

臺灣橋頭地方法院民事判決

108年度消字第3號

原告 張綉梅
訴訟代理人 吳淑芬律師
林松虎律師
被告 天悅大酒店股份有限公司
兼法定代理人 沈德村
上二人
訴訟代理人 陳鵬翔律師
鄭翊秀律師
林慶雲律師

上列當事人間請求侵權行為損害賠償事件，本院於民國110年3月16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、原告主張：伊前為中華海峽兩岸婦女經貿文化交流協會（下稱系爭協會）之監事長，系爭協會於民國107年5月29日辦理國內旅遊，入住被告天悅大酒店股份有限公司（下稱天悅公司）所營義大天悅飯店（下稱天悅飯店）。伊與訴外人吳芳君同住323號房，當日晚間約11時許，吳芳君外出購買物品，伊至浴室（下稱系爭浴室）之淋浴間洗澡，然伊沖洗完畢，甫將腳踏上淋浴間外置放之腳踏巾時，即全身往前滑倒（下稱系爭事故），天悅公司以飯店接駁車將伊送往義大醫療財團法人義大醫院（下稱義大醫院）急診，經檢查伊受有左肱骨頭頸閉鎖性骨折（下稱系爭傷害）。天悅公司為旅館業，依旅館業管理規則第24條規定，應經常維持場所之安全與清潔。又浴室為經常濕潤有水分之地點，故而浴室地面應使用具有止滑之磁磚或設置相關止滑設施，否則易致不慎滑倒，係屬一般社會生活經驗之人所共知。天悅公司就系爭浴室鋪設易滑材質之地板，未準備任何止滑設備，且未於淋浴

01 間門口邊設置安全扶手，復未於淋浴間張貼警告標示，因此
02 造成伊受有系爭傷害，原告自得依民法第184條第1項、第
03 2項、第193條、第195條規定請求損害賠償。又被告沈德
04 村（以下與天悅公司合稱被告，如單指其一則逕稱姓名或公
05 司名稱）為天悅公司之法定代理人，係從事旅館經營業務之
06 人，本應注意飯店房間內之浴室須維持良好適當之防滑等保
07 護安全設施，其竟疏未注意，於浴室鋪設易滑材質之地板，
08 未放置止滑墊或其他防滑設備，造成伊滑倒而受有系爭傷害
09 ，沈德村對於上開職務範圍之事，未善盡權責加以改進，顯
10 違背旅館業管理規則第24條規定，應屬違反保護他人法律，
11 又天悅公司為沈德村經營之公司，被告應依民法第184條第
12 1項、第2項、第28條、公司法第23條第2項負連帶賠償責
13 任。伊因系爭傷害受有醫療費用新臺幣（下同）712,011元
14 、增加如附表所示生活上之支出1,107,594元及精神上痛苦
15 150萬元等損害，總計3,319,605元。另天悅公司係提供服
16 務之企業經營者，與伊具有契約關係，依民法第227條規定
17 ，天悅公司應負加害給付之債務不履行賠償責任。又天悅公
18 司經營旅館業，自應注意使系爭浴室維持良好適當之防滑等
19 保護安全設施，避免危險發生，確保所提供之服務符合當時
20 科技或專業水準可合理期待之安全性，且服務具有危害消費
21 者生命、身體、健康、財產之可能者，應於明顯處為警告標
22 示，天悅公司竟疏未注意，未為適當之止滑設施及警告標示
23 ，致伊因浴室濕滑而跌倒受傷，天悅公司提供之服務顯然違
24 反消費者保護法（下稱消保法）第7條第1項、第2項規定
25 ，且天悅公司於系爭事故後，未積極陪同協助伊處理就醫程
26 序，亦未以專業之救護車載送伊就醫，造成伊於重傷之餘尚
27 須承受車輛轉彎碰撞之疼痛，處理程序顯有疏失不當。天悅
28 公司既有上開管理及處置不當之行為，伊自得依消保法第51
29 條規定，本得請求天悅公司給付損害額一倍之懲罰性賠償金
30 ，伊僅請求20萬元之懲罰性賠償金等語，求為判決：（一）被告
31 應連帶給付原告3,319,605元，及其中2,628,641元部分自

