 求賠償之項目及金額有無理由，分別審酌如下：

05 (1)系爭寵物死亡之損害：兩造就系爭寵物之價值為3萬元，均  
06 不爭執（見本院卷第125頁），是上訴人請求被上訴人賠償  
07 該部分損害，應屬有據，而應准許。

08 (2)精神慰撫金：

09 ①不法侵害他人之身體、健康、名譽、自由、信用、隱私、貞  
10 操，或不法侵害其他人格法益而情節重大者，被害人雖非財  
11 產上之損害，亦得請求賠償相當之金額。其名譽被侵害者，  
12 並得請求回復名譽之適當處分；前2項規定，於不法侵害他  
13 人基於父、母、子、女或配偶關係之身分法益而情節重大  
14 者，準用之，民法第195條第1、3項分別定有明文。而該條  
15 法理由載明：「第1項係為配合民法總則第18條規定而設，  
16 現行條文採列舉主義，惟人格權為抽象法律概念，其內容與  
17 範圍，每隨時間、地區及社會情況之變遷有所不同，立法上  
18 自不宜限制過嚴，否則受害者將無法獲得非財產上之損害賠  
19 償，有失情法之平。反之，如過於寬泛，則易啟人民好訟之  
20 風，亦非國家社會之福，現行條文第1項列舉規定人格權之  
21 範圍，僅為身體、健康、名譽、自由四權。揆諸現代法律思  
22 潮，似嫌過窄，爰斟酌我國傳統之道德觀念，擴張其範圍，  
23 及於信用、隱私、貞操等之侵害，並增訂『不法侵害其他  
24 人格法益而情節重大』等文字，俾免掛漏並杜浮濫」；「身  
25 分法益與人格法益同屬非財產法益。本條第1項僅規定被害  
26 人的請求人格法益被侵害時非財產上之損害賠償。至於身  
27 分法益被侵害，可否請求非財產上之損害賠償？則付闕如，  
28 有欠周延，宜予增訂。惟對身分法益之保障亦不宜太過寬  
29 泛。鑑於父母或配偶與本人之關係最為親密，基於此種親  
30 密關係所生之身分法益被侵害時，其所受精神上之痛苦最  
31 深，故明定『不法侵害他人基於父母或配偶關係之身分法  
益而情節重大

者』，始受保障。例如未成年子女被人擄略時，父母監護權被侵害所受精神上之痛苦。又如配偶之一方被強姦，他方身分法益被侵害所致精神上之痛苦等是，爰增訂第3項準用規定，以期周延」等語，足見民法第195條第1項係關於人格權受侵害時，被害人得請求非財產上損害賠償之規定，至於身分法益受侵害時，由同條第3項所規範，且限於不法侵害他人基於父、母、子、女或配偶關係之身分法益而情節重大者，始得請求非財產上損害賠償。

②上訴人主張飼養系爭寵物已7年（見原審卷第13頁），雖可認與系爭寵物情感連結緊密，因系爭寵物死亡將受有精神痛苦，然此係因系爭寵物長期陪伴上訴人，上訴人對系爭寵物情感投注甚深，因系爭寵物離世，頓失系爭寵物之陪伴與情感寄託所致，非因上訴人之身體、健康、名譽、自由、信用、隱私、貞操或其他人格權受到侵害，上訴人亦非系爭寵物之父、母、子、女或配偶，自無從主張民法第195條第1、3項之損害賠償。又民法為消保法之補充法，兩者就損害賠償範圍自應一致，是上訴人依消保法第7條第3項規定，請求被上訴人賠償精神慰撫金14萬元，自難認有據。

(三)本件既依消保法第7條第3項之規定，於3萬元之範圍內，准許上訴人之請求，而民法與消保法損害賠償範圍相同，難認上訴人另依民法第227條第2項、第227條之1、第184條第1項前段、第195條第1項規定請求，得使上訴人受更有利之判決，是就其餘部分即毋庸再予審究，附此敘明。

