

臺灣橋頭地方法院民事判決

110年度橋小字第10號

原告

即反诉被告 黃季娟

被告

即反訴原告 納比歐國際生物科技股份有限公司

法定代理人 林靜羽

訴訟代理人 林子齊

被告 陳玉紅即艾爾美髮店

兼上一人之

訴訟代理人 陳玉芳

上列當事人間請求損害賠償事件，本院於民國110年10月28日言詞辯論終結，判決如下：

主 文

原告之訴駁回。

訴訟費用新臺幣貳仟玖佰捌拾元由原告負擔。

反訴原告之訴駁回。

反訴訴訟費用新臺幣壹仟元由反訴原告負擔。

事實及理由

壹、本訴部分

一、關於請求給付金錢或其他代替物或有價證券之訴訟，其標的金額或價額在新臺幣（下同）10萬元以下者，適用本章所定之小額程序。當事人為訴之變更、追加或提起反訴，除當事人合意繼續適用小額程序並經法院認為適當者外，僅得於第436條之8第1項之範圍內為之，民事訴訟法第436條之8第1項、第436條之15定有明文。查原告原起訴聲明：(一)被告納比歐國際生物科技股份有限公司（下稱納比歐公司）、陳玉紅即艾爾美髮店、陳玉芳應連帶給付原告89,800元，及自起訴狀繕本送達翌日起至清償日止，按週年利率5%計算之利息。(二)願供擔保請准宣告假執行（見本院卷一第9頁）。嗣於民國110年4月28日具狀、110年9月2日當庭以言詞變更、追加聲明：被告納比歐公司、陳玉紅即艾爾美髮店、陳

玉芳應連帶給付原告275,120元，及自110年9月3日起至清償日止，按週年利率5%計算之利息（見本院卷一第261頁、卷二第52頁）。經核原告所為訴之變更、追加之訴訟標的金額已逾10萬元，原應適用簡易訴訟程序，惟此金額在50萬元以下，被告對原告訴之追加均不爭執，且合意繼續適用小額程序（見本院卷二第53頁），本院亦認為適當，揆諸前揭規定，並無不合，應予准許。

二、原告主張：原告平時細心呵護頭髮健康，且於頭髮造型及養護上均使用安全、健康之美髮產品，於媒體上見被告納比歐公司所推出E-saki健康e學美學系列產品，主打健康、安全、自然，並大力宣傳「燙髮不傷髮，甚至能透過燙髮重建髮質」，原告乃於109年2月19日以電話向被告納比歐公司諮詢相關燙髮資訊，經其推薦被告陳玉紅即艾爾美髮店，原告於同年2月25日前往被告陳玉紅即艾爾美髮店，由被告陳玉芳使用被告納比歐公司之產品，為原告燙髮，過程中，原告即發現有過重藥水味，且被告陳玉芳燙髮技術操作判斷錯誤，經原告反映後，被告陳玉芳均說這是正常的。當天燙髮結束後返家，原告發現髮型不僅與當初要求之髮型相差甚遠，且發生嚴重糾結毛躁、斷裂及大量分岔之現象，髮質明顯受到損害，遂立即向被告陳玉芳反映上情，被告陳玉芳亦於LINE通訊對話中坦承判斷失誤，願意燙髮重整。原告旋於翌日（即109年2月26日）再次前往被告陳玉紅即艾爾美髮店，由被告陳玉芳重新燙髮，髮況仍未改善，原告原本具有光澤之黑髮，燙髮後失去光澤且乾枯褪色。原告嗣於109年2月27日向被告納比歐公司反映上情，被告納比歐公司稱會幫原告處理到好，請原告於109年3月2日前往被告納比歐公司之E-saki生技展館旗艦店，陸續進行7次之頭髮處理，均未能回復原本髮質，而被告陳玉芳受僱於被告陳玉紅即艾爾美髮店，被告陳玉紅即艾爾美髮店與行為人陳玉芳應負連帶損害賠償責任，又被告陳玉芳燙髮過程中所使用之產品均為被告納比歐公司所生產，不僅不符合被告納比歐公司廣告宣傳之