起訴狀繕本送達翌日起算，其餘690,964元自109年5月14日言詞辯論期日翌日起算，均至清償日止，按週年利率5%計算之利息。(二)天悅公司應給付原告20萬元，及自起訴狀繕本送達翌日起算至清償日止，按週年利率5%計算之利息。(三)願供擔保請准宣告假執行。

二、被告則均以：原告於107年5月29日入住天悅公司所營天悅飯店323號房，當日晚上11時許，323號房有人撥打電話通知櫃檯有人於浴室跌倒，需要飯店人員提供跌打藥膏，飯店人員知悉後立刻送冰塊及輪椅至323號房予原告使用，並應原告及同房友人之要求，以接駁車載送原告、其同房友人及導遊至義大醫院就診。原告雖主張系爭浴室之地板易滑，未設置任何止滑設備及為警告標示，然天悅飯店各客房內（包括323號房）之設施（包括衛浴設備）及相關標示，均比照「星級旅館建築評鑑作業要點」之規定，符合現行科技及專業水準可合理期待之安全性，無任何不法或違反保護他人法律之情事。又天悅飯店各客房內之浴室，其淋浴間、浴缸均設有安全扶手，並有擺設腳踏巾及防滑墊供客人使用，且於浴缸水龍頭上方及淋浴間門上均有張貼警告標示。原告發生跌倒意外，容有可能係其使用淋浴間前，未將止滑墊置於淋浴間外之地板上所致，此對照事發時原告所述系爭浴室之照片2張即明，故原告跌倒之意外非可歸責於被告。另沈德村雖為天悅公司之法定代理人，然天悅公司係採專業經理人制度，房務相關事項均由房務部經理人負責管理，沈德村僅就營運狀況向天悅公司董事會負責，原告主張沈德村應負連帶賠償責任，容有誤會等語資為抗辯。並聲明：(一)原告之訴駁回。(二)如受不利判決，願供擔保，請准宣告免為假執行。

三、本院於109年12月17日言詞辯論期日協同兩造彙整不爭執事項如下（本院卷(二)第201頁）：

(一)原告於107年5月29日入住天悅公司所營之天悅飯店，於同日晚上11時許在房號323號房間內之系爭浴室跌倒，經送義大醫院急診，經檢查其受有左肱骨頭頸閉鎖性骨折。

01 (二)原告受傷後係由天悅飯店員工駕駛飯店接駁車送至義大醫
02 院急診就醫。

03 (三)323 號房間內浴室之隔局設有淋浴間、浴缸及馬桶，淋浴
04 間內之牆壁上及浴缸內有裝設扶手，於浴缸水龍頭的開關
05 上方設有「小心地滑」之警語標示，原告發生系爭事故前
06 ，浴室內有準備止滑墊及腳踏巾，止滑墊是捲成筒狀，靠
07 放於浴缸間之牆壁上，腳踏巾係掛於浴缸靠外側之邊緣上
08 。

