

臺灣高等法院民事判決

114年度消上易字第1號

上訴人即附

帶被上訴人 白詠全

訴訟代理人 蘇三榮律師

被 上訴人 新光三越百貨股份有限公司

法定代理人 吳東昇

訴訟代理人 陳信宏律師

被 上訴人 台灣萊雅股份有限公司

法定代理人 師逸樺

訴訟代理人 洪志青律師

被上訴人即

附帶上訴人 牟介文

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7月12日臺灣臺北地方法院113年度消字第13號第一審判決提起上訴，被上訴人牟介文提起附帶上訴，本院於114年4月22日言詞辯論終結，判決如下：

主 文

- 一、原判決關於(一)第一項命牟介文給付逾新臺幣參萬貳仟陸佰伍拾貳元本息，及該部分假執行之宣告，暨訴訟費用之裁判；(二)駁回白詠全後開第三、四項之訴部分，及該部分訴訟費用（除確定部分外）之裁判均廢棄。
- 二、上開廢棄(一)部分，白詠全在第一審之訴駁回。
- 三、新光三越百貨股份有限公司應給付白詠全新臺幣貳萬元，及自一百一十三年一月十日起至清償日止，按年息百分之五計算之利息。
- 四、新光三越百貨股份有限公司就本判決第三項所命給付與原審判命牟介文應給付新臺幣參萬貳仟陸佰伍拾貳元本息部分，

01 任一人為給付，在給付範圍內另一人同免責任。

02 五、白詠全其餘上訴、牟介文其餘附帶上訴均駁回。

03 六、第一（除確定部分外）、二審關於本訴部分訴訟費用，由新
04 光三越百貨股份有限公司、牟介文各負擔百分之三，餘由白
05 詠全負擔。反訴部分第二審訴訟費用由牟介文負擔。

06 事實及理由

07 壹、程序方面：

08 一、按被上訴人於第二審言詞辯論終結前，得為附帶上訴，且在
09 其上訴期間已滿，仍得為之，此觀民事訴訟法第460條第1項
10 本文、第2項規定即明。查被上訴人即附帶上訴人牟介文
11 （下逕稱其名）於本院言詞辯論終結前提起附帶上訴（見本
12 院卷第225至231頁），自屬合法。

13 二、次按上訴人於終局判決前，得將上訴撤回，民事訴訟法第45
14 9條第1項前段定有明文。又當事人於本案經終局判決後，對
15 不利其部分提起上訴，於上級審減縮上訴聲明，實質上與撤
16 回減縮部分之上訴無異，該被減縮部分即生判決確定之效果
17 （最高法院107年度台聲字第544號裁判意旨參照）。查本件
18 上訴人即附帶被上訴人白詠全（下逕稱其名）於原審對被上
19 訴人新光三越百貨股份有限公司（下稱新光三越公司）、台
20 灣萊雅股份有限公司（下稱萊雅公司）、牟介文（與新光三
21 越公司、萊雅公司合稱被上訴人）依民法第184條第1項前
22 段、第185條第1項前段、第188條第1項前段、消費者保護法
23 （下稱消保法）第7條第1、2、3項及同法第51條規定，請求
24 被上訴人連帶給付新臺幣（下同）60萬8,295元，及自起訴
25 狀繕本送達翌日起至清償日止，按年息5%計算之利息（見
26 原審卷第12、13、241、242頁）；另就同一聲明另依民法第
27 191條、第191條之3之規定，對新光三越公司、萊雅公司請
28 求連帶賠償。經原法院判決牟介文應給付白詠全4萬0,815元
29 及自民國113年1月10日起至清償日止，按年息5%計算之利
30 息，白詠全就其敗訴部分中，被上訴人連帶給付56萬7,480
31 元本息部分提起上訴（見本院卷第31、238頁），嗣於本院

01 審理中不再主張民法第191條、第191條之3，對牟介文不再
02 主張消保法及懲罰性賠償金，減縮上訴聲明為：牟介文應再
03 給付白詠全16萬1,950元，及自113年1月10日起算之遲延利
04 息；新光三越公司、萊雅公司應連帶給付白詠全56萬7,480
05 元及均自113年1月10日起算之遲延利息，就其中16萬1,950
06 元應與前項之牟介文連帶給付（見本院卷第369頁）。經核
07 白詠全上開減縮上訴聲明即撤回上訴部分，均與前揭規定相
08 符，應予准許，合先敘明。

09 三、末按當事人不得於二審提出新攻擊防禦方法，但對於在第一
10 審已提出之攻擊防禦方法為補充者；如不許其提出顯失公平
11 者，不在此限，民事訴訟法第447條第1項第3款、第6款定有
12 明文。查牟介文於第二審抗辯白詠全就其所受傷害與有過失
13 乙節（見本院卷第229頁），在原審即以反訴主張白詠全有
14 先為比中指之不雅手勢，雙方因此發生衝突等語（見原審卷
15 第105、122頁），則牟介文於本院主張與有過失，當屬其原
16 審提出攻擊防禦方法之補充，且牟介文上開主張，攸關其得
17 否減輕或免除賠償責任，如不許其提出，實有顯失公平，依
18 上開規定，應准予提出。

19 貳、實體方面：

20 一、白詠全本訴主張及對牟介文反訴答辯：

21 (一)伊於112年4月7日晚間前往新光三越公司臺北南西一館（下
22 稱南西一館）消費，遭萊雅公司旗下聖羅蘭（YSL）專櫃員
23 工即牟介文叫囂恐嚇並追打、推倒在地（下稱系爭事故），
24 致伊受有右側手腕、右側肘部及臉部挫擦傷、右側膝部鈍挫
25 傷之傷害（下稱系爭傷勢），需支出急診醫療費用815元、
26 後續前往身心科診療費用1,950元，伊遭牟介文前揭不法侵
27 害行為，精神上亦遭受極大羞辱及創傷，因而罹患失眠症，
28 受有非財產上損害（下稱慰撫金）20萬元，合計損失20萬2,
29 765元【計算式：2,765元+20萬元=20萬2,765元】。系爭
30 事故發生於新光三越公司經營百貨商場之聖羅蘭專櫃前，新
31 光三越公司未落實其制定之商場管理辦法，萊雅公司全無制

