臺灣士林地方法院民事判決

107年度消字第8號

原　　告　鮑琳玲
訴訟代理人　黃冠瑋律師
複代理人　林宜樺律師
被　　告　大潤發流通事業股份有限公司
法定代理人　陸晏德
訴訟代理人　郭立婷
複代理人　石文樵

上列當事人間請求侵權行為損害賠償事件，本院於中華民國108年8月22日言詞辯論終結，判決如下：

主　文

被告應給付原告新臺幣參拾伍萬參仟陸佰元，及自民國一百零七年八月三日起至清償日止，按週年利率百分之五計算之利息。原告其餘之訴駁回。

訴訟費用由被告負擔十分之一，餘由原告負擔。

本判決第一項得假執行。但被告如以新臺幣參拾伍萬參仟陸佰元為原告預供擔保，得免為假執行。

原告其餘假執行之聲請駁回。

事實及理由

一、原告主張：伊於民國107年2月11日下午6時許於臺北市○○區○○路0段000號大潤發商場內湖一店購物，於使用由被告提供予消費者運載商品及人員通行服務之1樓往地下1樓手扶梯（下稱系爭手扶梯）時，系爭手扶梯左側扶手帶（下稱系爭扶手帶）因故障待修停止運作，但系爭手扶梯另一側扶手帶及腳踏階仍持續往前運行之狀態，致伊踏上系爭手扶梯時因以右手扶握靜止之系爭扶手帶而後仰摔倒（下稱系爭事故），受有右側肱骨外科頸移位閉鎖性骨折、右肩關節粉碎骨折之傷勢（下稱系爭傷勢），經送醫診斷須專人看護3個月及持續休養與復健，伊因治療系爭傷勢所須，已支付自同年月22日至同年5月6日看護費計新臺幣（下同）11萬6,800元，而伊於系爭事故發生時已屆71歲，因系爭傷勢而

須經歷長時間復健及全天看護照顧，精神上亦受有相當之痛苦（下合稱系爭損害）。被告為企業經營者，因對系爭手扶梯之設置疏於管理，於檢修期間仍未停止運作且未於明顯處為警告標示或派專人提醒消費者，致伊發生系爭事故而受有系爭損害，爰依消費者保護法（下稱消保法）第7條、第51條後段及民法第184條第1項前段、第193條第1項、第195條第1項，請求被告賠償其已支出之看護費、非財產上損害及懲罰性賠償金計500萬元。並聲明：㈠被告應給付原告500萬元，及自起訴狀繕本送達時起至清償日止，按年息5%計算之利息。㈡願供擔保請准宣告假執行。

二、被告則以：系爭扶手帶因出現走停狀況，伊於107年2月4日向台灣通力電梯股份有限公司（下稱台灣通力公司）通報維修，由於台灣通力公司未建議伊停止系爭手扶梯運作，且系爭事故發生時適值農曆春節前夕，故於等待零件更換之待修期間，伊僅使系爭扶手帶處於停止運作狀態，而仍使系爭手扶梯繼續運作，然伊有於系爭手扶梯入口處設置內容為：「敬告啟事手扶梯此側輸送帶故障請勿扶握以免發生危險」之警示牌（下稱系爭警示標語）提醒消費者後，伊應可合理期待消費者為避免受傷而扶握另一側扶手帶，且賣場內另設有升降電梯供消費者使用，伊提供之服務並無欠缺安全性之虞，原告發生系爭事故乃因其未注意周遭警示標語，並非伊之過失責任。系爭事故發生後，受僱於伊之職員隨即陪同原告就醫，且持續追蹤原告復原情況及協商和解事宜，縱認伊就系爭事故之發生涉有過失責任，原告請求損害額1倍之懲罰性賠償金及非財產上損害476萬6,400元亦屬過高等語置辯。並聲明：㈠原告之訴駁回。㈡如受不利判決，願供擔保請准宣告免為假執行。

三、兩造不爭執之事項（本院卷第242至243頁，並依判決格式修正或刪減文句）：

㈠原告於107年2月11日傍晚6時許，與子媳任睦宏、張維容於臺北市○○區○○路0段000號大潤發商場內湖一店購物

消費購物時，系爭扶手帶因故障待修而處於停止運作狀態，系爭手扶梯之腳踏階與另一側扶手帶仍維持正常運作，原告搭系爭手扶梯自賣場一樓至地下一樓時，因踏上前進中之踏階同時以右手扶握靜止之系爭扶手帶，一時重心不穩於系爭手扶梯上後仰摔倒（即系爭事故）。