09 (四)沈德村為天悅公司之負責人。

10 四、得心證之理由：

11 (一)原告主張被告應負民法第184條第1項前段、第2項，及
12 沈德村應負民法第28條、公司法第23條第2項之損害賠償
13 責任部分：

14 1.按因故意或過失，不法侵害他人之權利者，負損害賠償
15 責任；故意以背於善良風俗之方法，加損害於他人者亦
16 同；違反保護他人之法律，致生損害於他人者，負賠償
17 責任，但能證明其行為無過失者，不在此限，民法第18
18 4條第1項、第2項定有明文；又按法人對於其董事或
19 其他有代表權之人因執行職務所加於他人之損害，與該
20 行為人連帶負賠償之責任；公司負責人對於公司業務之
21 執行，如有違反法令致他人受有損害時，對他人應與公
22 司負連帶賠償之責，民法第28條、公司法第23條第2項
23 分別定有明文。復按損害賠償之債，以有損害之發生及
24 有責任原因之事實，並二者之間，有相當因果關係為成
25 立要件。故原告所主張損害賠償之債，如不合於此項成
26 立要件者，即難謂有損害賠償請求權存在。且所謂相當
27 因果關係，係指依經驗法則，綜合行為當時所存在之一
28 切事實，為客觀之事後審查，認為在一般情形下，有此
29 環境、有此行為之同一條件，均可發生同一之結果者，
30 則該條件即為發生結果之相當條件，行為與結果即有相
31 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，不能僅以行為人就其行為為有故意過失，即認該行為與損害間有相當因果關係（最高法院98年台上字第673號裁判意旨可參）。

2.按民法第184條第1項前段規定，侵權行為之成立，須行為人因故意過失不法侵害他人權利，亦即行為人須具備歸責性、違法性，並不法行為與損害間有因果關係，始能成立，且主張侵權行為損害賠償請求權之人，對於侵權行為之成立要件應負舉證責任。就歸責事由而言，無論行為人因作為或不作為而生之侵權責任，均以行為人負有注意義務為前提；又其過失之有無，應以是否怠於善良管理人之注意義務為斷，亦即行為人僅須有抽象輕過失，即可成立。而善良管理人之注意義務，乃指有一般具有相當知識經驗且勤勉負責之人，在相同之情況下是否能預見並避免或防止損害結果之發生為準（最高法院100年度台上字第328號裁判要旨可參）。

3.原告主張被告於系爭浴室鋪設易滑材質之地板，未放置止滑墊等防滑設備，亦未設置於淋浴間之門口邊設置安全扶手，復未於淋浴間張貼警告標示等語，為被告所否認。查原告於發生事故當時入住之天悅飯店323號房間，該房間內之系爭浴室之隔局設有淋浴間、浴缸及馬桶，淋浴間內之牆壁上及浴缸內有裝設扶手，於浴缸水龍頭之開關上方設有「小心地滑」之警語標示，原告發生系爭事故前，浴室內有準備止滑墊及腳踏巾，止滑墊是捲成筒狀，靠放於浴缸間之牆壁上，腳踏巾係掛於浴缸靠外側之邊緣上等情，為兩造所不爭執。而衡諸常情，我國國內飯店於浴室內所放置之防滑設備通常為腳踏巾及止滑墊，此除有證人即天悅飯店之房務部經理余惠喜之證言（本院卷(二)第117、127頁）可佐外，證人吳芳君即原告之友人亦證述依其入住其他飯店之經驗，防滑

設施通常為腳踏墊和腳踏布，也會有把手等語（本院卷(二)第137頁），是足認系爭浴室內備置止滑墊及腳踏巾做為防滑設備（安全扶手部分詳後述），已符合一般飯店之防滑要求。

4. 原告主張被告於系爭浴室於鋪設易滑材質之地板一節，應探究者乃旅館業者就浴室地磚之防滑應遵循之標準為何？對此，高雄市政府觀光局以109年6月22日函覆：「經查我國相關觀光法規，並無規定浴室防滑設施及浴室地磚防滑係數，另有關本局稽查旅館項目也並未包含該項目」等語，有上開函文附卷可稽（本院卷(二)第51頁），可知我國並未就旅館內之浴室地板之防滑係數為明確之法令規範。又原告並未提出我國法令就浴室地板材質之設置有何具體規範可資遵循，其遽指系爭浴室係使用易滑材質之地板等語，尚難採信。且參酌證人余惠喜證稱：其於106年間起任職於天悅飯店，除系爭事故外，天悅飯店並無發生其他有人在浴廁滑倒之事故等語（本院卷(二)第119頁），足認天悅飯店之旅客在相同設備環境下，發生跌倒之機率甚微，足認天悅公司所提供天悅飯店之房間內浴室地板及防滑設施，在安全設置及維護上，已盡相當之注意，故原告在系爭浴室跌倒之發生原因，尚難認確如原告所主張系爭浴室係鋪設易滑材質之地板，亦難認原告跌倒之原因，與系爭浴室防滑設備之設置間有相當因果關係存在。