內容，亦不符合當時科技或專業水準可合理期待之安全性，為此，爰依兩造契約、侵權行為及消費者保護法之相關規定，請求退回原告支付之燙髮費用6,000元、已配合購買產品1,800元、並賠償後續一年之護髮補救費用65,760元、居家產品費用24,000元、精神賠償40,000元、1倍懲罰性賠償金137,560元，並聲明：被告納比歐公司、陳玉紅即艾爾美髮店、陳玉芳應連帶給付原告275,120元，及自110年9月3日起至清償日止，按週年利率5%計算之利息。

二、被告陳玉芳、陳玉紅即艾爾美髮店則以：被告陳玉芳幫原告燙髮完畢，原告當下是滿意成果才結帳離開店內，且剪髮、燙髮前均有經過原告同意等語，資為抗辯。並聲明：原告之訴駁回。

三、被告納比歐公司則以：被告納比歐公司之產品均係經過衛生福利部審核後發給許可證，且廣受美髮店家及顧客歡迎，銷路遍及全台，品質優良，絕無原告所指稱之情形。且原告相隔數日後，才向被告陳玉紅即艾爾美髮店、被告納比歐公司反映不滿意燙髮後之情形，不能排除係原告自行不當洗髮且未妥善保養頭髮所致等語，資為抗辯。並聲明：原告之訴駁回。

四、本院之判斷：

原告主張於109年2月25日前往被告陳玉紅即艾爾美髮店，由其雇用之被告陳玉芳替原告進行燙髮，過程中均使用被告納比歐公司之產品，燙髮費用為6,000元等情，此為被告等人均不爭執，並有原告與被告陳玉芳之LINE對話紀錄、原告之信用卡消費紀錄在卷可查（見本院卷一第37、65頁），堪信為真實。然原告主張因被告陳玉芳使用被告納比歐公司產品之燙髮服務，造成原告頭髮變得嚴重糾結毛躁、斷裂及大量分岔，因而應負擔賠償責任乙情，則為被告均所否認，本院認定如下：

（一）按當事人主張有利於己之事實者，就其事實有舉證之責任，民事訴訟法第277條本文定有明文。又按主張法律關係存在

之當事人，須就該法律關係發生所須之特別要件，負舉證責任（最高法院48年度台上字第887號判決意旨參照）。而負舉證責任之當事人，須證明至使法院就該待證事實獲得確實之心證，始盡其證明之責任，苟應負舉證責任之當事人，不能舉證，以證實其主張之事實為真實，即應受不利之認定。原告雖主張其頭髮之髮質受損，變得糾結毛躁、斷裂及大量分岔，必需額外支出大筆護髮費用，且因而心靈重創云云，然對於頭髮進行燙髮，是以化學方式造成頭髮型態之改變，過程中原本頭髮因頭髮接受高溫及拉扯，復使用化學燙髮藥劑，本即會對頭髮或頭皮造成損害，進而有髮質受損或部分掉髮之情形，此乃眾所皆知之事實，亦可從原告與被告納比歐公司業務主管間之LINE對話紀錄中，原告表示：店長也表示要再做1-2次護髮才會改善，目前髮況也不建議再燙髮了等語（見本院卷一第341頁）中相互印證，可知燙髮確實會對頭髮之髮質造成一定程度之影響。然非謂一切燙髮均無受損求償之可能，此節應以造成髮質或頭皮受損是否逾越一般常情，以判斷有無須補救之損害，甚至有心靈受創之情形。或有可能頭皮因燙髮藥水施用不當、藥水品質不佳、燙髮所用發熱器材過於接近頭皮等，進而產生頭皮紅腫、局部大量掉髮等；就髮質受損部分，諸如經以儀器檢測可證實頭髮之表皮層（由特化角質堆疊組成）、皮質層（由螺旋蛋白纖維組成）或髓質層（由透明多角形角質纖維組成）遭受不合理破壞等，均為其例，然上情之有無，仍應由原告加以舉證。

