臺灣臺中地方法院民事判決

105年度消字第8號

原　　告　劉慧萍
訴訟代理人　曾信嘉律師
被　　告　春地嬉遊數位股份有限公司
兼
法定代理人　曾泰嘉
被　　告　佳緯貿易有限公司
兼
法定代理人　劉炳均
上四人共同
訴訟代理人　江明軒律師
受告知訴訟人　富邦產物保險股份有限公司
法定代理人　陳燦煌

上列當事人間請求損害賠償事件，本院於民國108年6月3日言詞辯論終結，判決如下：

主　　文

被告春地嬉遊數位股份有限公司、佳緯貿易有限公司應連帶給付原告新臺幣壹拾陸萬零伍佰貳拾捌元，及被告佳緯貿易有限公司自民國一〇五年七月十一日起、被告春地嬉遊數位股份有限公司自民國一〇五年七月十三日起，均至清償日止，按週年利率百分之五計算之利息。

原告其餘之訴駁回。

訴訟費用由被告春地嬉遊數位股份有限公司、佳緯貿易有限公司連帶負擔百分之十二，餘由原告負擔。

本判決第一項得假執行。但被告春地嬉遊數位股份有限公司、佳緯貿易有限公司如以新臺幣壹拾陸萬零伍佰貳拾捌元為原告預供擔保，得免為假執行。

原告其餘假執行之聲請駁回。

事實及理由

壹、程序部分：

按訴狀送達後，原告不得將原訴變更或追加他訴，但擴張或

減縮應受判決事項之聲明者，不在此限，民事訴訟法第255條第1項第3款定有明文。原告起訴聲明原為「一、被告春地嬉遊數位股份有限公司（下稱被告春地嬉遊）與被告佳緯貿易有限公司（下稱被告佳緯公司）應連帶給付原告新臺幣（下同）650,640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、被告春地嬉遊與被告曾泰嘉應連帶給付原告650,640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。三、被告佳緯公司與被告劉炳均應連帶給付原告650,640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。四、前三項所命給付，若被告中任何一人已為給付者，在其給付數額之範圍內，其他被告同免給付義務。五、原告願供擔保，請准宣告假執行」，嗣變更聲明為：「一、被告春地嬉遊與被告佳緯公司應連帶給付原告1,301,280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、被告春地嬉遊與被告曾泰嘉應連帶給付原告1,301,280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。三、被告佳緯公司與被告劉炳均應連帶給付原告1,301,280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。四、前三項所命給付，若被告中任何一人已為給付者，在其給付數額之範圍內，其他被告同免給付義務。五、原告願供擔保，請准宣告假執行」，原告所為聲明變更，核屬擴張應受判決事項之聲明，與上揭規定相符，應予准許。

貳、實體部分：

一、原告起訴主張：原告於民國103年9月2日向被告春地嬉遊購買「Diet Esthetic歐洲原裝醫美級龍血素回齡精華」（下稱龍血素），龍血素之進口商係被告佳緯公司、被告春地嬉遊係龍血素經銷商。而原告所購龍血素未添加DMDM Hydantoin此原料，卻遭驗出濃度達476.9ppm之甲醛，已超出75ppm之容許值，可見該產品欠缺消費者保護法（下稱消保法）第