5. 原告另主張系爭浴室擺設之腳踏巾已不具止滑功能等語，查證人余惠喜即天悅飯店房務部經理到庭證述：其於系爭事故發生時擔任房務部主任，負責飯店房間之清潔、整理及安全之監督工作，客人入住前，其與現場領班會逐一檢查各個房間之盥洗用品、防滑設備等，浴室內擺設之防滑設備包括下面有吸盤的橡膠止滑墊及腳踏巾，由客人實際使用時自行擺放位置。腳踏巾的編織方式較一般毛巾更密合，放在浴室地板上可以防滑，其與飯

店人員會在飯店房間之浴室內將腳弄濕，踩在腳踏巾上測試防滑功能。天悅飯店就每一批購入腳踏巾相隔1年2個月至1年5個月之期間即會審視其乾淨及磨損之程度加以汰換，最多1年5個月即會汰換等語（本院卷(二)第113至125頁），足見系爭浴室內已放置腳踏巾及止滑墊等防滑設備，且天悅飯店於購入腳踏巾時已由其員工測試腳踏巾之防滑功能，且相隔一定週期進行檢視及汰換，足見被告已於系爭浴室內設置具有防滑功能之設備，原告主張被告未放置防滑設備等語，無足採信。原告另引用網路文章主張毛巾用久會變硬，且臺灣氣候潮濕，醫師及專家建議毛巾應每2至3個月更換，被告遲至1年5個月才更換腳踏巾，已超過毛巾之正常安全使用期間，足證天悅飯店之腳踏巾之材質已變硬，且因霉菌滋生而造成黏稠之情形等語，查原告所引用之網路文章撰寫者不明，且其文章內容亦無佐證依據，自無憑以作為有利於原告之認定。至於原告主張系爭浴室於意外發生當時所使用之腳踏巾已有變硬及發霉現象等情，原告並未舉證以實其說，且原告於起訴之初及訴訟進行前階段完全未提及上情，迨至余惠喜於109年10月15日到庭作證後，原告才具狀主張腳踏巾有變硬及發霉之情事，顯屬臨訟主張，不足採信。

- 6.原告另主張被告未於淋浴間門口邊設置安全扶手，且未於淋浴間張貼警告標示等語，查天悅飯店於淋浴間內之牆壁上及浴缸內有裝設扶手，並於浴缸水龍頭的開關上方設有「小心地滑」之警語標示等情，為兩造所不爭執，復有系爭浴室之照片可參（審消字卷第74至78頁）。又系爭浴室空間狹小，置身於淋浴間外之空間，即可看見張貼於浴缸水龍頭上方「小心地滑」之警告標誌，另原告自陳其係在走出淋浴間時滑倒，該處亦有淋浴間之門、門邊於原告跌倒之際可供原告抓扶，並無須另在淋浴間處張貼警告標示或於淋浴間門邊裝設安全扶手。再

者，我國並無相關法令要求天悅飯店須於房間之浴室內設置安全扶手及小心滑倒之警告標示，天悅飯店在淋浴間內之牆壁上設置扶手，僅為加強其安全設備，且其在浴缸水龍頭上所張貼之警告標誌，亦僅係其對旅客所為提醒，並非法令所規定必要之行為，天悅飯店縱未設置安全扶手或張貼警告標示，亦未違反相關法令規定。此外，原告並未舉證我國相關法令，天悅飯店應於浴室，甚或至在淋浴間門口邊設置安全扶手，及在淋浴間張貼警告標示，自不能證明天悅公司有上開作為義務，故本件尚不能以原告所稱系爭浴室之淋浴間門口邊未設置安全扶手及淋浴間處未為警告標示，即認被告有何違反作為義務而有過失。