01 定相關安全規則，對於系爭事故之發生均有過失；且牟介文
02 於執行職務時對白詠全為攻擊行為，新光三越公司、萊雅公
03 司為牟介文之僱用人，應與牟介文連帶負賠償責任。爰依民
04 法第184條第1項前段、第185條第1項前段、第188條第1項前
05 段，請求被上訴人連帶賠償。而新光三越公司、萊雅公司為
06 企業經營者，其等營業場所內發生員工毆打消費者之系爭事
07 故，新光三越公司、萊雅公司所提供服務自不具有通常可合
08 理期待之安全性，且有重大過失，致生伊受有系爭傷勢，新
09 光三越公司、萊雅公司應依消保法連帶負損害賠償責任，且
10 應給付三倍之懲罰性賠償合計60萬8,295元【計算式：20萬
11 2,765元×3倍=60萬8,295元】。爰依民法第184條第1項前
12 段、第185條第1項前段、第188條第1項前段、消保法第7條
13 第3項及第51條規定，求為命被上訴人應連帶給付60萬8,295
14 元，並加計自起訴狀繕本送達翌日起算之法定遲延利息之判
15 決；並聲請准供擔保後宣告假執行。

16 (二)就牟介文所提反訴部分，伊並未對牟介文為比中指之行為，
17 伊因系爭事故遭起訴傷害、公然侮辱之刑事案件（案列臺灣
18 臺北地方法院112年度易字第910號，上訴後為本院113年度
19 上易字第1577號，下稱系爭刑事案件）勘驗結果僅見伊快速
20 比出手勢並放下，無法看清伊手勢，縱有此行為，也是相當
21 隱蔽，稍縱即逝，更無從因此與牟介文產生連結，不致減損
22 牟介文社會人格評價，無精神痛苦可言，遑論系爭刑事案件
23 二審更判決伊無罪，本件實為伊單方遭牟介文毆打等語置
24 辯。

25 二、被上訴人方面：

26 (一)新光三越公司則以：系爭事故係因白詠全搭訕其他顧客，經
27 牟介文二度要求離開後，心生不滿對牟介文比出中指，後續
28 衍生之傷害行為，系爭刑事案件二審判決亦認定白詠全當時
29 確有比出中指，系爭事故實肇因於白詠全。伊對於合作廠商
30 依約派駐之專櫃人員，均於合約中載明應遵守條款，搭配違
31 約罰則，並有教育訓練及訂定「緊急傷病對客處理流程」等

01 相關規範。各店不定時利用朝會時間重申、提醒專櫃人員待
02 客禮儀，種種規範及實際管理作為，均有持續執行落實。又
03 牟介文、萊雅公司均多次表明白伊並非牟介文雇主，系爭事
04 故更顯與專櫃人員執行職務外觀無關，系爭事故應屬牟介文
05 個人行為，伊無須依民法第188條規定連帶負賠償責任。系
06 爭事故因白詠全跟騷遭拒，伊與白詠全尚未成立消費關係、
07 消費爭議，自無適用消保法規範之餘地，再參酌伊訂定前揭
08 規範且為多重管理，實已提供超出一般人可合理期待之安全
09 性，白詠全主張得依消保法請求賠償及懲罰性賠償金，均屬
10 無據等語。

11 (二)萊雅公司則以：白詠全於伊聖羅蘭專櫃前搭訕女性，被牟介
12 文要求停止，白詠全並非至伊聖羅蘭專櫃消費，而非消保法
13 所稱「消費者」，當無消保法適用。伊聖羅蘭專櫃僅係「銷
14 售化粧品」，並非消保法第7條第1項所稱企業經營者，系爭
15 事故亦與商品安全無關，與消保法無涉。而系爭事故為牟介
16 文、白詠全間互毆之刑事犯罪行為，與執行職務無關，白詠
17 全因比中指導致雙方互毆，白詠全並未證明伊就系爭事故有
18 何故意過失。伊已定期或不定期向員工宣導安全及禮儀應注
19 意事宜，且對於本次事件對牟介文進行懲處，並告誡其日後
20 務必謹慎為之，縱認牟介文所為行為屬執行職務，伊就其選
21 任及監督其受僱人職務之執行，已盡相當之注意，仍應免責
22 等語置辯。

23 (三)牟介文本訴答辯及對白詠全反訴略以：

24 1.本件因白詠全兩度於專櫃前向陌生女子攀談遭伊制止，白詠
25 全對伊比中指，進而衍生後續紛爭。對於白詠全所受系爭傷
26 勢係因雙方拉扯導致，並不爭執，惟白詠全所受傷勢僅為輕
27 微挫擦傷，難認有何精神上損害，且白詠全對於系爭事故之
28 發生，亦有過失等語。

29 2.112年4月7日晚間伊於新光三越公司南西一館聖羅蘭專櫃品
30 牌服務期間，服務之顧客遭白詠全無端搭訕，伊因而要求白
31 詠全離開，白詠全竟基於公然侮辱之犯意，在上開不特定人

