臺灣新北地方法院民事判決

107年度訴字第2203號

原　　告　王玉其
被　　告　潤泰全球股份有限公司
法定代理人　王綺帆
被　　告　潤泰全球股份有限公司中和分公司
法定代理人　孫正雄
被　　告　大潤發流通事業股份有限公司
法定代理人　陸晏德
被　　告　孫偉傑
被　　告　吳建緻
被　　告　劉奇耘
共　　同
訴訟代理人　郭立婷
　　石文樵

上列當事人間請求損害賠償事件，經本院於民國108年7月25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

壹、程序方面：

㈠被告陳稱：原告於107年9月12日，將被告潤泰全球股份有限公司（下稱被告潤泰全球總公司）陳報變更為被告大潤發流通事業股份有限公司（下稱被告大潤發總公司），原告已對被告潤泰全球總公司撤回起云云。惟查原告該次陳報狀係補正被告姓名及法定代理人事項，並非撤回對被告潤泰全球總公司之起訴。

㈡本件原告經合法通知未於最後言詞辯論期日到場，核無民事訴訟法第386條各款所列情形，爰依被告之聲請，由其一造辯論而為判決。

貳、實體方面：

一、原告主張：

㈠原告於民國105年7月28日晚上7時30分許至被告大潤發集團中和分公司賣場，因手扶梯輸送帶卡住購物車，推車致雙手急性挫扭傷，且當時機械卡住發出極大尖銳刺耳聲響，致使原告驚嚇發抖不已，而後惡夢連日，雙手受傷舉筷困難，使之食不下嚥，睡不安寢。雖經長久就醫復健，疼痛卻未消除，睡夢中常因痛感驚醒，騎車時若超過約15分鐘的路程，雙手由雙肘往前至手指處，就會不斷傳來如刺痛及抽筋難以承受之痛苦，行文至今原告雙手已因痛感而抽麻數度不得不停筆。生活中大大小小不斷的疼痛，深深困擾原告身心，即使行走手微擺動，坐時一個姿勢，都常有被電到的痛楚傳來。

㈡原告曾於105年10月20日由臺北市政府消保官溫世江先生進行協商，臺灣新北地方檢察署以107年度偵字第10613號傷害案件調查中。原告依民法侵權行為損害賠償請求賠償：雙和醫院收據34筆共新臺幣（下同）5,175元，加上臺北醫學大學（目前仍就診中），復健科至107年7月20日止，收據118筆共17,380元，目前總計西醫部分金額為22,555元，尚有中醫就診，金額待後續補上，依原告103年、104年、105年、106年所得資料，分別為103年895,635元、104年1,211,595元、105年受傷後135,390元、106年171,130元，因就醫時間成本及因傷痛造成工作損失巨大、勞動能力減損，去年10月在醫師建議下離職休養至今，但未來復健仍是漫漫長路，勞動能力減損待定鑑定再為計算追加提出。

㈢原告受傷初期曾接到被告孫偉傑致電告知「事故非推車輪之問題，乃齒梳版斷裂引起，105年7月28日那天只有原告一人發生事情而已。」深深傷害原告20多年來對大潤發的喜愛及忠誠之心，而後多次調解，被告等人對事故發生的原因又多次改口不一，如此應為企業表率之大集團，態度傲慢，就連在消保官處對於一個月平均會發生一至二起公共安全事故不以為意。以上種種被告大潤發公司對於消費者權益之漠視、不關心，造成這起令原告痛心疾首，精神及肉體因疼痛日夜

折磨，至今日剛好滿2年，730個日子尚未痊癒，向被告等人要求精神慰撫金88萬元。

㈣綜上，原告向被告等人請求醫藥費及精神慰撫金共計902,555元。原告依民法第184條、第185條、第188條、第191條、第193條、第195條、消費者保護法第7條等規定，聲明求為判決：被告應給付原告902,555元及自起訴狀繕本送達翌日起至清償日止，按年利率百分之5計算之利息。大潤發總公司應正視消費者人身財產的安全保障，加強明顯警示標的物。原告願供擔保，請准宣告假執行。