7. 原告又主張被告於系爭事故後，未積極陪同協助其處理就醫程序，亦未以專業之救護車載送其就醫，造成其於重傷之餘尚須承受車輛轉彎碰撞之疼痛，被告之處理程序顯有疏失不當等語，查原告受傷後係由天悅飯店員工駕駛飯店接駁車送至義大醫院急診就醫，此為兩造所不爭執，足認天悅飯店已協助原告就醫，原告復自陳其有同意以接駁車送其就醫等語（本院卷(二)第199頁），此既為原告所同意，原告自不得再執被告未聯繫救護車接送其就醫為由，主張被告有疏失不當。此外，原告雖稱其因接駁車接送就醫，須承受車輛轉彎碰撞之疼痛等語，然而原告斯時甫受傷，對傷勢之痛感較為明顯，此由證人吳芳君證述其買東西回到房間後，原告一直哀號說是她好痛，原告從房間床上要坐到輪椅上時，當下真的是慘叫，之後坐上接駁車，那邊是山路，每一個轉彎，原告都唉得很大聲等語（本院卷(二)第129頁），足認原告在尚未搭乘接駁車之前即已不斷喊痛，且縱使原告係搭乘救護車前往就醫，其前往義大醫院之行經路線，與搭乘接駁車並無不同，均須沿山路迴轉行駛，原告之身體於救護車迴轉之時亦會隨轉彎方向及路況而擺動，不因

其搭乘救護車即不會產生疼痛，是原告上開主張無可採
。

8. 基上說明，原告雖發生跌倒傷害之意外，然據原告自稱意外發生於其洗澡完走出淋浴間，將腳踩在腳踏巾上之際等語，而因使用者之淋浴方式、身體情況、注意力、走路習慣各異，即使系爭浴室設置完善之防滑，亦可能發生跌倒意外之事故，未必係因原告所稱之浴室地板材質易滑、腳踏巾不足以防滑所造成，尚不能僅以原告發生跌倒意外之結果，即證明必係「滑倒」造成。是本件亦不能證明原告發生跌倒意外係因滑倒所致。則原告跌倒之原因亦難認與天悅公司所營天悅飯店之上開設施間具有相當因果關係。從而，原告主張被告應依民法第184條第1項前段、民法第28條、公司法第23條第2項規定連帶負損害賠償責任，無足採取

9. 原告另主張被告違反旅館業管理規則第24條「旅館業不得擅自擴大營業場所，並應經常維持場所之安全與清潔」之規定，應負民法第184條第2項規定之侵權行為責任等語，查旅館業管理規則第24條於105年10月5日修正發布，修正後條文為：「旅館業應依登記證所載營業場所範圍經營，不得擅自擴大營業場所。」，已刪除「並應經常維持場所之安全與清潔」等文字，而系爭事故發生於000年0月00日，自不得適用105年10月5日修正前旅館業管理規則第24條之規定，是原告援引上開修正前之規定，主張被告應負民法第184條第2項所定違反保護他人法律之侵權行為責任等語，顯乏所據。此外，原告並未舉證證明被告有違反何保護他人之法律因而致原告受有損害之事實，則原告主張被告應依民法第184條第2項規定對原告負侵權行為損害賠償責任，亦屬無據。