01 得以共聞共見之場合，對伊比中指而侮謾之，貶損伊之社會
02 評價，伊見狀遂上前要求白詠全留下，因而與白詠全發生拉
03 扯、推擠及毆打，伊受有雙側前臂抓傷及挫傷之傷害，支出
04 醫療費用1,020元，且白詠全傷害、公然侮辱之行為致伊感
05 到屈辱及難堪，而受有非財產上損害19萬8,980元。爰依民
06 法第184條第1項前、後段、第195條第1項之規定，求為命白
07 詠全給付20萬元，並加計自民事反訴起訴狀繕本送達翌日起
08 算之法定遲延利息之判決；並聲請准供擔保後宣告假執行。

09 三、原審就本訴、反訴分別命牟介文應給付白詠全4萬0,815元

10 （即急診醫療費用815元、慰撫金4萬元），及自113年1月10
11 日起至清償日止，按年息5%計算之利息，白詠全應給付牟
12 介文2萬元，及自113年3月6日起至清償日止，按年息5%計
13 算之利息，並駁回白詠全、牟介文其餘之訴，並為准、免假
14 執行之宣告。白詠全就其敗訴部分中請求被上訴人連帶給付
15 56萬7,480元本息之部分【即60萬8,295元扣除4萬0,815元】
16 提起上訴並減縮上訴聲明如「壹之二」所述（逾此非本院審
17 理範圍，不予贅述）。就反訴敗訴部分上訴聲明：（一）原判決
18 不利白詠全部分廢棄。（二）上開廢棄部分，牟介文在第一審之
19 訴及其假執行之聲請均駁回。就牟介文附帶上訴，答辯聲
20 明：附帶上訴駁回。牟介文就其敗訴部分提起全部附帶上
21 訴。附帶上訴聲明：（一）本訴部分：1.原判決不利牟介文部分
22 廢棄。2.上開廢棄部分，白詠全在第一審之訴及假執行之聲
23 請均駁回。（二）反訴部分：1.原判決關於駁回牟介文後開第2.
24 項之訴部分廢棄。2.上開廢棄部分，白詠全應再給付牟介文
25 18萬元，及自民事反訴起訴狀繕本送達翌日即113年3月6日
26 起至清償日止，按年息5%計算之利息。新光三越公司、萊
27 雅公司答辯聲明：上訴駁回。

28 四、兩造不爭執事項（見本院卷第302、303頁，並依判決格式修
29 正或刪減文句）：

30 （一）白詠全於112年4月7日晚間前往新光三越公司南西一館消
31 費，與一樓聖羅蘭專櫃萊雅公司之員工即牟介文發生爭執，

01 當日白詠全驗傷結果受有右側手腕、右側肘部及臉部挫擦
02 傷、右側膝部鈍挫傷之傷害。牟介文驗傷結果受有雙側前臂
03 抓傷及挫傷之傷勢。

04 (二)牟介文、白詠全2人因上揭(一)之衝突，經臺灣臺北地方檢察
05 署（下稱臺北地檢署）檢察官以112年偵字第19314號提起公
06 訴（見原審卷第115至117頁），經系爭刑事案件一審即臺灣
07 臺北地方法院以112年度易字第910號判決牟介文犯傷害罪，
08 處拘役20日；白詠全犯公然侮辱罪，處拘役10日；白詠全被
09 訴傷害部分無罪。

10 (三)臺北地檢署檢察官、白詠全對系爭刑事案件一審判決提起上
11 訴，經本院刑事庭以113年度上易字第1577號判決原判決關
12 於白詠全有罪部分撤銷；前開撤銷部分，白詠全無罪；其他
13 上訴駁回；牟介文緩刑2年。

14 五、得心證之理由：

15 (一)白詠全依民法第184條第1項前段、第185條第1項前段，請求
16 被上訴人連帶賠償，有無理由？

17 1.按因故意或過失，不法侵害他人之權利者，負損害賠償責
18 任，民法第184條第1項前段定有明文。另按侵權行為之成
19 立，須有加害行為，所謂加害行為包括作為與不作為，其以
20 不作為侵害他人之權益而成立侵權行為者，必以作為義務之
21 存在為前提。除當事人間具一定之特殊關係，諸如基於法令
22 之規定，或依當事人契約之約定、服務關係（從事一定營業
23 或專門職業之人）、自己危險之前行為、公序良俗而有該作
24 為義務者，可成立不作為之侵權行為外，原則上無防範損害
25 發生之作為義務（最高法院112年度台上字第1403號判決參
26 照）。

27 2.依系爭刑事案件勘驗系爭事故發生當日監視攝影畫面略以：
28 監視器畫面時間112年4月7日20點30分28秒起，白詠全出現
29 於新光三越南西店內聖羅蘭專櫃前，畫面可見三名女子在專
30 櫃前看口紅，白詠全見狀即上前攀談，後續白詠全結束攀談
31 離開現場，專櫃前女性仍在看口紅。後續白詠全折回現場，

01 再次向女生攀談。牟介文於同日20點31分11秒上前與女生交
02 談，白詠全當時在旁。其後白詠全便離開專櫃前，步行至專
03 櫃的另一側，牟介文伸出左手，做出制止白詠全靠近專櫃的
04 舉止。隨後牟介文、專櫃前女子與白詠全短暫交談後，牟介
05 文便注視著白詠全離開專櫃。然白詠全隨後折回，於監視器
06 畫面時間20點31分52秒，白詠全一邊行走，一邊向牟介文快
07 速比出手勢並放下，惟無法清楚辨識手勢為何，牟介文見狀
08 隨即離開專櫃追向白詠全等情（見系爭刑事案件一審卷第12
09 9至130頁）。可認白詠全當日進入南西一館後，係為與專櫃
10 前女子攀談而靠近聖羅蘭專櫃，系爭事故發生前未為消費相
11 關行為。

