

臺灣雲林地方法院民事判決

115年度訴字第48號

原告 楊紋維

訴訟代理人 王雲玉律師

林亮宇律師

被告 劍湖山世界股份有限公司

法定代理人 尤義賢

訴訟代理人 林重仁律師

複代理人 梁芷榕律師

上列當事人間請求損害賠償等事件，本院於民國115年7月17日言詞辯論終結，判決如下：

主 文

原告之訴及假執行之聲請均駁回。

訴訟費用由原告負擔。

事實及理由

一、原告起訴主張：

(一)緣原告於民國113年9月14日晚間，至被告所經營之劍湖山渡假大飯店（下稱：系爭飯店）「蔚藍西餐廳」用餐，用餐結束後，自餐廳外旋轉階梯（下稱系爭樓梯）步行至一樓飯店大廳，因現場照明設備不足且警告標語字體過小，故原告難以注意到系爭樓梯末階貼有「小心階梯」之紅色警告標語，只留意到系爭樓梯末階張貼「香蕉型異物貼紙」，使原告下意識避開末階而直接往地面踩踏，殊不知以原告當時下樓之視角，已產生視覺落差誤認系爭樓梯幾乎與地面齊平，惟實際上系爭樓梯末階與地面距離竟有十餘公分，原告於誤判階梯之高低差後，踩踏於系爭樓梯末階之邊緣，一時失去平衡踩空跌倒（下稱：系爭跌倒事故），因此受有左右側膝部挫傷，右手肘挫傷及臉部上唇擦挫傷併口腔開放性等傷害及眼鏡等財物損失（下稱：系爭損害），且原告因此意外除需頻繁就醫，更需遵循醫囑休養二周，受有就醫交通費支出及薪

資損失等損害。

(二)被告為系爭飯店經營業者，為消費者保護法（下稱消保法）第7條所明定之「企業經營者」，對於飯店空間及飯店內各項設施具備管領之責，明知系爭飯店樓梯連接大廳地面之末階與地面具有明顯落差，且一般人由上而下之視角易誤判樓梯高度，卻漏未於樓梯處適當照明，更以一般消費者難以覺察之小字標示，使消費者甚難注意到「小心階梯」之標語，被告甚至於最末階印製香蕉圖案裝飾增加視覺干擾，種種疏失，將造成消費者因此踩空或步伐錯亂而跌倒，致受有生命、健康之危害，難認被告所提供之服務及環境已符合當時科技或專業水準可合理期待之安全性，且有危害消費者生命、身體、健康、財產之可能。附帶一提者，於原告向被告反應系爭跌倒事故後，被告已增加燈光投影以加強照明，並將「台階高低，請留意腳步」之字樣投影於樓梯末二階，惟此加強措施無礙於原告對被告損害賠償責任之成立，且自上開措施更得以印證於系爭跌倒事故發生當時，並無此照明及警告標語投影，而且即使於適當燈光照明下，以一般消費者下階梯時由上而下之視角觀之，仍極易誤認樓梯最末階幾乎與地面齊平，惟實際上，樓梯最末階與地面具有一定高度，此視線誤判使原告誤判樓梯高度因而踩空，準此，被告就系爭跌倒事故，自應依消費者保護法第7條第1、2、3項之規定對原告負損害賠償之責。

(三)被告明知系爭樓梯設計上各階梯高度不一，不僅違反消費者之慣性步態，且易使消費者產生視覺偏差進而增加意外發生之機率，卻漏未於樓梯處為適當照明，使原告難以注意到系爭樓梯末階貼有「小心階梯」之紅色警告標語。而系爭樓梯末階雖張貼「香蕉型異物貼紙」，惟不但無法達成提醒之功效，甚產生反效果使原告產生視覺錯亂踩空跌倒，造成原告受有多項損害，是被告之行為違反注意義務具有過失，且與原告所受損害間具相當因果關係，被告自應依民法第184條第1項前段對原告負侵權行為損害賠償之責。

01 (四)再者，建築法第77條第1項、建築技術規則建築設計施工編
02 第33條第2款均有規範建築物之設計與安全，為保護他人之
03 法律，被告為建築物之所有權人，應維護系爭樓梯合法使用
04 與其構造及設備安全，惟系爭樓梯於設計上恐未嚴格遵守級
05 高、級深之規定，最末階之高度甚至異於其他階梯，顯然違
06 反消費者下樓梯時之慣性步態，使消費者面臨踏面突然轉變
07 時，大腦無法及時反應，恐因而誤判階梯級高不慎跌落，是
08 被告已違反保護他人之法令，危害消費者安全，應依民法第
09 184條第2項負擔損害賠償責任。