㈡ 系爭事故發生後，任職被告之員工陪同原告前往臺北市立聯合醫院忠孝院區（下稱忠孝醫院）就診，該院107年2月11日診斷證明書記載原告受有「右側肱骨外科頸移位閉鎖性骨折」，並建議手術治療；嗣原告子媳任睦宏、張維容於同日晚間8時39分再將原告轉送至臺北榮民總醫院（下稱北榮）急診治療，同日晚間11時28分出院，該院107年4月27日診斷證明書記載：原告受有「右肩關節粉碎骨折」，醫囑欄記載「・・・原告出院後需人照顧看護3個月。107年2月13日、20日、3月3日、24日、30日、4月27日回診追蹤，骨折處仍未癒合，建議繼續休息2月，接受復健治療。」。

㈢ 原告自107年2月22日至同年5月6日，共支付健安看護中心（下稱健安中心，地址為新北市○○區○○路0段000○0號）看護費11萬6,800元。

㈣ 上開事實，並有兩造不爭執形式真正之忠孝醫院及北榮診斷證明書、健安中心收據、故障修理紀錄表（本院卷第18至22頁、第61頁）為佐，且既為兩造所不爭執，自堪予信實。

四、本院之判斷

原告主張其於前揭時、地因系爭扶手帶故障待修停止運作，但系爭手扶梯踏階處仍維持前進之狀態，致其踏上系爭手扶梯即後仰摔倒而受有系爭傷勢之傷害等詞，被告固就原告受有系爭傷勢乙情，並不爭執（不爭執事項㈠、㈡），惟否認其應就系爭損害負賠償責任，並以前揭情詞置辯。是本件應審究之爭點厥為：㈠系爭傷勢與系爭手扶梯及扶手帶之運作有無相當因果關係？㈡被告抗辯就原告所受系爭損害並無過失，有無理由？原告得否依消保法第7條規定請求被告賠償系爭損害？㈢原告請求被告賠償系爭損害，有無理由及數額

若干？茲就上開爭點析述如次：

㈠ 原告所受系爭傷勢之傷害，與系爭事故發生時之系爭手扶梯及扶手帶之運作狀態有相當因果關係：

1.按損害賠償之債，以有損害之發生及有責任原因之事實，並二者之間，有相當因果關係為成立要件。所謂相當因果關係，係指依經驗法則，綜合行為當時所存在之一切事實，為客觀之事後審查，認為在一般情形上，有此環境，有此行為之同一條件，均發生同一之結果者，則該條件即為發生結果之相當條件，行為與結果即有相當之因果關係。反之，若在一般情形上，有此同一條件存在，而依客觀之審查，認為不必皆發生此結果者，則該條件與結果並不相當，不過為偶然之事實而已，其行為與結果間即無相當因果關係。

2.查原告於系爭事故發生後，經送醫診斷為受有系爭傷勢之傷害，有忠孝醫院及北榮之診斷證明書（本院卷第18至20頁）可按，衡諸一般人踏上持續運行中之手扶梯時，因身體將依踏階前進之直線等速度往前運動，為免使用手扶梯之人於踏上行進中踏階時因慣性定律使身體後倒，提供手扶梯設備服務之店家或事業體，多會宣導警示標語以提醒民眾於站上手扶梯踏階時緊握扶手帶，然如所握之扶手帶處於停止運作狀態，緊握扶手帶不啻無法達到平衡身體被踏階推往前行及慣性作用使身體後倒之力量，相對地，扶握該停止運作扶手帶一側之手臂將因無法平衡身體被踏階帶往前行之力量，而於身體因慣性作用向後移動時用力支撐身體避免跌倒的情況下，將產生拉扯肌肉、關節等處之拉扯傷害，核之系爭傷勢為「右側肱骨外科頸移位閉鎖性骨折」、「右肩關節粉碎骨折」，與上述搭乘手扶梯受傷狀況，大致相符，足見系爭傷勢確與系爭事故之發生，存有因果關係，堪認原告主張系爭傷勢與系爭事故發生時之系爭手扶梯及扶手帶運行狀況存有相當因果關係乙情，乃為有據。