12 3.而系爭事故發生過程，依據系爭刑事案件勘驗結果略以：監
13 視器畫面時間112年4月7日20時31分58秒牟介文伸手抓住白
14 詠全的肩膀，白詠全隨即轉身掙扎欲掙脫並持續往後退，過
15 程中未見白詠全有主動攻擊之行為，牟介文則緊抓白詠全，
16 不讓白詠全掙脫。其後白詠全遭牟介文推倒而跌坐地板，起
17 身後往後退，牟介文朝向白詠全移動並揮一下手（無法判斷
18 有沒有打到白詠全）。白詠全仍持續試圖離開現場，但牟介
19 文抓住白詠全的手腕阻止白詠全離開，牟介文有以手往白詠
20 全脖子抓的動作。未見白詠全有主動攻擊牟介文之行為，嗣
21 後兩人被旁邊專櫃的店員分開，沒有再發生肢體接觸等情
22 （見系爭刑事案件一審卷第131至133頁）。足認牟介文當日
23 有對白詠全為推擠、拉扯等傷害行為無訛。而白詠全因牟介
24 文前揭傷害行為受有系爭傷勢等情，已提出新北市立聯合醫
25 院診斷證書為證（見原審卷第17頁），更為兩造所不爭執，
26 該部分事實，堪以認定。則牟介文對白詠全為前揭攻擊之行
27 為，侵害白詠全之身體、健康，白詠全依民法第184條第1項
28 前段規定請求牟介文賠償，當屬有據。

29 4.白詠全雖主張新光三越公司並未落實其制定之商場管理辦
30 法、萊雅公司則未制定應變規則，對於系爭事故之發生亦有
31 過失，應與牟介文連帶負賠償責任云云。經查：

01 (1)新光三越公司係透過引進各類品牌專櫃，營造便利購物環
02 境，以吸引廣大民眾進入，創造人流與營收，並非單純出租
03 空間予廠商使用，其藉由招商引進知名品牌設櫃，後續運用
04 點數回饋、周年慶等銷售手段，統籌行銷、提供顧客服務、
05 維持公共設施運作，以提升顧客整體消費體驗，再藉由租金
06 收入、銷售抽成、聯合促銷等模式，從中獲取營利。對於民
07 眾而言，新光三越公司提供場地與平台，賦予優質消費體驗
08 過程，以及一站式購物之便利性，而願前來消費，是民眾於
09 進入百貨公司商場時，即已在享受新光三越公司所提供之綜
10 合服務資源，進行潛在之消費準備行為，享受便利與舒適的
11 購物環境，已與新光三越公司成立服務關係，則新光三越公
12 司於館內顧客受有侵害時，自負有做為義務，合先敘明。惟
13 新光三越公司為百貨商場正常營運，已與各專櫃廠商簽訂商
14 場管理辦法，其中就派駐人員違規行為，均有相關處罰規
15 定，亦制定「緊急傷病對客處理流程」，就顧客館內發生
16 傷、病情事設立處理準則，對於新進人員亦有安排教育訓
17 練，有新光三越公司所提出商場管理辦法、緊急傷病對客處
18 理流程、教育訓練簡報檔在卷為憑（見原審卷第165至181
19 頁），堪認新光三越公司已盡其事前防範之義務。而新光三
20 越公司會利用晨會等時段進行宣導，經牟介文陳述明確（見
21 本院卷第242頁），系爭事故牟介文對於白詠全為前揭攻擊
22 行為後，在場店員亦有上前將雙方分開，業如前述（見系爭
23 刑事案件一審卷第134頁），綜上以觀，均難認新光三越公
24 司有未落實安全規範之情事，白詠全主張新光三越公司具有
25 過失云云，難認可採。

26 (2)而聖羅蘭專櫃係為販售保養品、彩妝等商品，白詠全事發前
27 二度靠近聖羅蘭專櫃，均係為與專櫃前選購商品女子交談，
28 後續更遭牟介文禁止靠近櫃台，白詠全並未選購萊雅公司之
29 商品或接受其服務，萊雅公司對於白詠全自不負作為義務，
30 當無可能因不作為而有成立侵權行為之可能。

31 5.綜上，白詠全主張牟介文故意侵害其身體及健康，依民法第

01 184條第1項規定請求牟介文賠償，雖屬有據，然新光三越公
02 司、萊雅公司就系爭事故之發生，既無過失或無作為義務，
03 白詠全主張新光三越公司、萊雅公司與牟介文依民法第185
04 條第1項規定連帶賠償部分，自無理由，應予駁回。

05 (二)白詠全依民法第188條第1項前段請求新光三越公司、萊雅公
06 司與牟介文連帶賠償部分：

07 1.按民法第188條第1項所謂受僱人因執行職務不法侵害他人之
08 權利，不以受僱人執行職務範圍內之行為為限，如職務上予
09 以機會之行為及與執行職務之時間或處所有密切關係之行
10 為，在客觀上足認為與其執行職務有關應包括在內（最高法
11 院99年度台上字第1396號判決參照）。

12 2.牟介文係萊雅公司派駐於新光三越公司南西一館聖羅蘭專櫃
13 之員工，為兩造所不爭執，而牟介文值班過程中，因白詠全
14 與專櫃前選購商品女性攀談，牟介文見狀便出言制止及以手
15 勢禁止白詠全再度靠近聖羅蘭專櫃，均屬其專櫃銷售人員之
16 職務之範圍，其後雖因白詠全有對牟介文比中指之行為（詳
17 後述），牟介文一時無法控制情緒離開專櫃對白詠全為攻擊
18 行為，然其攻擊行為與其執行職務時間、地點，均有極密切
19 之關聯，客觀上亦係因牟介文在執行避免客戶遭白詠全騷
20 擾，要求白詠全離開聖羅蘭專櫃之職務所衍生，自仍與牟介
21 文執行職務有關，是白詠全依民法第188條第1項前段規定請
22 求萊雅公司與牟介文連帶賠償，尚非無據。萊雅公司雖主張
23 已定期或不定期向員工宣導安全及禮儀注意事項，更已對牟
24 介文進行懲處，就選任及監督職務執行已盡相當注意云云，
25 然表示已無法提出相關訓練、會議資料到院（見本院卷第30
26 1頁），自無從逕採。