10 (五)原告於113年9月14日晚間至系爭飯店用餐，是原告與被告間
11 成立餐飲服務契約關係，被告未提供安全場所予原告而違背
12 給付義務，致原告受有系爭損害，自構成不完全給付，且該
13 不完全給付已無法補正，被告應依民法第227條第1項準用第
14 226條第1項負損害賠償責任。

15 (六)依上，原告因系爭跌倒事故因此受有左右側膝部挫傷，右手
16 肘挫傷及臉部上唇擦挫傷併口腔開放性傷口等傷害，因此支
17 付醫藥費用共計新臺幣（下同）22,794元，其中，原告曾於
18 94年接受腎臟移植手術，具有重大傷病資格，原告身為腎臟
19 移植患者，未經腎臟科主治醫生同意不可自行服用或注射止
20 痛退燒藥或服用抗生素，若用藥不慎，最嚴重甚至將導致引
21 起器官排斥，嚴重損害移植腎功能，故原告於系爭跌倒事故
22 發生後雖有口腔開放性傷口，但因不敢服用抗生素，致使上
23 開傷口癒合緩慢甚至化膿，為徹底根治傷口，故於113年12
24 月27日至佛教慈濟醫療財團法人大林慈濟醫院（下稱大林慈
25 濟醫院）接受「手術性翻瓣切開牙周骨膜翻開術」並置入牙
26 釉蛋白及骨粉，共花費21,874元。隱形眼鏡財物損失6,000
27 元。就醫交通費4,770元。看護費用44,800元。薪資減損13,
28 342元，精神慰撫金50萬元，以上合計591,706元。因被告漏
29 未於樓梯處適當照明之行為顯具有過失，原告得依消保法第
30 51條請求損害額一倍之懲罰性賠償金591,706元。

31 (七)綜上，聲明：

01 1.被告應給付原告1,183,412元，及自起訴狀繕本送達翌日起
02 至清償日止，按年息百分之5計算之利息。

03 2.願供擔保，請准宣告假執行。

04 二、被告抗辯：

05 (一)依照片及被告監視器錄影畫面所示，被告於原告跌倒處有適
06 當之照明，設有「小心台階」標語、香蕉皮圖案及階梯邊緣
07 飾以黑色止滑帶，更於最末階以虛線之樣式黏貼黑色止滑
08 帶，以促請消費者注意；原告亦無「下意識避開末階而直接
09 往地面踩踏」之情形，原告係左腳踏於香蕉皮圖案，右腳踏
10 於台階邊緣後跌倒，被告並未違反消保法第7條第1、2項規
11 定，自毋需依第3項規定負損害賠償責任。

12 (二)本件原告固在被告經營場域內跌倒受傷，然其所指「各階梯
13 高度不一」、「漏未於樓梯處為適當照明」，實則：除第一
14 階梯外高度同一，第一階高度降低、寬度加大，有助於各年
15 齡層之人上下樓梯使用，至於照明部分，更無原告所指「漏
16 未於樓梯處為適當照明」情事，原告之主張明顯與事實不
17 符。又原告指稱階梯末階設置警示圖案「產生反效果使原告
18 產生視覺錯亂踩空跌倒」，與一般人之體驗及感受有違，將
19 自身之疏忽歸究於場地因素，顯無理由。

20 (三)原告稱「系爭樓梯於設計上恐未嚴格遵守級高、級深之規
21 定」、「最末階之高度甚至異於其他階梯，顯然違反消費者
22 下樓梯時之慣性步態，……」，皆屬個人臆測之詞，難謂與
23 常人之生活經驗及認知相符。

24 (四)另就原告請求各項金額表示意見如下：

25 1.醫療費用部分：其中大林慈濟醫院113年12月27日支出21,87
26 4元，診斷證明書載明「慢性牙周炎、局部性、中度」，及1
27 14年1月3日支出260元、醫療費用收據就醫科別載明「口腔
28 醫學部」與本件事故無關。其餘660元不爭執。