3.基上，由一般人使用手扶梯之經驗法則，綜合系爭事故發生時系爭手扶梯運作狀態之環境條件等節以觀，均可能如原告

般發生系爭事故而受有系爭傷勢之傷害，循此堪認原告所受系爭傷勢之傷害，確與系爭手扶梯及扶手帶於系爭事故發生時之運作狀態有相當因果關係。

㈡ 被告違反消保法第7條第1項、第2項規定，自應依消保法第7條第3項前段對原告負賠償責任：

1. 按從事設計、生產、製造商品或提供服務之企業經營者，於提供商品流通進入市場，或提供服務時，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，消保法第7條第1項、第2項及第3項本文各有明文。被告為提供商品販售服務之企業經營者，對於消費者購買商品之賣場空間及附屬設施，本應確保其安全性，如所提供之服務或設備不具可合理期待之安全性，即應依上開規定負賠償責任，縱令其無過失亦同，僅得減輕賠償責任而已。

2. 查系爭扶手帶之驅動膠條磨損故障，經被告通報台灣通力公司進行維修，因膠條零件尚須經報價及採購程序致無法及時更換修復，故系爭扶手帶自107年2月4日報修至同年月13日換畢零件排除故障之待修期間，均呈現停止運作狀態，上開待修期間系爭手扶梯另一側扶手帶及腳踏階部分，仍繼續維持正常運作等情，有台灣通力公司民事陳報狀暨故障修理紀錄表（本院卷第221頁、第231頁）附卷可憑。又觀諸台灣通力公司108年8月20日陳報狀第三點記載：原則上排除手扶梯設備故障後，須試運轉上下行各2圈，期間如無異音或設備故障問題，則可重啟開放使用；反之，倘若設備有異，則須將設備停機待問題排除且可達人員使用時方可再開放使用（本院卷第221頁）等語，足徵手扶梯設備於排除故障後，仍須試運轉上下行各2圈無異後，始能重啟開放使用；而系爭手扶梯因驅動膠條磨損應為更換，但該零件又非屬可及時更換之簡易型常備耗材，須確認故障原因並經業主即被

告確認報價後，再行換修作業等情，亦有上開陳報狀第四點（本院卷第221 頁）可參。依此可知，系爭手扶梯於更換膠條零件前係處於故障未排除狀態，依台灣通力公司作業程序，本應待故障問題排除且經測試後，始能再重啟開放使用，然因上開待修期間恰逢農曆春節前夕，台灣通力公司始「配合」被告辦理暫不停機措施（本院卷第221 頁）一情，亦經上開陳報狀第六點陳明，尤見被告開放待修之系爭手扶梯供消費者使用，除與台灣通力公司之檢修作業程序未合外，更未依消保法第7 條第1 項規定提供消費者符合當時科技水準可合理期待安全性之服務，被告違反消保法第7 條第1 項規定，彰彰甚明。

3.再者，被告以其雖開放系爭手扶梯於待修期間供消費者使用但業於系爭手扶梯入口明顯處設置系爭警示標語，已盡提醒原告注意避免危險之責，對原告所受系爭損害應無過失責任等語抗辯。但查：

⑴ 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 條前段定有明文。準此，被告既辯以其於具有危害消費者身體、健康之設備即系爭手扶梯入口明顯處，已置放警告標示而無庸負過失責任等語，自應就上開所辯「設置警告標示」之利己事實，盡舉證責任。然被告未存有系爭事故發生時即107 年2 月11日當天拍攝系爭手扶梯入口處設置系爭警示標語之照片一節，業由證人即被告內湖一店接待課課長陳依萍證稱明確（本院卷第240 頁），而系爭手扶梯入口處附近亦無監視錄影畫面可供查證其是否設置系爭警示標語之事實，同經被告訴訟代理人自陳在卷（本院卷第136 頁、第185 頁），且被告訴訟代理人復表明就上開利己事實已無其他主張及舉證（本院卷第185 至186 頁），則依上說明，難謂被告就系爭事故發生系爭手扶梯入口處設有警示標語之利己事實，已有舉證可佐。