二、被告抗辯稱：

㈠原告就本件所生受傷之結果，非因任一被告故意過失所致：

1.原告於105年7月28日晚間19時30分許，自潤泰全球股份有限公司中和分公司（後稱大潤發中和店）賣場購物完畢後，準備至地下三樓停車場騎乘摩托車離開，但因摩托車故障無法發動，故原告打算將所購商品推回服務台辦理退貨；在原告從地下三樓持載有所購商品的手推車搭乘電扶梯上地下二樓之際，似因手推車重量過重而卡在電扶梯於地下二樓的出口處，原告當下欲將手推車撐起卻不慎扭傷手腕，小腿處亦有擦傷情形，隨即由一旁的路過民眾協助原告將手推車拉出並至服務台說明情形，接著由被告吳建緻（大潤發中和店接待課員）陪同原告就醫，就醫完畢後被告吳建緻將原告送至捷運站搭車；原告離去前表示將會找車行修理停在大潤發中和店的摩托車，並謝謝被告方的主動關心，表示日後會自行至醫院進行複診。

2.依案發現場監視錄影畫面以觀，事發當下雖原告載貨之手推車卡在電扶梯出口處停滯不前，但電扶梯本身仍在正常運轉，並無故障之情事，且其他顧客使用並未有類似異狀發生，故應係案發時原告手推車載運貨物過重，且未依被告大潤發中和店之宣導將重物置於手推車後方，或是未於即將離開電扶梯之際，依被告大潤發中和店之宣導推送手推車所導致。

3.電扶梯若有卡住導致無法正常運轉之情形，多係因「梳子版」零件翹起或故障所致。而案發處之「地下三樓上地下二樓」電扶梯於105年7月之定期保養報告中，「梳子板」之保養檢修紀錄均無異常，事發後檢查確認亦無故障情事，足見該電扶梯並無原告指稱之故障情事，原告及手推車卡在電扶梯上非因設備欠缺安全性所致。

4.大潤發中和店於電扶梯處之告示設置皆符合工務局要求，於入口處設有廣播，提醒消費者「站穩踏階、緊握扶手、注意踏階交接處」，並於牆上設有「手推車安全使用」之說明告示，在電扶梯之緊急停止按鈕旁亦設有加大的指示告示，俾便消費者於危急時可立時辯識，綜以觀之其相關安全措施均已齊備，難謂原告受傷之結果係因被告有任何應盡而未盡義務所致。

㈡原告就其訴之聲明事項未盡舉證責任：

原告在本件起訴狀中卻始終未予舉證陳明被告大潤發中和店究有何故意過失導致其損害結果之發生，甚至就被告孫偉傑、吳建緻及劉奇耘等3人的部分更是未以隻字片語來解釋該3名被告與原告的損害之間有任何關聯，以此可見原告所提之訴顯然於法無據。

㈢被告孫偉傑及吳建緻2人其職務內容與案發現場電扶梯設備安全性維護保養無涉：

1.被告孫偉傑係大潤發中和店的接待課長，其職務範圍為接待課的管理，而接待課的工作內容包括對外客服、商品諮詢、顧客接待、接受退換貨、贈品發放以及其它顧客進入賣場後的相關服務。故其工作內容及監督範圍皆與電扶梯的維修保養無涉。

2.被告吳建緻為大潤發中和店的接待課員，其工作內容同前項並受接待課長指揮監督，故其職務範圍亦與電扶梯的維修保養無涉。

3.承上，縱認原告之受傷與電扶梯的保養維護缺失有關，孫偉傑及吳建緻2人之職務內容皆與大潤發中和店內的電扶

梯保養維護無涉，故原告受傷之結果與該2人執行職務之行為全無因果關係。

㈣被告劉奇耘為大潤發中和店之安管課長，其職務內容雖包括店內人員安全維護等，但其職責僅在防止安全危害事件的擴大，而非謂任何店內發生之安全事故皆應由被告承擔損害責任，且被告就確保設備安全性方面亦已確實完成案發電扶梯之定期維修保養工作，故就本案原告受傷之結果與被告劉奇耘的行為之間不存在因果關係。