29 2.財物損失部分6,000元：無法證明該項支出與本件事故有
30 關。

31 3.交通費用部分：往返洪揚醫院車資合計1,200元（440+380+3

80) 不爭執。往返大林慈濟醫院車資合計3,570元(1,190x3=3,570)非必要費用。

4.看護費用部分：原告之傷勢未達需半日或全日看護之程度，若有看護之必要，被告同意以半日看護每日1,500元計算7天即10,500元(1,500x7=10,500)。

5.薪資減損部分：原告並無實際薪資收入，若需計算工作損失，被告同意以每月基本工資28,590元計算7日，即6,671元(28,590/30x7=6,671)。

6.精神慰撫金部分：原告請求50萬元，明顯過高，若被告應就本件事故負責，精神慰撫金應減至5萬元以內。

7.懲罰性賠償金部分：消費者保護法第51條規定「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五倍以下之懲罰性賠償金；但因重大過失所致之損害，得請求三倍以下之懲罰性賠償金，因過失所致之損害，得請求損害額一倍以下之懲罰性賠償金」，本件事故並非被告之故意、重大過失或過失所致，原告請求損害額一倍之懲罰性賠償金，於法無據。

(五)本件原告至少應負擔八成之與有過失責任。

(六)綜上，聲明：

1.原告之訴駁回。

2.如受不利判決，願供擔保，請准宣告免為假執行。

三、兩造不爭執事項：

(一)原告於113年9月14日於被告餐廳內用餐，自旋轉樓梯下樓時在最後一階跌倒。

(二)系爭樓梯最後一階在本件跌倒事故發生時，邊緣有黑色虛線，梯面上有香蕉形狀的貼紙，緊鄰黑色虛線之中間及兩側都有「小心台階 WATCH YOUR STEP」之貼紙如本院卷第33頁所示。

(三)系爭樓梯最後一階在本件跌倒事故發生後，被告加裝投影設備如本院卷第35頁所示。

(四)原告因跌倒所受傷勢於洪揚醫院急診，診斷證明書記載：

01 「右側膝部挫傷、左側膝部挫傷、右側手肘挫傷、臉部上唇
02 挫傷、擦傷1x1 公分併口腔開放性傷口。」

03 (五)如原告主張有理由，被告對醫療費用660元、交通費用1,200
04 元不爭執。

05 (六)兩造曾於114年6月24日於古坑鄉調解委員會調解不成立。

06 (七)原告曾向被告投保之責任保險公司請求給付被拒，申請財團
07 法人金融消費評議中心評議，未獲有利之認定。

08 四、兩造爭執事項：

09 (一)原告依民法第184條第1項前段、第2項、第191條第1項、消
10 保法第7條第3項、民法第227條，請求被告賠償591,706元，
11 有無理由？

12 (二)原告依消保法第51條，請求被告賠償591,706元，有無理
13 由？

14 五、本院之判斷：

15 (一)按因故意或過失，不法侵害他人之權利者，負損害賠償責
16 任。故意以背於善良風俗之方法，加損害於他人者亦同。違
17 反保護他人之法律，致生損害於他人者，負賠償責任。但能
18 證明其行為無過失者，不在此限，民法第184條定有明文。
19 所謂保護他人之法律，有其一定範圍，即被害人本身，其受
20 侵害的法益，或所生損害，均須屬該當法律的保護範圍。又
21 民法第191條第1項前段工作物所有人之責任，為特殊侵權行
22 為態樣，如未特別規定，應參照一般侵權行為規定之解釋。
23 是如工作物所有人之土地上建築物或其他工作物，因違反相
24 關法令規範而有保管或設置欠缺之情形，並致損害他人之權
25 利者，除該相關法令規範保護範圍之射程，是否及於被害人
26 本身及受侵害之法益，應予究明外，尚需被害人權利之損害
27 與土地上工作物之設置保管有欠缺間有相當因果關係為要
28 件，始足當之。再按從事設計、生產、製造商品或提供服務
29 之企業經營者，於提供商品流通進入市場，或提供服務時，
30 應確保該商品或服務，符合當時科技或專業水準可合理期待
31 之安全性。商品或服務具有危害消費者生命、身體、健康、