27 3.白詠全另主張牟介文同時受僱於新光三越公司等語，然未提
28 出證據以實其說，被上訴人更一致主張牟介文係受僱於萊雅
29 公司，白詠全該部分主張，尚難逕採。而系爭事故發生前，
30 牟介文係於聖羅蘭專櫃內服務到場客戶，客觀上應可辨明牟
31 介文係受僱於萊雅公司而非新光三越公司；另依新光三越公

01 司所出商場管理辦法：第一條：新光三越百貨股份有限公司
02 （下稱甲方）為提高經營效率，確保營業場所（下稱商場）
03 設施、商品、人員之正常運作，茲將進駐商場之專櫃廠商
04 （下稱乙方）及其派駐人員，以及商品之動態，納入正常管
05 理系統，透過雙方密切配合，以獲得雙方營運利益之目的，
06 特訂定本商場管理辦法（下稱本辦法）。第二條：本辦法適
07 用於商場所有專櫃廠商及其派駐之人員。第六條：乙方應提
08 供在商場內工作之派駐人員名冊，如有任何異動，應隨時更
09 新並以書面通知甲方等語（見原審卷第165頁），而新光三
10 越公司、萊雅公司均表示雙方有簽訂前揭商場管理辦法（見
11 本院卷第370頁），顯見專櫃服務人員確係由專櫃自行聘僱
12 並派駐於商場，白詠全主張牟介文受僱於新光三越公司云
13 云，顯不足採。

14 (三)本件損害賠償範圍：

15 1.白詠全因系爭事故受有系爭傷勢，支出醫療費用815元等
16 情，業據白詠全提出新北市立聯合醫院急診醫療費用收據為
17 證（見原審卷第21頁），白詠全請求給付，應認可採。然白
18 詠全主張因系爭事故罹患失眠症，支出相關醫療費用1,950
19 元云云，雖提出捷思身心醫學診所明細收據3紙、沐昕心理
20 治療所收款證明2紙、捷思身心醫學診所診斷證明書為據
21 （見原審卷第23、25、27頁），然白詠全於系爭事故發生前
22 之111年8月19日即已因失眠症前往捷思身心醫學診所就醫並
23 接受藥物治療等情，有前揭診斷證明書為憑，自無從認定白
24 詠全係因系爭事故而罹患失眠症，相關就診費用難認與系爭
25 事故有因果關係。而白詠全所提出沐昕心理治療所收款證
26 明，記載：「茲收到白詠全君支付年輕族群方案行政費
27 用」，就診時間則為112年10月11日、10月28日及11月2日，
28 與系爭事故發生時間已相隔半年以上，則白詠全所提出收款
29 證明，亦無從證明係因系爭事故所衍生，白詠全請求給付，
30 尚乏所據。

31 2.按民法第195條第1項規定，不法侵害他人之身體、健康，被

01 害人雖非財產上之損害，亦得請求賠償相當之金額。而審酌
02 慰撫金之所謂相當，自應以實際加害情形與其影響是否重
03 大，及被害者之身分地位與加害人經濟狀況等關係定之。本
04 院審酌白詠全於南西一館因細故遭牟介文毆打、推倒在地，
05 並因此受有系爭傷勢，衡情精神上自當受有相當痛苦。參酌
06 白詠全自述大學畢業，從事服務業工作、月薪約0萬0,000元
07 （見本院卷第191頁）。牟介文則自述大學畢業，受雇於萊
08 雅公司擔任專櫃店員，年收入00萬元至00萬元，現未婚，須
09 扶養父母等情（見原審卷第202頁），暨白詠全於111、112
10 年間收入約為00萬元、0萬餘元，名下無財產；牟介文於同
11 一期間收入分別約00萬元、00萬元，名下有投資1筆，價值
12 約0萬元，有兩造稅務T-Road資訊連結作業查詢結果所得在
13 卷可憑（見本院卷第153-175頁）。則斟酌兩造之身分、地
14 位、經濟能力、系爭事故發生原因、侵害過程、白詠全所受
15 損害及全部一切情狀，認白詠全請求精神慰撫金應以4萬元
16 為適當，逾此部分，尚嫌過高，不應准許。

17 3.按損害之發生或擴大，被害人與有過失者，法院得減輕賠償
18 金額或免除之，民法第217條第1項定有明文。此項規定之目
19 的，在謀求加害人與被害人間之公平，故在裁判上法院得以
20 職權減輕或免除之（最高法院85年台上字第1756號判決意旨
21 參照）。牟介文主張系爭事故係因白詠全先行比出不雅手勢
22 所導致，白詠全就系爭事故之發生亦有過失等情，為白詠全
23 所否認，然查：

24 (1)訴外人即系爭事故發生時聖羅蘭專櫃店員邱宇薇證稱：系爭
25 事故當天在彩妝區服務客人，牟介文在口紅區服務另一組客
26 人，聽到牟介文喝止的聲音，他說「請你離開」，看了之後
27 發現白詠全在跟牟介文發生爭執，爭執的事情我當下還不知
28 道，後來我有看到白詠全離開後有朝向牟介文比中指的畫
29 面；牟介文請白詠全離開後，白詠全繞了櫃檯外圍一圈後站
30 在我們結帳櫃檯，我剛好站在櫃台裡面，我的視角就是看到
31 他比中指的瞬間，等於說我站中間，結帳區在旁邊，口紅區