(二)觀諸原告所提出之證據，無非係以①原告與被告陳玉芳、被告納比歐公司間之服務紀錄、LINE對話紀錄（見本院卷一第37至41、47、65、305至451頁）、②高雄市政府開會通知單、消費爭議第二次申訴協商會議紀錄、開會通知單、調解紀錄書（見本院卷一第53至59頁）、③原告燙髮前後照片（見本院卷一第33、47至51頁）為據，然就前述①原告與被告陳玉芳於燙髮後之LINE對話紀錄，被告陳玉芳雖表示：是我比較抱歉判斷錯誤，造成你的困擾，明天幫你重整等語（見

本院卷一第37頁），然觀之通篇對話紀錄，因原告先向被告陳玉芳抱怨感覺燙壞了，請被告陳玉芳再為處理，嗣後繼續向被告納比歐公司員工表示頭髮燙壞，則被告陳玉芳或被告納比歐公司內與原告接洽之員工面臨消費糾紛時，願意提供免費服務，有時僅為息事寧人或避免訟爭，並不必然認定被告陳玉芳或被告納比歐公司即有過失，且被告陳玉芳或被告納比歐公司與原告接洽之員工亦未明確承認係哪一環節錯誤，導致原告頭髮確實受損之情，尚難以此逕認被告陳玉芳、被告納比歐公司業已坦承自身確有過失。

(三)再者，就原告提出燙髮前、後照片，可見原告燙髮後之頭髮高低層次明顯，但無法確定是人力剪髮或自行斷裂導致，佐以原告於本院審理中陳稱：我頭髮比較長，之前設計師說過再留長下去會營養不夠，髮尾容易分岔等語（見本院卷二第138頁），可見原告因頭髮過長，營養不夠，髮尾本就可能出現分岔、斷裂情形。又所稱髮質受損乙節，原告亦未提出任何於科學上具公信力、可反覆檢證之資料加以證明，雖原告以上述燙髮前後照片為證，然照片中頭髮色澤受拍照光線、季節、濕度、角度、遠近、拍照機器、技巧、個人照護吹整、身體狀態等多重因素影響，尚難在無任何科學證據下，僅以照片推論原告髮質受損，至於①、②之證據，僅為原告單方面陳述髮質嚴重受損、之後進行消費爭議協商之情況，亦不足以推論原告有因被告陳玉芳錯誤燙髮或被告納比歐公司生產品質不佳之產品，而有造成嚴重破壞原告髮質之損害，更難推論原告確因此心靈受創。原告既未能舉證其因此受有損害，則原告主張被告應賠償燙髮、護髮、後續護髮、精神慰撫金及懲罰性賠償金云云，即難憑採。

(四)從而，原告既未能就被告陳玉芳所提供之燙髮服務、被告納比歐公司所生產之產品與其髮質受損害間具有相當因果關係一事善盡舉證之責，即不得依契約、侵權行為及消費者保護法之法律關係請求被告等人負損害賠償責任至明。

五、綜上所述，因原告未就其所受上揭髮質受損與被告陳玉芳所

01 提供之燙髮服務、被告納比歐公司生產之產品間有何相當因
02 果關係乙節盡舉證之責，從而，原告依契約、侵權行為及消
03 費者保護法之法律關係，請求被告納比歐公司、陳玉紅即艾
04 爾美髮店、陳玉芳連帶給付275,120元，及自110年9月3
05 日起至清償日止，按週年利率5%計算之利息，為無理由，
06 應予駁回。

07 六、本訴部分事證已臻明確，兩造其餘陳述及攻擊防禦方法核與
08 判決結果不生影響，爰不逐一論述，附此敘明。

09 七、訴訟費用負擔之依據：民事訴訟法第78條。本訴部分之訴訟
10 費用，依後附計算書確定如主文第2項所示之金額。

11 貳、反訴部分

12 一、按被告於言詞辯論終結前，得在本訴繫屬之法院，對於原告
13 及就訴訟標的必須合一確定之人提起反訴；反訴之標的，如
14 與本訴之標的及其防禦方法不相牽連者，不得提起，民事訴
15 訟法第436條之23、第436條第2項、第259條、第260條
16 第1項定有明文。又所稱之「相牽連」，乃指為反訴標的之
17 法律關係與本訴標的之法律關係間，或為反訴標的之法律關
18 係與作為本訴防禦方法所主張之法律關係間，兩者在法律上
19 或事實上關係密切，且審判資料有其共通性或牽連性者而言
20 。經查，反訴原告請求反訴被告支付頭髮處理服務之費用，
21 主要基於反訴被告提起本訴之同一事實，且審判資料均有其
22 共通性，揆諸前揭說明，反訴之提起自屬適法，應予准許。