財產之可能者，應於明顯處為警告標示及緊急處理危險之方法。企業經營者違反前2項規定，致生損害於消費者或第三人時，應負連帶賠償責任。但企業經營者能證明其無過失者，法院得減輕其賠償責任，消保法第7條定有明文。而該條關於商品或服務符合當時科技或專業水準可合理期待之安全性，應就下列情事認定之：一、商品或服務之標示說明。二、商品或服務可期待之合理使用或接受。三、商品或服務流通進入市場或提供之時期，消費者保護法施行細則第5條亦有明文。

(二)經查，被告係以經營「劍湖山世界」對外營利為業，其提供主題樂園、休閒渡假飯店及觀光餐飲服務，核屬「消費行為」，屬消保法第2條第2款所稱之「企業經營者」，應有消保法第7條第1項關於「提供服務之企業經營者應確保其提供之服務無安全上之危險」之法定責任。原告為前往消費之顧客，為消保法第2條第1款所稱之「消費者」。原告於「劍湖山世界」所屬空間、設施接受服務期間，權利受有損害，自得併依消保法第7條而為本案請求。而企業經營者依該法第7條所負責任，為無過失責任，固毋須考慮發生危險之行為是否具有可歸責性（即故意或過失），然前提仍需該服務具有危險之客觀事實存在，倘若該服務具有此危險，並因而現實地導致他人受損害，具備因果關係等，即足以形成責任。惟企業經營者得依消保法第7條之1規定，主張其提供之服務合於通常可合理期待之安全性或提供服務時符合科技專業水準，藉以免除其損害賠償責任，此為無過失責任之限制。是本案自應審究被告所提供之服務，是否符合當時科技或專業水準可合理期待之安全性者，如是始能免除其損害賠償責任。

(三)經查：原告係於下樓梯時，自系爭樓梯最後一階踩踏至一樓地面時跌倒，為原告自陳在卷，並有監視器畫面可憑，而經本院勘驗監視器畫面結果，在原告之前有三組人，分別是黑衣女子牽白色上衣男童、花色上衣女子、藍色上衣黑短褲之

01 男子，上開三組人均走完系爭樓梯無異狀，原告則是在最後
02 一階時，右腳跟踩在第一階邊緣，腳掌則踩於一樓地面，失
03 去平衡後向前傾倒，有勘驗筆錄為憑（見本院卷第185至189
04 頁）。原告固主張其雖有左右張望，但與跌倒沒有相當因果
05 關係，請求再次勘驗光碟以明其他人下樓梯之視線等語（見
06 本院卷第245頁），經本院再次勘驗結果，上開三組人下樓
07 梯時，均未看下腳下，有勘驗筆錄為證，且為兩造所不爭執
08 （見本院卷第245頁），依此，足以認定行走於系爭樓梯並
09 不需特別之注意義務始能防止損害發生，反之，以一般人無
10 須時時刻刻注意腳下都能安然通過一節觀之，原告跌倒應係
11 其自身因素所致，而與系爭樓梯如何設置，欠缺相當因果關
12 係。

13 (四)系爭樓梯之設置業據取得雲林縣政府建築許可執照，有竣工
14 圖、樓梯平面圖、剖面圖在卷可憑（見本院卷第175至179
15 頁），又被告系爭飯店建築物113、114年建築物防火避難設
16 施與設備安全檢查申報均查核合格，亦有歷年申報結果通知
17 書附卷可證（見本院卷第141至142頁），顯然系爭樓梯的設
18 置，符合合理期待之安全性，原告雖然指稱系爭樓梯之設置
19 違反規定等語，然始終未能提出反證證明系爭樓梯之級深、
20 級高有不符合規定之情事。況且，系爭樓梯在最後一階前緣
21 貼有黑色虛線貼紙，正中、兩側復再貼有「小心台階」之貼
22 紙，梯面還貼有香蕉形貼紙，吸引目光，以一般人之視野觀
23 之，並不會產生該階梯已與地面齊平之錯覺。再者，依現場
24 監視器畫面顯示，在原告之前有多組人經過該處，其中不乏
25 由大人牽引之小孩，均無在最後一節階梯發生傾倒、搖晃或
26 行進受阻、不順之情形，而原告係因其下樓時，步伐不穩，
27 踩到最後一階「邊緣」而跌到，並非原告所稱因誤信該處已
28 無樓梯踩到地板發生頓挫而重心不穩，業經本院當庭勘驗該
29 日光碟影像畫面無訛，已如前述，是依經驗法則，是否可認
30 通常均可能發生與本案同樣損害之結果而具有相當因果關
31 係，實非無疑。從而，本件跌倒事故之發生應係原告自身下