7條第1項之安全性。再者龍血素外觀亦未加註含有甲醛之警語，亦未符合當時科技或專業水準可合理期待之安全性。且龍血素既含有甲醛此一刺激性、過敏性成分，顯非適用於所有膚質，被告佳緯公司卻於外包裝標明「All skin types including sensitive ones」，顯然有違消保法第22條規定。原告為對甲醛過敏之人，因被告上開缺失，造成原告使用龍血素後皮膚發紅且多處膿包，被告佳緯公司應依消保法第9條規定負同法第7條之製造者責任。而被告春地嬉遊為龍血素經銷商，應依消保法第8條規定，與被告佳緯公司負連帶賠償責任。被告劉炳均、曾泰嘉分係被告佳緯公司、被告春地嬉遊之公司負責人，龍血素既有上開未符合消保法規定之處，被告劉炳均、曾泰嘉即應依公司法第23條第2項規定與各自之公司連帶負損害賠償責任。而原告因使用龍血素，受有醫療費用1,320元、無法工作請他人代班支出費用174,000元等損害，而原告係未婚女性，臉部因上開消費事件面目全非，更因長期化膿及反覆脫皮紅腫，導致臉部肌膚下垂變形及產生皺紋，對自尊及心理造成重大打擊，依民法第195條規定，請求慰撫金600,000元。再依修正前消保法第51條規定請求懲罰性賠償金。末應敘明者為，原告雖接受被告春地嬉遊之3,600元慰問金，然原告並無以此筆金額與被告達成和解之意，自無所謂和解契約存在。爰依消保法第7條第3項、第8條第1項、公司法第23條第2項、民法第28條規定提起本訴等語。並聲明：㈠被告春地嬉遊與被告佳緯公司應連帶給付原告1,301,280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。㈡被告春地嬉遊與被告曾泰嘉應連帶給付原告1,301,280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。㈢被告佳緯公司與被告劉炳均應連帶給付原告1,301,280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。㈣前三項所命給付，若被告中任何一人已為給付者，在其給付數額之範圍內，其他被告同免給付義務。㈤原告願供

擔保，請准宣告假執行。

二、被告則以：被告春地嬉遊於知悉原告使用龍血素發生過敏狀況後，即將原告所購買商品回收並全額退款與原告（不論商品是否開封或使用完畢），另再給付慰問金3,600元與原告，足認被告春地嬉遊與原告就上開消費爭議已達成和解，如此其餘被告所負連帶債務責任亦因而消滅，原告自不得提起本訴要求損害賠償。原告所購買龍血素批號為「51113」，該批號產品盒身已標示成分含有「DMDM Hydantoin」，而依現行法規，化妝品使用「DMDM Hydantoin」作為防腐劑時，所釋出Free Formaldehyde不得超過1,000ppm，而臺北市政府衛生局檢驗之龍血素批號為「28714」，該批次產品因生產者失誤，未依被告佳緯公司要求提供不含「DMDM Hydantoin」成分之產品，仍依標準生產程序添加「DMDM Hydantoin」，導致「28714」批號產品盒身未記載含「DMDM Hydantoin」，實際上卻含有「DMDM Hydantoin」成分，而有成分標示不實狀況，然此成分標示不實狀況未出現於「51113」批號商品，故被告佳緯公司因成分標示不實受裁罰之事實，與原告使用龍血素過敏一事並無因果關係。再者，臺北市衛生局於「28714」批號產品檢出濃度476.9ppm之甲醛，亦未逾上開法定標準，可見龍血素符合當時科技或專業水準可合理期待之安全性。而被告春地嬉遊於網頁已註明「因每位過敏體質者的過敏反應物質均不同，如為敏感性膚質請先詢問您個人的皮膚科醫師或進行產品試用，確認該商品不會引起您的過敏現在再購買…如為敏感性膚質請勿直接購買本商品使用，以免影響你的權利哦☆如有過敏現象請立即停止使用」，可見被告春地嬉遊已對於損害防免盡相當注意，自得依消保法第8條第1項後段規定，免除與被告佳緯公司之連帶損害賠償責任。再者龍血素有使用「DMDM Hydantoin」，有文獻稱「DMDM Hydantoin」為「乙內」，係以緩慢速度釋出微量甲醛達到防腐效果之物質，然「甲醛釋放體」與純甲醛引發問題並無相關，故原告雖對甲醛過敏，然對於甲醛釋放體是

否過敏，未見證明，故原告之皮膚過敏反應與使用龍血素是否有因果關係，尚待證明。又原告未能證明其有2個月不能工作之情況，自難認有工作損失，且其請求慰撫金過高，應予酌減等語，資為抗辯。並聲明：原告之訴駁回。如受不利判決，願供擔保，請准宣告免為假執行。