⑵ 被告雖執其員工闕壯軒於系爭事故發生前1 日即107 年2

月10日所拍攝之系爭手扶梯入口處置放系爭警示標語之照片（下稱系爭照片，本院卷第62頁、第89頁），以此證明系爭事故發生時即107 年2 月11日系爭手扶梯入口處設有系爭警示標語云云。然系爭照片上未記載拍攝時間，被告所辨之拍攝日期顯難考實，縱認系爭照片確攝於107 年2 月10日，仍無從據此推證系爭事故發生時即107 年2 月11日系爭手扶梯入口處仍設有系爭警示標語之事實。

⑶ 至證人陳依萍就系爭手扶梯入口處是否設置系爭警示標語一節，固證謂：伊於107 年2 月4 日巡視賣場發現系爭手扶梯上有黑屑及系爭扶手帶有走停狀況，即通知內部維修人員請廠商前來維修，同日即於現場放置系爭警示標語，何時撤除系爭警示標語不記得，賣場1 樓都會有接待課員工巡視，且須回報系爭警示標語是否放置定位，一有異常巡場人員即會通報，系爭照片即為寒假兼職員工闕壯軒於同年月10日所拍攝之回報照片，系爭警示標語不會因賣場打烊而收起（本院卷第236 至240 頁）等語。惟查：

① 設如證人陳依萍上開證稱被告確有要求接待課員工巡視賣場1 樓時，須同時回報系爭手扶梯入口處之系爭警示標語設置情形，例如是否遭到移動等情為真，衡情自107 年2 月4 日系爭扶手帶故障待修日起，至系爭事故發生即同年月11日長達1 週時間，類如系爭照片畫面內容之回報照片，應不至於僅存有系爭照片1 張，然迄至言詞辯論終結前，被告始終僅能提出系爭照片為證，其餘如證人陳依萍所稱之回報照片皆付之闕如，是否確有如證人陳依萍證述之回報照片，已非無疑，則證人陳依萍證稱其有要求員工回報系爭警示標語設置情形，及被告訴訟代理人陳稱證人陳依萍要求同仁「定時」確認警示標語設置情形並回報（本院卷第185 頁）等語，顯難逕採。

② 再審諸本院詢問證人陳依萍關於闕壯軒傳送回報照片之方式是否為即拍即傳或其他方式，其證稱：「因2 月份

回報紀錄都沒留存，所以無法回答此問題」（本院卷第240頁），然證人陳依萍既擔任接待課課長，系爭警示標語亦為其指示員工所設置，設置後其並要求1樓巡場人員拍照回報系爭警示標語是否有放置在定位，而系爭照片即為被告員工闕壯軒傳送予證人陳依萍之回報照片，衡情證人陳依萍應無可能對於系爭照片之傳送方式答以無法回答；又系爭事故發生後，證人陳依萍身為被告方面主要辦理系爭事故後續事宜之人，其到庭作證尚且攜帶因其職務所知悉之系爭事故所有攻防資料到院，可見其於系爭事故發生後所為資料蒐集與整理之作為相當完整，殊難想像其竟獨漏被告於本件攻防最為重要之回報照片之保存與採證，故證人陳依萍證稱被告員工就系爭警示標語設置情形有傳送「回報照片」乙節，委非可信。

③ 而證人陳依萍任職被告擔任內湖一店接待課課長，與被告間為僱傭關係，觀諸證人陳依萍到院作證時所攜帶其因職務所知之資料有：「3/11內湖店提供鮑琳玲事件」、「內湖店0211意外事件處理紀錄」、「2/11任太太手扶梯受傷事件」、「臺北市商業處0000000函」、民事起訴狀、「故障修理紀錄表」、系爭手扶梯照片、電子郵件、十方法律事務所律師函、臺北市商業處消費爭議協商紀錄表、通訊軟體LINE對話紀錄、原證4看診明細（本院卷第238頁）等，俱與系爭事故之處理及兩造訴訟之攻防存有高度關聯性，而系爭事故發生後，關於原告之急診就醫、協調賠償等事宜，悉由證人陳依萍主辦處理（本院卷第9至10頁），而兩造終未能達成和解乙情，並為證人陳依萍所明知，足徵證人陳依萍非但就本件被告訴訟攻防之重點，知悉甚明，且因協商和解程序時即與原告處於相對立場之地位，實難期待其於本院就被告是否有設置系爭警示標語一事，為毫無偏頗之中立證述。