樓不慎所致，實與被告系爭樓梯設置或保管有無欠缺無涉，亦難以原告在系爭樓梯跌倒之結果，即認定被告提供之服務，不符合當時科技或專業水準可合理期待之安全性。

(五)被告既無違反消費者保護法第7條之規定，原告主張被告應依民法第184條第1項前段、第2項、第191條第1項之規定負損害賠償責任，即難認有據。

(六)按因可歸責於債務人之事由，致為不完全給付者，債權人得依關於給付遲延或給付不能之規定行使其權利。因不完全給付而生前項以外之損害者，債權人並得請求賠償；債務人因債務不履行，致債權人之人格權受侵害者，準用第192條至第195條及第197條之規定，負損害賠償責任，民法第227條、第227條之1固分別定有明文。原告雖另主張依民法第227條為本件請求等語，但原告與被告間存有消費契約，固無疑義，然被告對系爭樓梯之設置並無違反專業安全標準之情形，已如前述，原告未能舉證證明被告有何故意、過失提供不完全給付之情形，亦未證明與原告所受損害之相當因果關係，故原告依民法第227條之規定，請求被告負債務不履行之損害賠償責任，亦為無理由。

(七)關於懲罰性賠償金之部分：

1.按「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五倍以下之懲罰性賠償金；但因重大過失所致之損害，得請求三倍以下之懲罰性賠償金，因過失所致之損害，得請求損害額一倍以下之懲罰性賠償金。」消保法第51條定有明文。而該法律之目的在保護消費者不受企業經營者為獲利而惡意侵害，為模仿美國法制之懲罰性賠償制度，規定企業如故意或過失造成消費者損害，消費者得要求超過所受損害額之賠償。又該條規範目的側重於懲罰惡性之企業經營者，以遏止該企業經營者及其他業者重蹈覆轍，與同法第7條第3項規定目的祇在填補被害人所受之損害，未盡相同。從而，依消保法第7條第3項請求損害賠償之消費者，並不以企業經營者有故意或過失為要件，甚至就企業經營者

01 所提供之商品或服務符合當時科技或專業水準可合理期待之
02 安全性乙節，亦規定由企業經營者負舉證之責，然消費者如
03 欲依消保法第51條請求懲罰性賠償金，則以企業經營者有故
04 意或過失為要件，且就企業經營者有故意或過失乙節，消費
05 者應負舉證之責任。

06 2.查本件原告雖援引消保法第51條請求其所受上述損害1倍之
07 懲罰性賠償金，惟本件依原告所主張之事實，均係指稱被告
08 所提供之系爭樓梯客觀上欠缺可合理期待之安全性之情事，
09 然此節業經本院認定並無不當已如前述，又原告並未舉證被
10 告對於本件原告跌倒事故之發生有何「故意或過失」之事
11 實，則本件原告依消保法第51條請求懲罰性賠償金，自屬無
12 據。

13 六、綜上所述，被告對原告所提供之服務，已符合當時科技或專
14 業水準可合理期待之安全性。核與原告權利受損間，難認有
15 何相當因果關係，自難責令被告負本件損害賠償之責。

16 七、從而，原告依民法第184條第1項前段、第2項、第191條第1
17 項、第227條及消費者保護法第7條第3項、第51條之規定，
18 請求被告應給付原告1,183,412元，及自起訴狀繕本送達翌
19 日起至清償日止，按年息百分之5計算之利息，無理由，應
20 予駁回。原告之訴既經駁回，其假執行之聲請即失所依附，
21 應併予駁回。

22 八、本件事證已臻明確，兩造其餘攻擊或防禦方法，經本院斟酌
23 後，認為均不足以影響本判決之結果，爰不予逐一論列，附
24 此敘明。

25 九、訴訟費用負擔之依據：民事訴訟法第78條。

26 中 華 民 國 115 年 7 月 31 日

27 民事第二庭 法 官 洪儀芳

28 以上正本係照原本作成。

29 如對本判決上訴，須於判決送達後廿日內向本院提出上訴狀。如
30 委任律師提起上訴者，應一併繳納上訴審裁判費。

31 中 華 民 國 115 年 7 月 31 日