三、不爭執事項：

㈠原告於103年9月2日自被告春地嬉遊購買龍血素。

㈡龍血素由被告佳緯公司進口。

㈢原告於104年2月23日、3月30日、11月24日至佛教慈濟醫療財團法人臺中慈濟醫院（下稱慈濟醫院）就診，經診斷為「不明成分保養品使用後臉部接觸性皮膚炎合併感染（發紅及多處膿庖）」。

㈣臺北市政府衛生局曾以龍血素外包裝未標示「批號及製造日期」，且「全成分」標示錯誤為由，以104年11月20日北市衛食藥字第10440795700號裁處被告佳緯公司。

㈤龍血素經衛生福利部食品藥物管理署檢驗，驗出甲醛476.9ppm。

㈥被告春地嬉遊曾因本件原告消費事件，包3,600元慰問金與原告。

四、爭執事項：

㈠被告春地嬉遊與原告是否因前述不爭執事項㈥之事實，而有確認性和解契約意思表示合致？

㈡被告佳緯公司應否依消保法第9條、第7條第3項、被告春地嬉遊應否依消保法第8條，及被告劉炳均、曾泰嘉應否依民法第28條、公司法第23條第2項規定負損害賠償責任？

㈢若被告應依前項所示規定負責，則被告應給付金額為何？

五、得心證之理由：

㈠按稱和解者，謂當事人約定互相讓步，以終止爭執或防止爭執發生之契約；和解有使當事人所拋棄之權利消滅及使當事人取得和解契約所訂明權利之效力，民法第736條、第737條分別定有明文。又和解如當事人係以他種之法律關係或以單

純無因性之債務約束等，替代原有之法律關係而成立者，為屬於創設性之和解；若僅以原來明確之法律關係為基礎而成立和解時，則屬認定性之和解。倘係前者，債務人如不履行和解契約，債權人應依和解所創設之新法律關係請求履行，不得再依原有之法律關係請求給付；如為後者，既係以原來明確之法律關係為基礎而成立之和解，僅有認定之效力，債權人自非不得依原來之法律關係訴請債務人給付，祇法院不得為與和解結果相反之認定而已（最高法院98年度台上字第315號判決意旨參照）。被告春地嬉遊抗辯前已因原告本件主張之原因事實給付慰問金3,600元與原告，故與原告間應已有確認性和解契約意思表示合致等語，並提出客戶交易退款明細1紙為證（見卷㈠第71頁）。惟觀該紙交易明細內容，其上係記載原告向被告春地嬉遊所購買物品之各品項名稱、購買時間、單據號碼、發票號碼、購買金額，以及被告春地嬉遊已將原告所購買列於該紙明細上之物品總價金14,124元匯入原告郵局帳戶，並於104年3月5日請宅急便代致贈慰問金3,600元，金額共計17,724元，並經原告簽名確認已收受該筆金額之記載，則由該紙明細內容僅能見被告春地嬉遊願就原告所購買物品全額退款，並對原告使用其公司產品所生傷害致贈3,600元以表關切之意，原告則收受被告春地嬉遊所交付共計17,724元金額等事實，除此之外，未見原告就該消費糾紛願從此不再爭執、放棄權利主張等記載，揆諸上開規定及判決意旨，即難認被告春地嬉遊抗辯已因給付3,600元慰問金與原告，雙方消費糾紛已因達成和解而落幕等語屬實，是被告春地嬉遊此部分抗辯，即難採信。

㈡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；輸入商品或服務之企業經營者，視為該商品之設計、生產、製造者或服務之提供者，負本法第7條之製造者責任，消保法第7條、第9條分有明文。又按消費者保護法施行細則第5條規定：「本法第7條第1項所定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」。被告佳緯公司係龍血素此商品輸入者，為二造所不爭執，則參諸上開規定，被告佳緯公司依消保法第9條規定，負有同法第7條第1項所定商品流通進入市場時，應確保該商符合當時科技或專業水準可合理期待之安全性之責，則原告得否因被告佳緯公司未盡上開責任請求損害賠償，以下析述之：