㈤綜上，原告受傷之結果，應係其於事發當時未盡自身安全注意義務所導致，被告店內同仁接獲通報後亦立即由被告吳建緻陪同原告就醫，並本於服務顧客的立場持續關心原告傷勢及後續醫療狀況，亦向其表示可協助以醫療單據請領相關保險給付；被告大潤發中和店在事後持續與原告聯繫，希望原告能明白事發原因並非電扶梯設備故障所致，惟始終不為原告所接受，亦不願意提供醫療相關單據，絕非原告聲明所謂本公司有漠視消費者權益之情形。被告對於原告在大潤發中和店內消費時發生受傷之情事感到遺憾，亦尊重原告行使我國憲法所明文保障的訴訟權；惟原告在訴之聲明內所述情節與事實多處不符，亦未就其主張內容負應盡之舉證責任。

㈥原告於107年7月27日之民事起訴狀內容所列被告，並未包含被告大潤發總公司，原告於107年9月12日之陳報狀中始以補正之方式將被告之一之被告潤泰全球總公司變更為被告大潤發總公司，本案發生時點為105年7月28日，原告對被告大潤發總公司起訴時，距系爭案發時點已超過2年，依民法第197條第1項規定，原告對被告大潤發總公司之請求權，已因罹於時效而消滅，應予駁回。

㈦答辯聲明：原告之訴駁回，如受不利判決，被告願供擔保請准宣告免為假執行。

三、本院之判斷：

㈠原告主張其於105年7月28日晚上7時30分許，至被告大潤發集團中和分公司賣場，因手扶梯輸送帶卡住購物車，推車致

雙手急性挫扭傷，且當時機械卡住發出極大尖銳刺耳聲響，致使原告驚嚇發抖不已，而後惡夢連日，雙手受傷舉筷困難等事實，並依民法第184條、第185條、第188條、第191條、第193條、第195條、消費者保護法第7條等規定，求為判決如聲明所示。被告等均否認之，並以前詞置辯。

㈡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條定有明文。是以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，或其所舉證據尚有疵累，亦應駁回原告之請求。次按民法第184條第1項前項規定侵權行為以故意或過失不法侵害他人之權利為成立要件，故主張對造應負侵權行為責任者，應就對造之有故意或過失負舉證責任(最高法院17年上字第917號、58年台上字第1421號判例意旨參照)。再按消費者保護法第第7條企業經營者就其商品或服務所應負之責任，其規定內容為：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。企業經營者違反前二項規定，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。

㈢經查：

1.原告主張被告大潤發集團中和分公司賣場，因手扶梯輸送帶卡住購物車，推車致雙手急性挫扭傷，侵害原告權益之事實，固據提出照片影本7張、台北市政府消費者保護官協商消費爭議案紀錄（處理書）等為證（本院卷第317頁至第329頁、第205頁），惟查其中一張家樂福賣場警示標語，其餘照片亦不能證明有手扶梯輸送帶卡住購物車之事實，上述爭議案紀錄僅為協商紀錄，亦不能證明原告主張

之事實。

2.再被告於賣場牆上設有「手推車安全使用」之說明告示，在電扶梯之緊急停止按鈕旁亦設有加大的指示告示，俾便消費者於危急時可立時辯識，已據提出現場照片2張為證（本院卷第257頁至第258頁），足認賣場有為相關安全措。案發處之「地下三樓上地下二樓」電扶梯於105年7月6日、7日之定期保養報告中，「梳子板」之保養檢修紀錄均無異常，有自動樓梯定期保養報告書在卷可查（本院卷第259頁），由被告提出案發現場監視錄影畫面（本院卷第255頁、第256頁）觀之，事發當下雖原告載貨之手推車卡在電扶梯出口處停滯不前，但電扶梯本身仍在正常運轉，並無故障之情事。

3.又原告前以被告孫偉傑、吳建緻及劉奇耘等3人涉有傷害罪嫌向檢察署提起傷害告訴，經臺灣新北地方檢察署於108年3月13日以107年度偵字第10613號不起訴處分在案，有處分書影本在卷可憑（本院卷第367頁至第371頁），該處分書認定：「㈠畫面時間19：30：43至19：30：56，告訴人推手推車坐手扶梯上樓時，手推車在手扶梯終點處卡住，告訴人用力推動仍無法離開手扶梯終點，告訴人因身體出力重心不穩以左手扶住手扶梯，用右手單手推動亦未果，此時現場並無潤泰公司任何員工在場。畫面時間19：30：56，一名在地下二樓之男子推著手推車經過地下三樓往上至地下二樓之手扶梯位置附近時看到告訴人與卡住之手推車，從地下二樓手扶梯終點位置拉住告訴人手推車將手推車拉離手扶梯終點，告訴人左轉後繼續往前進入地下二樓樓層，此有臺灣臺北地方法院檢察署（現改制為臺灣臺北地方檢察署）及本署勘驗筆錄各1份在卷可稽，足認被告3人並無任何故意傷害之行為，亦無人在附近卻故意不予聞問之過失可言。㈡次查，大潤發公司當日營業時段，僅有告訴人一人之手推車卡在手扶梯終點，當天手扶梯運轉情形正常乙事，至為明確，亦有前開勘驗筆錄2份足