23 二、反訴原告主張：反訴被告表示反訴原告生產之產品品質不良
24 後，反訴被告乃請旗下美髮店自109年3月2日至同年4月
25 3日此段期間，為反訴被告進行7次頭髮之處理服務，遽料
26 ，反訴被告仍對反訴原告提起損害賠償之本訴，爰請求反訴
27 被告支付上開頭髮處理服務之費用等語。聲明：反訴被告應
28 給付反訴原告35,000元，及自110年9月3日起至清償日止
29 ，按週年利率5%計算之利息。

30 三、反訴被告則以：我與反訴原告接洽期間，反訴原告表示會負
31 責到底，反訴原告與我接洽之員工亦未提到需為任何收費等

語置辯。聲明：反訴原告之訴駁回。

四、本院之判斷：

(一)反訴原告主張於109年3月2日至同年4月3日之期間為反訴被告進行頭髮之處理服務共7次之情，為反訴被告所不爭執，堪予認定。

(二)按當事人主張有利於己之事實者，就其事實有舉證之責任，民事訴訟法第277條本文定有明文。再者，民事訴訟如係由原告主張權利者，應先由原告負舉證之責，若原告先不能舉證以證實自己主張之事實為真實，則被告就其抗辯事實即令不能舉證，或其所舉證尚有瑕疵，亦應駁回原告之請求（最高法院17年上字第917號判例要旨參照）。查反訴原告既主張其提供前開7次頭髮處理服務，並附有反訴被告不得再向反訴原告起訴請求之條件，經反訴被告同意，嗣因反訴被告違反兩造約定，反訴原告自得向反訴被告請求返還前開7次頭髮處理服務之費用共計35,000元乙節，揆諸前開法條規定，自應由原告就此有利於己之事實負舉證責任。然反訴被告已明白否認反訴原告員工與其接洽過程中，曾告知服務費用數額、不得另行起訴等節，參諸反訴原告於本院言詞辯論時陳稱：我們沒有錄音，但這是依常理判斷等語（見本院卷二第56頁），佐以兩造所提出之相關通訊軟體對話紀錄（見本院卷一第187、305至451頁），可見反訴原告員工於109年5月12日才向反訴被告請求前開7次頭髮處理服務費用，之前完全未提到費用數額或有任何反訴被告不得提起訴訟，反訴原告才願意提供免費服務之約定，則反訴原告就反訴被告答應不提起訴訟乙節，既未能提出證人或相關事證以實其說，而使本院形成對其有利之心證，故反訴原告主張反訴被告因違反不提起訴訟之協議，而請求反訴被告支付前開7次頭髮處理服務之費用，尚非有據，自無可採。

五、綜上所述，反訴原告請求反訴被告支付前開7次頭髮處理服務之費用，為無理由，應予駁回。

六、反訴部分事證已臻明確，兩造其餘主張與攻擊防禦方法及所

01 提證據，經核與判決之結果不生影響，爰不逐一論述，併此
02 敘明。

03 七、訴訟費用負擔之依據：民事訴訟法第78條。反訴部分之訴訟
04 費用，依後附計算書確定如主文第4項所示之金額。

05 中 華 民 國 110 年 11 月 19 日
06 橋頭簡易庭 法 官 郭育秀

07 以上正本係照原本作成。

08 民事訴訟法第436條之24第2項：對於本判決之上訴，非以違背
09 法令為理由，不得為之。

10 如對本判決上訴，須於判決送達後20日內向本院提出上訴狀，並
11 須表明原判決所違背之法令及其具體內容與依訴訟資料可認為原
12 判決有違背法令之具體事實之上訴理由（均須按他造當事人之
13 數附繕本）。

14 中 華 民 國 110 年 11 月 19 日
15 書 記 官 塗蕙如

16 本訴訴訟費用計算式：

17 裁判費 2,980元

18 合計 2,980元

19 反訴訴訟費用計算式：

20 裁判費 1,000元

21 合計 1,000元