⑴按消保法第2條第1款所定消費者，指以消費為目的而為交易、使用商品或接受服務者。而消保法所稱之「消費」，並非純粹經濟學理論之一種概念，而是事實生活上之一種消費行為，其意義包括：消費係為達成生活上目的之行為，基於求生存、便利或舒適之生活目的，在食衣住行育樂方面所為滿足人類慾望之行為。由上述消費者定義可知，其認定著重於商品或服務「最終使用者」之範圍，不以當事人間存在契約關係為必要，亦即「消費關係」與「債之關係」並非同義詞，是原告雖非直接向被告佳緯公司購買龍血素，然原告購買龍血素此商品使用之目的，在於滿足追求、保持自身外貌美觀之渴望及本能，是對被告佳緯公司而言，原告應屬消費者無疑。

⑵而龍血素此商品是否符合當時科技或專業水準可合理期待之安全性，可參酌商品標示說明定之，蓋商品之標示說明係消費者獲知資訊之重要來源，通常可發揮說明、警告2種功能，一方面促成商品經濟效益之實現，另一方面則可知悉商品危險所在、危險現實發生時處置方式，使縱屬外行之消費者，亦可透過簡明方式瞭解商品特性，充分享受商品帶來之利

益。而龍血素經檢驗後，曾於其內驗出476.9ppm之甲醛一事，為二造所不爭執，而甲醛此一化學物質，「根據先前研究（Contact Dermatitis.1997 Jan；36⑴26-33），對於已經甲醛過敏者，使用貼膚測試時，超過250ppm時，即可能產生陽性貼膚反應。發紅及多處膿包都可以是甲醛過敏的皮膚反應…如果原告已被證實對甲醛過敏，則有可能在使用含甲醛476.9ppm之濃度保養品後產生接觸性皮膚炎（發紅及多處膿包）之症狀。由於DMDM Hydantoin也是會游離釋放甲醛成分之防腐劑，其甲醛釋放量與製造時殘留，還有產品儲存時間、溫度、配方、容器都有關係（Int Cosmet Sci. 2015 Oct；37⑸474-8），因此若對於甲醛過敏者，使用含DMDM Hydantoin的產品，仍有可能產生過敏反應，出現類似皮膚症狀」，有國立臺灣大學醫學院附設醫院（下稱臺大醫院）辦理司法機關委託鑑定案件意見表1份在卷可稽（見卷㈠第245頁），可見對於甲醛過敏者，使用含DMDM Hydantoin成分之產品於皮膚時，有可能產生接觸性皮膚炎，據此，含DMDM Hydantoin之商品於標示上，即應特別標註此點，點明商品成分特殊性，以便消費者使用、選購時，能充分獲知資訊，安全使用產品及應對危險發生狀況。而依據原告購買龍血素時點，所使用產品批號應為「51113」，而非「28714」一節，業據被告分別提出請款單、出貨單、進口報單各2份為證（見卷㈠第160至167頁），足堪採信。就批號「51113」之龍血素商品，成分含有DMDM Hydantoin一事，亦經被告自認無訛（見卷㈠第195頁背面），而該批號龍血素包裝外盒上記載「ALL SKIN TYPES INCLUDING SENSITIVE ONES」表示該商品適用於任何膚質，縱敏感性肌膚亦不例外，此外未見任何關於甲醛過敏者請謹慎使用及發生過敏反應時處理方式之記載，有照片3張附卷可考（見卷㈠第77至79頁），據此，即足認被告佳緯公司所提供之商品於進入市場時，標示說明有所不足，有致甲醛過敏消費者誤用商品或發生過敏反應時不知如何應對之虞，揆諸上開規定，應認被告佳緯公司所進口