01 也在旁邊，可以形成一條線。白詠全朝著牟介文比中指，之
02 後他就走到前面其他櫃台，後來我看到牟介文也繞過去跟白
03 詠全發生拉扯，因為我在櫃台有服務其他客人，所以我無法
04 看後續的狀況等語，有系爭刑事案件113年5月23日審判筆錄
05 在卷可稽（見系爭刑事案件一審卷第117至124頁），本院參
06 酌邱宇薇於另案證稱系爭事故發生前，牟介文曾出言要求白
07 詠全離開，白詠全後續曾繞行聖羅蘭專櫃等情，所述內容具
08 體、詳細，更與系爭事故當日監視攝影畫面相符，應認邱宇
09 薇另案中證述屬實。

10 (2)審以系爭事故當日監視攝影畫面，監視器畫面時間20時31分
11 52秒，白詠全一邊行走一邊向牟介文快速比出手勢並放下等
12 情，但因為畫面模糊無法清楚辨識手勢為何，當時牟介文正
13 看著白詠全等情，亦經系爭刑事案件勘驗明確（見系爭刑事
14 案件卷第130頁），畫面中雖無法確認白詠全所比手勢，然
15 依據白詠全「對牟介文比出手勢」且「快速放下」等情，及
16 牟介文、白詠全甫生衝突、牟介文見白詠全比出手勢後旋即
17 情緒失控步出專櫃之客觀情狀，應認白詠全當時確有比出中
18 指手勢，牟介文主張應屬可採。白詠全雖於本院主張當時因
19 「眉毛癢，手舉起來要抓一下」云云，除與勘驗結果認定白
20 詠全當時有比出手勢等情有違，更無從解釋白詠全當時為何
21 刻意朝向牟介文舉手後續又快速放下，白詠全辯解顯不可
22 採。又系爭刑事案件第一、二審判決中，亦認定白詠全當時
23 確有比出中指之手勢，有系爭刑事案件一、二審判決各1份
24 附卷可考（見本院卷第109-116、209-224頁）核與本院認定
25 一致，附此敘明。

26 (3)綜上，牟介文對白詠全為攻擊行為，固有不當，然系爭事故
27 既因白詠全先行對牟介文比出不雅手勢，引發牟介文不快，
28 系爭事故之發生，自無從全然歸責於牟介文，白詠全就系爭
29 事故之發生，亦與有過失，本院審酌白詠全先為不當行為，
30 然所受傷勢較重，牟介文、白詠全之過失比例，應以8比2計
31 算為恰當。是白詠全請求賠償之金額，於3萬2,652元【計算

01 式：(815元+4萬元)×80%=3萬2,652元】之範圍內為有理
02 由，逾此範圍則屬無據，應予駁回。

03 4.而本院雖認定牟介文係受僱於萊雅公司，萊雅公司應依民法
04 第188條第1項之規定與牟介文連帶負賠償責任，然本院所認
05 定牟介文應負擔之賠償金額，未逾原審所判令牟介文給付之
06 項目與範圍【即急診醫療費用815元、慰撫金4萬元】，經本
07 院於114年3月10日與白詠全確認：「(問：原審判令牟介文
08 給付白詠全40,815元，駁回對於牟介文其餘部分請求、駁回
09 對於新光三越、台灣萊雅全部請求。白詠全僅就40,815元以
10 外部分，請求牟介文、新光三越、台灣萊雅連帶給付，其餘
11 部分並未上訴，是否如此?)是」(見本院卷第238頁)，
12 是白詠全就原審判令4萬0,815元範圍內，並未提起上訴，自
13 不得再請求萊雅公司再與牟介文連帶給付，附此敘明。

14 (四)白詠全依消保法第7條第3項、第51條規定，請求新光三越公
15 司、萊雅公司連帶賠償及支付懲罰性賠償，有無理由：

16 1.按消保法之立法目的乃在於保護消費者之權益，促進國民消
17 費生活安全，提昇國民消費生活品質。而所稱之消費者，依
18 消保法第2條之立法解釋，指以消費為目的而為交易、使用
19 商品或接受服務者而言，故如非以消費為目的而為交易、使
20 用商品或接受服務，即非屬消保法所規定有關消費之法律關
21 係，自無該法之適用(最高法院90年台上字第2011號判決意
22 旨參照)。另按從事設計、生產、製造商品或提供服務之企
23 業經營者，於提供商品流通進入市場，或提供服務時，應確
24 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
25 全性。商品或服務具有危害消費者生命、身體、健康、財產
26 之可能者，應於明顯處為警告標示及緊急處理危險之方法。
27 企業經營者違反前二項規定，致生損害於消費者或第三人
28 時，應負連帶賠償責任，但企業經營者能證明其無過失者，
29 法院得減輕其賠償責任，為消保法第7條第1至3項所明定。
30 有關服務符合當時科技或專業水準可合理期待之安全性，應
31 就服務之標示說明、可期待之合理使用或接受、流通進入市

01 場或提供之時期等情事為認定（消保法施行細則第5條參
02 照）。是以，服務安全性之欠缺，係指依當時之科技或專業
03 水準，於一般人以合理期待之態度接受服務，發生超出其對
04 安全期待之異常危險（最高法院112年度台上字第49號判決
05 意旨參照）。