(二) 原告主張天悅公司應負消保法第7條第1項、第2項、第51條規定之責任部分：

- 01 1.按從事設計、生產、製造商品或提供服務之企業經營者
02 於提供商品流通進入市場，或提供服務時，應確保該
03 商品或服務，符合當時科技或專業水準可合理期待之安
04 全性。商品或服務具有危害消費者生命、身體、健康、
05 財產之可能者，應於明顯處為警告標示及緊急處理危險
06 之方法。企業經營者違反前二項規定，致生損害於消費
07 者或第三人時，應負連帶賠償責任。但企業經營者能證
08 明其無過失者，法院得減輕其賠償責任。消保法第7條
09 定有明文。另同法第51條規定：依本法所提之訴訟，因
10 企業經營者之故意所致之損害，消費者得請求損害額五
11 倍以下之懲罰性賠償金；但因重大過失所致之損害，得
12 請求三倍以下之懲罰性賠償金，因過失所致之損害，得
13 請求損害額一倍以下之懲罰性賠償金。依上揭規定，消
14 費者依消保法主張損害賠償，仍須以企業經營者所提供
15 之服務欠缺當時科技或專業水準可合理期待之安全性，
16 且該欠缺確造成消費者損害為前提，倘消費者之損害，
17 並非服務欠缺安全性所致，亦不得據以請求損害賠償。
- 18 2.經查，天悅飯店就系爭浴室之地磚已採用防滑材質鋪設
19 且已備妥腳踏巾、止滑墊等防滑設備，並已為防滑之
20 警告標示，及於淋浴間內之牆壁上及浴缸內裝設安全扶
21 手，足認天悅飯店所屬上開設施及提供之服務確已符合
22 當時科技或專業水準可合理期待之安全性，並無原告所
23 指述有違反消保法第7條第1項及第2項規定之情事，
24 是原告之跌倒受傷，並非因天悅公司所屬天悅飯店就上
25 開設施及提供之服務欠缺當時科技或專業水準可合理期
26 待之安全性所致。至於原告主張系爭浴室之淋浴間門口
27 邊應設置安全扶手及淋浴間處應為警告標示一節，法令
28 並無如此之規範，且原告未能舉證其跌倒與其所主張天
29 悅公司應為上開行為間有相當因果關係，難認天悅公司
30 應就原告所受之損害應負損害賠償責任。從而，原告依
31 消保法第7條規定請求損害賠償，及依同法第51條後段

規定為20萬元之懲罰性賠償金之請求，均依法不合，核非有據。

(二)原告主張天悅公司應依民法第227條規定，負不完全給付責任部分：

1.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，民法第227條定有明文。所謂不完全給付，係指債務人雖為給付，然給付之內容並不符合債務本旨而言。倘給付並無不符債務本旨之情事，自無據此請求賠償之餘地。

2.天悅飯店就系爭浴室之地磚已採用防滑材質鋪設，且已備妥腳踏巾、止滑墊等防滑物品，及裝設安全扶手，並已於明顯可見之處張貼小心地滑之警告標示，且天悅公司於系爭事故發生後駕駛接駁車協助原告就醫，自難認天悅公司之給付有何不符合債務本旨之不完全給付之情事。原告所舉證據既未能證明天悅公司有不完全給付債務不履行之事實，其本於民法第227條規定，請求天悅公司負損害賠償之責，自無足憑。

五、綜上所述，原告對被告依民法第184條第1項前段、第2項、民法第28條、公司法第23條第2項規定，對天悅公司依民法第227條規定請求其等連帶給付3,319,605元，及其中2,628,641元部分自起訴狀繕本送達翌日起算，其餘690,964元自109年5月14日言詞辯論期日翌日起算，均至清償日止，按週年利率5%計算之利息，另依消保法第51條規定，請求天悅公司給付20萬元，及自起訴狀繕本送達翌日起算至清償日止，按週年利率5%計算之利息，均為無理由，應予駁回。其訴既無理由，其假執行之聲請亦失所附麗，應併予駁回。

六、本件事證已臻明確，兩造其餘攻擊防禦方法及所提證據，經本院審酌後認均於判決之結果不生影響，爰不逐一論敘。

七、據上論結，本件原告之訴為無理由，依民事訴訟法第78條，
判決如主文。

中 華 民 國 110 年 3 月 31 日
民 事 第 一 庭 法 官 許 慧 如

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 110 年 3 月 31 日
書 記 官 黃 鈺 玲