(四)上訴人依消保法第51條請求懲罰性違約金，有無理由：

1.依本法所提之訴訟，因企業經營者之故意所致之損害，消費者得請求損害額5倍以下之懲罰性賠償金；但因重大過失所致之損害，得請求3倍以下之懲罰性賠償金，因過失所致之損害，得請求損害額1倍以下之懲罰性賠償金，消保法第51條定有明文。揆其立法意旨，乃在懲罰惡性之企業經營者，以維護消費者利益。故必須企業經營者於經營企業本身有故意或過失，致消費者受損害，消費者始得依上開規定請求不

01 同倍數之懲罰性賠償金。

02 2.本件因沙龍員工未依系爭流程提供寵物美容之服務，導致系  
03 爭寵物死亡之結果，業經本院認定如前，是就系爭寵物之死  
04 亡，被上訴人顯有過失，是上訴人依消保法第51條規定，請  
05 求被上訴人給付懲罰性賠償金，當屬有據。本院審酌上訴人  
06 因系爭寵物死亡，受有3萬元之損害，而系爭寵物死亡原  
07 因，係因沙龍員工保定流程不當，且當系爭寵物倒臥靜止  
08 時，仍分心清理平臺，未持續留意系爭寵物當下狀況，然沙  
09 龍員工分心清潔平臺之時間約3分鐘，且於發現系爭寵物倒  
10 臥不起後，仍有嘗試急救，有另案毀損案件勘驗報告為證  
11 （見另案毀損案件卷第34至36頁背面），亦與另案毀損案件  
12 檢察官不起訴處分書認定相同（見同上卷第41頁背面），難  
13 認沙龍員工過失已達欠缺一般人注意之程度。另審酌上訴人  
14 於110至112年間收入分別約為37萬元、38萬元、38萬元，名  
15 下無財產，而被上訴人公司資本額為500萬元，113年9月至1  
16 0月間銷售額為644萬6,524元，有上訴人稅務T-Road資訊連  
17 結作業查詢結果所得、被上訴人公司有限公司變更登記表、  
18 營業人銷售額及稅額申報書在卷可憑（見本院卷第67至81  
19 頁、第177頁、第183頁），暨沙龍員工過失情節、被上訴人  
20 已負擔系爭寵物喪葬費用，認被上訴人應負擔懲罰性賠償  
21 金，以2萬元為適當，逾此範圍之請求，則屬無據，應予駁  
22 回。

23 五、綜上所述，上訴人依消保法第7條第3項及第51條之規定，請  
24 求被上訴人給付5萬元，為有理由，應予准許；逾此部分之  
25 請求，為無理由，不應准許。原審就上開應准許部分，為上  
26 訴人敗訴之判決，尚有未洽，上訴意旨指摘原判決此部分不  
27 當，求予廢棄改判，為有理由，爰由本院廢棄改判如主文第  
28 二項所示。至於上開不應准許部分，原審為上訴人敗訴之判  
29 決，並駁回其假執行之聲請，經核並無不合，上訴意旨指摘  
30 原判決此部分不當，求予廢棄改判，為無理由，應駁回此部  
31 分之上訴。另上訴人於本院追加依民法第188條第1項為請求

01 權基礎，請求被上訴人賠償部分，仍不能為更有利之認定，  
02 應予駁回。又上訴人勝訴部分，訴訟標的金額未逾150萬  
03 元，被上訴人不得上訴，於本判決宣示後即確定，無宣告假  
04 執行之必要，原審就此部分駁回上訴人假執行之聲請，理由  
05 雖有不同，結論並無二致，仍應予以維持。

06 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  
07 據，經本院斟酌後，認為均不足以影響本判決之結果，爰不  
08 逐一論列，附此敘明。

09 七、據上論結，本件上訴為一部有理由、一部無理由，追加之訴  
10 無理由，依民事訴訟法第450條、第449條第1項、第79條，  
11 判決如主文。

12 中 華 民 國 114 年 2 月 11 日

13 民事第六庭

14 審判長法官 周美雲

15 法官 古振暉

16 法官 王 廷

17 正本係照原本作成。

18 不得上訴。

19 中 華 民 國 114 年 2 月 12 日

20 書記官 王詩涵