06 2. 萊雅公司部分：白詠全雖主張得依消保法第7條第3項之規定
07 請求萊雅公司賠償云云，然白詠全於系爭事故當日接近聖羅
08 蘭專櫃，係為與專櫃前女性攀談，尚難認定白詠全與萊雅公
09 司間有消費關係存在。而白詠全經本院詢以萊雅公司所提供
10 商品或服務為何，僅答稱：「我方主張只要是專櫃人員在百
11 貨公司內，所在的地方就是屬於萊雅公司提供服務的場所」
12 云云（見本院卷第240頁），亦未能主張曾使用或接受萊雅
13 公司何種商品或服務，更難認白詠全與萊雅公司間存有消費
14 關係。至白詠全雖於114年3月24日以上訴理由(三)狀改稱有在
15 聖羅蘭專櫃前參觀云云（見本院卷第306頁），前後陳述已
16 有矛盾，更與系爭刑事案件勘驗結果相違，而不足採。

17 3. 新光三越公司部分：新光三越公司係藉由提供全面性消費平
18 台予民眾，最終藉由租金、營銷抽成及聯合促銷等模式獲
19 利，向前來購物之民眾提供服務等情，業如前述（見前述(一)
20 之4.之(1)）。系爭事故當日，白詠全雖未於特定櫃位完成交
21 易，然白詠全進入南西一館，使用內部設施並參與消費體驗
22 之過程，自己接受新光三越公司所提供之服務，與新光三越
23 公司成立消費關係。而白詠全於南西一館接受服務體驗時，
24 遭聖羅蘭專櫃之員工牟介文毆傷，已超出當時科技或專業水
25 準，一般人進入百貨商場接受服務，可合理期待之安全性，
26 新光三越公司仍應承擔上述危險所生之不利益，是白詠全依
27 消保法第7條第3項請求新光三越公司賠償，當屬有據。

28 4. 本院衡以白詠全因系爭事故得請求賠償之金額為3萬2,652
29 元，然新光三越公司為防範類似事故之發生，與設櫃廠商簽
30 訂商場管理辦法約束專櫃派駐人員、制定緊急傷病對客處理
31 流程、安排教育訓練，並於晨會時段宣導待客禮儀，事故發

01 生時亦有人員上前勸阻，均據新光三越公司證明如前，就系
02 爭事故之防範或現場應變，難認具有過失，並參酌新光三越
03 公司為國內高端百貨品牌，業務遍及台灣，現有多家分店，
04 而系爭事故發生於南西一館，系爭事故性質為突發衝突，持
05 續時間僅數分鐘，較難防範及制止等各項情狀，認新光三越
06 公司之賠償金額應酌減為2萬元為適當，逾此部分請求則屬
07 無據。

08 5.按不真正連帶債務係謂數債務人具有同一目的，本於各別之
09 發生原因，對債權人各負全部給付之義務，因債務人中一人
10 為給付，他債務人即同免其責任之債務（最高法院89年度台
11 上字第2240號判決意旨參照）。查白詠全依消保法請求新光
12 三越公司賠償2萬元，固屬有據，惟牟介文不法侵害白詠全
13 之身體及健康，新光三越公司未提供可合理期待安全性之服
14 務，其二人行為態樣不同，然所致白詠全損害及給付目的係
15 屬同一，各負3萬2,652元、2萬元給付之責，而為不真正連
16 帶債務，依前揭說明，因債務人中一人為給付，他債務人即
17 應同免其責任之債務。是白詠全主張二人應依民法第185條
18 規定，負連帶損賠償之責，並不可採。

19 6.依本法所提之訴訟，因企業經營者之故意所致之損害，消費
20 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
21 致之損害，得請求3倍以下之懲罰性賠償金，因過失所致之
22 損害，得請求損害額1倍以下之懲罰性賠償金，消保法第51
23 條定有明文。揆其立法意旨，乃在懲罰惡性之企業經營者，
24 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
25 意或過失，致消費者受損害，消費者始得依上開規定請求不
26 同倍數之懲罰性賠償金。本件新光三越公司於系爭事故之發
27 生並無過失，業如前述，是白詠全依消保法第51條請求新光
28 三越公司給付懲罰性賠償金，難認有據，應予駁回。

29 (五)牟介文反訴請求白詠全給付20萬元本息，有無理由：

30 1.白詠全是否有對牟介文為傷害行為：

31 (1)侵權行為之成立，須行為人因故意過失不法侵害他人權利，

01 亦即行為人須具備歸責性、違法性，並不法行為與損害間有
02 相當因果關係，始能成立，且主張侵權行為損害賠償請求權
03 之人，對於侵權行為之成立要件應負舉證責任。牟介文反訴
04 主張白詠全於事發當日曾有遭白詠全拉扯、推擠及毆打，致
05 其受有雙側前臂抓傷及挫傷之傷害，然為白詠全所否認，自
06 應由牟介文就此部分事實負舉證之責。牟介文雖提出馬偕紀
07 念醫院診斷證明書為證，然牟介文於系爭刑事案件一審審理
08 時以證人身分證稱：我上前去攔住白詠全時，他就轉過來跟
09 我發生拉扯，過程很激烈，我不確定白詠全當時是用那一隻
10 手抓傷我等語，有當日審判筆錄在卷可憑（見系爭刑事案件
11 一審卷第127頁），足徵牟介文就該等傷勢如何造成，因當
12 時過程激烈而無法確定。況造成傷害之原因多端，係白詠全
13 主動攻擊所致，抑或白詠全掙脫時所生，皆有可能，自難因
14 白詠全與牟介文間有拉扯行為，遽認白詠全故意或過失造成
15 牟介文之傷勢。

16 (2)且系爭事故發生當日，牟介文自專櫃追向白詠全後，白詠全
17 僅有轉身掙扎欲脫離牟介文，白詠全並無主動攻擊牟介文之
18 行為，並持續後退等情，業如前述（見前述(一)之3.），更無
19 從認定白詠全曾有主動攻擊或過失致牟介文受傷之行為，牟
20 介文主張當日亦遭白詠全傷害等情，自無可採。