④ 基上各情，證人陳依萍既仍受雇於被告，且於系爭事故發生後與原告基於對立之立場協商和解事宜，更自證其係設置系爭警示標語及督導有無確實放置之單位主管，自難認其就待證事實為「系爭手扶梯入口處是否設有系爭警示標語」之證述，必定毫無偏頗之虞而為中立可信，是上開證人陳依萍證述，仍無法作為對被告上開所辨有利於己之事實，為有利被告認定之依據。

⑷ 除上以外，被告復未提出其他客觀證據證明上開利己事實，自應承受「系爭手扶梯入口處是否設置系爭警示標語」之事實真偽不明之不利益，是其辯稱有於系爭事故發生時即同年月11日於系爭手扶梯入口處設置系爭警示標語云云，洵難憑信。

4.被告對於其提供予消費者便利通行及載運商品服務之系爭手扶梯，未能隨時維持設備之正常運作，不符當時專業水準可合理期待之安全性，而被告使故障待修之系爭手扶梯及扶手帶設備，繼續提供運送服務而具有危害消費者身體健康之可能性，又未於設備明顯處為警告標示及緊急處理危險之方法，致原告因系爭手扶梯及扶手帶之運作狀態發生系爭事故，受有系爭傷勢之傷害及系爭損害，依消保法第7條第1項、第2項及第3項前段規定，自應對原告負賠償之責。被告雖抗辯系爭手扶梯另一側扶手帶仍正常運作，應可期待原告為避免自身危險而扶握此側扶手帶，以及賣場中另提供升降梯供原告使用，其所提供之服務未欠缺安全性（本院卷第56頁）云云，惟被告身為企業經營者，本即負有提供消費者於賣場內安全使用各項服務設備之義務，縱系爭手扶梯另一側扶手帶仍可正常運作，系爭扶手帶部分仍為被告應確保安全性之範圍，自不能因系爭手扶梯另一側扶手帶仍正常運作，或賣場內尚有其他運載設備可供使用，即解免其依消保法規定維持系爭扶手帶設備安全性之義務，以及對原告應負之賠償責任；況以被告所辯，豈非以預期原告應使用未故障一側之扶手帶，及應選擇使用其他設備為由，而將被告自己依消保

法第7條第1、2項規定所應負擔之義務，轉嫁由原告即消費者自行承擔？被告上開所辯尤屬無稽，委無可取。

5.綜上，被告於賣場提供系爭手扶梯運送設備服務時，未確保系爭扶手帶符合當時科技或專業水準可合理期待之安全性，而系爭手扶梯為移動型設備，一旦應連帶移動之系爭扶手帶停止運作，但被告卻既繼續提供系爭手扶梯由消費者使用時，系爭手扶梯將具有危害消費者生命、身體、健康之可能，被告就此本應於系爭手扶梯入口處設置警告標示及緊急處理危險之方法，或加派人員於入口處提醒或協助消費者扶握另一側扶手帶以站穩踏階，惟被告就此均無作為，致原告因系爭手扶梯及扶手帶之運作狀況發生系爭事故，受有系爭傷勢之傷害，原告為此主張被告應依消保法第3條前段規定對其負賠償責任，洵屬有據，自應准許。

㈢原告請求被告賠償逾35萬3,600元部分之請求，為無理由，不應准許：

1.按消保法第1條第1項揭櫫「為保護消費者權益，促進國民消費生活之安全，提昇國民消費生活品質，特制定本法」；復於同條第2項規定「有關消費者之保護，依本法之規定，本法未規定者，適用其他法律」，消保法乃屬民法之特別法，並以民法為其補充法。因消保法第7條第3項前段係特殊形態之侵權行為類型，故消費者因消費事故受傷而支出醫療及增加生活上需要之費用，並受有非財產上損害時，依上開消保法第1條第2項補充法規定，應適用民法第193條第1項：「不法侵害他人之身體或健康者，對於被害人因此喪失或減少勞動能力或增加生活上之需要時，應負損害賠償責任」，及第195條第1項：「不法侵害他人之身體、健康、名譽、自由、信用、隱私、貞操，或不法侵害其他人格法益而情節重大者，被害人雖非財產上之損害，亦得請求賠償相當之金額」等規定，請求企業經營者予以賠償。查被告對原告因系爭事故所受之系爭損害，應依消保法第7條第3項前段之規定負損害賠償責任，業經認述於前，而消保法就損害賠