憑，再者，地下三樓上地下二樓手扶梯之上部乘場梳子板點檢、下部乘場梳子板點檢及梳子板與踏板之嵌和等例行性保養項目在105年7月6日及7日進行維護時，保養結果均為良好一節，復有自動樓梯定期保養報告書1份附卷足參，105年7月6日、7日才經過定期保養、狀況良好之地下三樓通往地下二樓之手扶梯，並無梳子板翹起、故障之虞，亦無在7月28日下午7時30分許，在告訴人通行抵達手扶梯終點位置時突然發生梳子板翹起之故障事宜，但在告訴人離開該處手扶梯後，又自行復原不再翹起之理。」等情

4.綜上，被告於賣場牆上設有「手推車安全使用」之說明告示，在電扶梯之緊急停止按鈕旁亦設有加大的指示告示，案發處之「地下三樓上地下二樓」電扶梯於105年7月6日、7日之定期保養報告中，「梳子板」之保養檢修紀錄均無異常。檢察署勘驗筆錄亦載明：「畫面時間19：30：43至19：30：56，告訴人（原告）推手推車坐手扶梯上樓時，手推車在手扶梯終點處卡住，告訴人用力推動仍無法離開手扶梯終點，告訴人因身體出力重心不穩以左手扶住手扶梯，用右手單手推動亦未果，此時現場並無潤泰公司任何員工在場。畫面時間19：30：56，一名在地下二樓之男子推著手推車經過地下三樓往上至地下二樓之手扶梯位置附近時看到告訴人與卡住之手推車，從地下二樓手扶梯終點位置拉住告訴人手推車將手推車拉離手扶梯終點，告訴人左轉後繼續往前進入地下二樓樓層。」等事實，可知大潤發賣場當日營業時段，僅有原告一人之手推車卡在手扶梯終點，當天手扶梯運轉情形正常，原告主張被告大潤發集團中和分公司賣場，因手扶梯輸送帶卡住購物車，致雙手急性挫扭傷，侵害原告權益之事實，並無依據。

㈣再按侵權行為以故意或過失不法侵害他人之權利為成立要件，故主張對造應負侵權行為責任者，應就對造之有故意或過失負舉證責任。原告主張被告應負消費者保護法第第7條企業經營者就其商品或服務所應負之責任，亦應就相關事實負

舉證責任，有如上述，本件原告未能證明被告有何故意或過失不法侵害原告權利之行為，原告亦未能證明被告應負消費者保護法第第7條企業經營者就其商品或服務所應負責任之事實，原告主張被告應負侵權行為責任及消費者保護法第7條之責任，自屬無據。

㈤從而，原告依侵權行為之法律關係（民法第184條、第185條、第188條、第191條、第193條、第195條）及消費者保護法第第7條規定，請求被告應給付原告902,555元，及自起訴狀繕本送達被告之翌日起至清償日止，按週年利率5%計算之利息，大潤發總公司應正視消費者人身財產的安全保障，加強明顯警示標的物，並無依據，應予駁回。原告之訴既經駁回，其假執行之聲請，失所依附，併予駁回。

㈥本件事證已臻明確，兩造其餘攻擊、防禦方法及所提之證據，經本院審酌後認對判決結果不生影響，爰不一一論列，附此敘明。

叁、結論：原告之訴為無理由，依民事訴訟法第385條第1項前段、第78條，判決如主文。

中　　華　　民　　國　　108　　年　　8　　月　　29　　日

民事第四庭　　法　官　李世貴

以上正本係照原本作成

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。如委任律師提起上訴者，應一併繳納上訴審裁判費。

中　　華　　民　　國　　108　　年　　8　　月　　29　　日

書記官　連思斐