21 2.至牟介文主張白詠全當日有為比中指之侵害行為，侵害其名
22 譽權等情，業經本院認定如前（見前述(三)之3.），是牟介文
23 主張依民法第184條第1項前段、第195條第1項之規定，請求
24 白詠全賠償，當屬有據。審酌白詠全於傍晚人潮眾多之時
25 間，對於牟介文為比中指之不雅手勢，衡諸社會通念，其辱
26 罵、貶抑牟介文人格及社會評價之情節已屬重大，牟介文自
27 將受有相當精神上痛苦。白詠全主張縱有比中指行為，亦極
28 為隱蔽，不致使牟介文與白詠全所為手勢產生連結云云，然
29 白詠全比中指時，係在其遭牟介文喝令離開專櫃後所為，衡
30 情原遭白詠全攀談搭訕之顧客及周遭民眾，仍會關注白詠全
31 後續行為，且在場店員邱宇薇更已見聞白詠全之行為，是白

01 詠全徒以主觀臆測認定其行為不致侵害牟介文社會評價，尚
02 無足採。白詠全被訴公然侮辱部分雖經系爭刑事案件判決無
03 罪確定，惟民事庭得獨立調查事實適用法律，不受刑事判決
04 認定之拘束，附此敘明。

05 3.本院審酌牟介文、白詠全2人如前揭(三)之2.所示之學、經
06 歷、工作、收入及經濟能力，並參考雙方身分、地位、教育
07 程度、經濟能力、白詠全所為侵害程度、牟介文所受精神上
08 痛苦等一切情狀，認牟介文請求白詠全賠償精神慰撫金2萬
09 元之範圍內，為有理由；逾此部分之請求，則無理由。

10 六、未按給付無確定期限者，債務人於債權人得請求給付時，經
11 其催告而未為給付，自受催告時起，負遲延責任。其經債權
12 人起訴而送達訴狀，或依督促程序送達支付命令，或為其他
13 相類之行為者，與催告有同一之效力；遲延之債務，以支付
14 金錢為標的者，債權人得請求依法定利率計算之遲延利息；
15 應付利息之債務，其利率未經約定，亦無法律可據者，週年
16 利率為百分之五，民法第229條第2項、第233條第1項前段及
17 第203條分別定有明文。本件白詠全、牟介文於本案中所為
18 請求，均屬未定期限之金錢債權，又係以支付金錢為標的，
19 依上揭規定，應自他造受催告時起始負遲延責任。本件白詠
20 全之起訴狀於112年12月20日送達新光三越公司、113年1月9
21 日送達於萊雅公司及牟介文（見原審卷第51、69、71頁）；
22 牟介文之反訴起訴狀於113年3月5日當庭交付白詠全（見原
23 審卷第121頁），則白詠全請求自最後一名被上訴人收受送
24 達之翌日即113年1月10日起至清償日止、牟介文請求自113
25 年3月6日起至清償日止，均按年息5%計算之遲延利息，當
26 屬有據，應予准許。

27 七、綜上所述，白詠全本訴依民法第184條第1項前段，請求牟介
28 文給付3萬2,652元、依消保法第7條第3項之規定，請求新光
29 三越公司給付2萬元，及均自113年1月10日起至清償日止，
30 按年息5%計算之利息，如牟介文、新光三越公司任一人為
31 給付，另一人於其給付範圍內免給付義務部分，洵屬有據，

01 應予准許；逾此部分之請求，則屬無據，應予駁回。原審就
02 判命牟介文應給付逾3萬2,652元本息，及駁回白詠全請求新
03 光三越公司給付2萬元本息及就該金額與牟介文為不真正連
04 帶給付之責部分之請求，均尚有未合，白詠全與牟介文上訴
05 及附帶上訴意旨，分別指摘原判決此部分不當，求予廢棄改
06 判，為有理由，爰由本院予以廢棄，分別改判如主文第二至
07 四項所示。另原審就上開應准許之部分命牟介文如數給付，
08 及就上開不應准許之部分，為白詠全敗訴之諭知，並駁回此
09 部分假執行之聲請，均核無不合，白詠全此部分之上訴、牟
10 介文此部分之附帶上訴，均無理由，應分別予以駁回。又牟
11 介文反訴依民法第184條第1項前段、第195條第1項之規定，
12 請求白詠全給付2萬元及自113年3月6日起至清償日止，按年
13 息5%計算之遲延利息部分，為有理由，應予准許。原審就
14 上開應准許部分，判命白詠全如數給付，並駁回牟介文其餘
15 之訴，於法並無不合。白詠全上訴及牟介文附帶上訴意旨指
16 摘原判決對渠等各自不利部分為不當，求予廢棄改判，為無
17 理由，均應予駁回。又兩造本、反訴勝訴部分，訴訟標的金
18 額均未逾150萬元，均不得上訴，於本判決宣示後即確定，
19 無宣告假執行之必要，原審就此部分駁回其等假執行之聲
20 請，理由雖有不同，結論並無二致，仍應予以維持。

21 八、兩造其餘之攻擊或防禦方法及所用之證據，經本院斟酌後，
22 認為均不足以影響本判決之結果，爰不逐一論列，附此敘
23 明。

24 九、據上論結，本件白詠全之上訴、牟介文之附帶上訴，均為一
25 部有理由，一部無理由，依民事訴訟法第449條第1項、第2
26 項、第450條、第79條、第85條第1項、第78條，判決如主
27 文。

28 中 華 民 國 114 年 5 月 13 日

29 民事第六庭

30 審判長法官 周美雲

31 法官 古振暉

01

法 官 王 廷

02 正本係照原本作成。

03 不得上訴。

04 中 華 民 國 114 年 5 月 14 日

05

書記官 王詩涵