償之範圍並無特別規定，自應依上說明，適用民法第193 條第1 項、第195 條第1 項規定以定損害賠償範圍。茲就此部分原告之請求分述之：

⑴ 原告請求已支出看護費11萬6,800元部分，應准許之：

原告於系爭事故發生時已屆71歲高齡，因系爭事故而生「右肩關節粉碎骨折」之系爭傷勢，其體力精神必大受減損，而揆諸忠孝醫院急診診斷建議應以手術治療（本院卷第18頁），及北榮診斷證明書醫囑建議原告出院後須人照顧看護3 個月（本院卷第20頁）等語，足見系爭傷勢對原告日常生活舉措必大有影響，且一般高齡婦女或有程度不一之骨質疏鬆等症，原告所受系爭傷勢為骨折之傷害，無疑雪上加霜，此核北榮診斷證明書記載原告於系爭事故發生後2 月餘，骨折處仍未癒合，且須接受復健治療（本院卷第20頁）等語可知，而觀之一般高齡老人之日常生活尚須他人時常照護看顧，原告受有骨折傷勢尤應於折骨復原及復健期間妥善加以看護，避免意外傷害再次發生，自有聘用專人照護之必要；而原告請求107 年2 月22日至同年5 月6 日支出共74天之全天看護費用計11萬6,800 元，業據提出健安中心看護費證明聯為憑（本院卷第21至22頁），核各該收據均蓋有健安中心連續章，其上所載看護日期相連且無重複計算之情，每日看護費約1,600 元亦合於國內居家看護之行情，被告復就原告支出上開費用之事實並無爭執（不爭執事項㈡），依此，應認原告主張被告應賠償其已支出之看護費計11萬6,800 元，應予准許。

⑵ 原告請求非財產上損害逾12萬元部分之請求，不應准許：

查原告因被告違反消保法第7 條第1 、2 項規定，致受系爭傷勢之傷害，因系爭傷勢之治療及照護，原告須依病程發展進行復健治療及門診追蹤，堪認原告精神上必然感受到相當痛苦，其依消保法及民法侵權行為之相關規定，請求被告賠償其非財產上損害，於法有據。又被害人受有非財產上損害，請求加害人賠償相當金額之慰撫金時，核給

之標準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加害程度，及其他各種情形核定相當之數額。是精神慰撫金之多寡，應斟酌雙方之身分、地位、資力、加害之程度、被害人所受之痛苦及其他各種情形，核定相當之數額。爰審酌：①本件被告身為企業經營者，為圖不影響農曆春節前夕之消費人潮，於系爭扶手帶待修期間，於未設置任何警告標語或人員管制，仍繼續使系爭手扶梯運作，顯未提供符合科技或專業水準可合理期待之安全購物環境等違反義務及侵權行為事實情節；②原告遭逢系爭事故時已屆71歲高齡，系爭傷勢仍須進行門診追蹤、復健治療之被害情節；③原告學歷、財產狀況（限閱卷）；④被告資本總額為15億6,500萬元（限閱卷）；⑤兩造105至106年度財產暨所得等資力狀況（限閱卷所附兩造稅務電子閘門財產所得調件明細表）等一切情狀，認原告請求之非財產上損害應以12萬元為允當，逾此範圍之請求則屬過高，不應准許。

⑶ 總前，原告因系爭傷勢所受之傷害，得請求被告賠償236,800元（計算式：116,800+120,000=236,800）。

2.原告請求被告給付懲罰性賠償金11萬6,800元，為有理由，應予准許：

⑴ 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，104年6月17日修正施行之消保法第51條定有明文。該條關於懲罰性賠償金之規定，旨在促使企業經營者重視商品及服務品質，維護消費者利益，懲罰惡性之企業經營者，並嚇阻其他企業經營者仿效，該條僅就賠償金額設有上限，法院應參酌消費者之損害及支出之訴訟成本，企業經營者之可責性、獲得之利益及其不法行為之期間，暨可否達到嚇阻他人再為相同或類似行為之效果等因素，以資酌定

（最高法院103 年台上字第2120號判決可參）。又所謂「依本法所提之訴訟」，於當事人提起之訴訟，倘係消費者與企業經營者間，就商品或服務所生爭議之法律關係，而依消保法規定或因消費關係向法院提起訴訟者（消保法第2 條第5 款、第47條參照）均屬之。

⑵ 原告提起本件訴訟依消費者保護法第7 條第3 項前段規定請求被告賠償系爭損害之損失，核屬上開說明所述之訴訟，且本院審酌被告上開違反消保法第7 條第1 項、第2 項規定之情節，係因農曆春節前夕為輸運較多購物人潮之營業需求，圖一時之便而仍使系爭手扶梯繼續運作，尚非故意置消費者於不符合當時科技或專業水準可合理期待安全性之設備之程度，是以，系爭傷勢之傷害既因被告之過失行為所致，原告得依消保法第51條規定，請求被告給付損害額1 倍以下之懲罰性賠償金。

⑶ 本院審酌被告於系爭事故發生後曾協助原告就醫、支付醫療、救護車費用，並與原告家屬進行賠償給付之協商，及其猶執前詞認原告於使用系爭手扶梯時，本應自行注意使用未故障之另一側之扶手帶、或自行選擇搭乘其他運送設備以避免危險云云，以此為卸責之詞，顯非可取，益徵其自本件訴訟仍未知所警惕，進而改善商場設備以符安全性之要求等情，認原告得請求被告給付未逾其上開得請求之損害額1 倍之懲罰性賠償金11萬6,800 元。

3.從而，被告應賠償原告35萬3,600 元（計算式：116,800+120,000+116,800=353,600 ），原告逾此範圍之請求，非屬有據，不應准許。

五、末按給付無確定期限者，債務人於債權人得請求給付時，經其催告而未為給付，自受催告時起，負遲延責任。其經債權人起訴而送達訴狀，或依督促程序送達支付命令，或為其他相類之行為者，與催告有同一之效力；遲延之債務，以支付金錢為標的者，債權人得請求依法定利率計算之遲延利息。應付利息之債務，其利率未經約定，亦無法律可據者，週年

利率為5%。民法第229 條第2 項、第233 條第1 項前段、第203 條分別定有明文。原告損害賠償之請求為未確定期限之債務，其依法應為催告，被告始負遲延責任，而應給付法定遲延利息。查原告以起訴請求被告給付而送達訴狀，與催告有同一之效力，而起訴狀繕本於107 年8 月3 日送達予被告（本院卷第51頁），則原告併請求自起訴狀繕本送達時即107 年8 月3 日起至清償日止，按年息5%計算之利息，亦屬有據。

六、綜上所述，原告依消保法第7 條第3 項及民法侵權行為法律關係，請求被告給付35萬3,600 元，及自起訴狀繕本送達即107 年8 月3 日起至清償日止，按年息5 %計算之利息，為有理由，應予准許，逾此範圍之請求，則無理由，應予駁回。

七、本判決主文第1 項命被告給付之金額未逾50萬元，應依民事訴訟法第389 條第1 項第5 款規定，依職權宣告假執行，惟被告陳明願供擔保請准宣告免為假執行，核無不合，爰酌定相當擔保金額宣告免為假執行。至原告敗訴部分，其假執行之聲請已失所依據，應予駁回。

八、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據，經本院斟酌後，核與前揭判斷不生影響，爰不逐一論敘，併此敘明。

九、據上論結，原告之訴為一部有理由，一部無理由，依民事訴訟法第79條、第389 條第1 項第5 款、第392 條第2 項，判決如主文。

中　　華　　民　　國　　108　　年　　9　　月　　5　　日

民事第三庭　法　官　李嘉慧

以上正本係照原本作成。

如對本判決上訴，應於判決送達後20日內向本院提出上訴狀，若委任律師提起上訴者，應一併繳納上訴審裁判費，否則本院得不命補正逕行駁回上訴。

中　　華　　民　　國　　108　　年　　9　　月　　5　　日

民事第三庭　書記官　林瀚章