之龍血素商品流通進入市場時，未符合當時科技或專業水準可合理期待之安全性。

㈢至於原告皮膚有無對甲醛過敏一節，經本院送請臺大醫院鑑定，結果略以：「原告於107年11月6日至本院進行皮膚貼布試驗共計25種歐洲標準測試組，並於同年11月9日、11月13日分別進行第3天及第7天之判讀。檢測結果顯示，原告對甲醛（formaldehyde）呈現過敏反應」，有臺大醫院受理院外機關鑑定案件回覆意見表1份可資證明（見卷㈡第24頁），足認原告皮膚對甲醛過敏，從而，原告主張臉部肌膚因使用龍血素而有不爭執事項㈢所示狀況等語，即堪採信。

㈣綜上，原告依據消保法第7條第3項規定請求被告佳緯公司負損害賠償責任，應屬有據。

㈤被告春地嬉遊為龍血素商品之經銷商，依消保法第8條第1項前段規定，應與被告佳緯公司負連帶賠償之責。被告春地嬉遊雖抗辯已在網頁上註明「因每位過敏體質者的過敏反應物質均不同，如為敏感性膚質請先詢問您個人的皮膚科醫師或進行產品試用，確認該商品不會引起您的過敏現象再購買，本商品享有7天猶豫期，原裝7日內可退，拆封後無法退貨，如為敏感性膚質請勿直接購買本商品使用，以免影響您的權利哦☆如有過敏現象請立即停止使用」等警語，並提出ZOOCCI質物系網頁1紙為證（見卷㈠第90頁），對於損害之防免已盡相當之注意，應可據消保法第8條第1項後段規定免其責任等語。惟原告提出購買龍血素時之網頁廣告1紙，其上並無被告春地嬉遊所提出上揭網頁之警示性記載，僅標示「適用膚質：各種膚質適用」（見卷㈠第12頁），是被告春地嬉遊上開所辯，是否屬實，實值懷疑。參諸被告春地嬉遊所提出網頁列印時間為105年3月15日，龍血素單瓶售價為2,750元（見卷㈠第90頁），而原告購買龍血素時單瓶售價為2,580元（見卷㈠第13頁），由龍血素售價相互比對，足認原告所提出廣告應係較早期之廣告，是本院認被告春地嬉遊所提出網頁上警語應係在原告購買產品後所加註，被告春地嬉遊

自不得以上開辯詞卸責。

㈣按公司負責人對於公司業務之執行，如有違反法令致他人受有損害時，對他人應與公司負連帶賠償之責，公司法第23條第2項定有明文。所謂公司業務之執行，自係指公司負責人處理有關公司之事務，且必以公司負有賠償之責，始有公司負責人與公司負連帶賠償責任之可言（最高法院89年度台上字第2749號判決意旨參照）；又法人對於其董事或其他有代表權之人因執行職務所加於他人之損害，與該行為人連帶負賠償之責任，民法第28條亦有明文。被告佳緯公司、春地嬉遊公司，對原告應付損害賠償責任，業據敘明如上，而該2名被告應負損害賠償責任之原因在於商品標示說明不足，而不符合當時科技或專業水準可合理期待之安全性，此部分缺失應與行銷業務細節有關，難認被告劉炳均、曾泰嘉有事必躬親、親自執行之必要，故與公司負責人業務應屬無關，自難據此要求被告劉炳均、曾泰嘉依公司法第23條第2項規定與其等經營之公司負連帶賠償之責。同理，原告依民法第28條規定，請求被告劉炳均、曾泰嘉與公司負連帶賠償之責，更屬無據。

㈤按有關消費者之保護，依本法之規定，本法未規定者，適用其他法律，消保法第1條第2項定有明文。又按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；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，民法第193條第1項、第195條第1項前段亦有明定。原告既得依消保法第7條第3項、第8條第1項前段規定，請求被告佳緯公司、春地嬉遊賠償損害，則其得請求被告賠償之各項財產上及非財產上損害，分述如下：

⑴原告主張因使用龍血素過敏而有醫療費用1,320元之損失，此部分未見被告加以爭執，依民事訴訟法第280條第1項規定，視同自認原告此部分主張之事實，故原告請求1,320元之

醫療支出為有理由。

⑵原告又主張其任職威斯頓文理短期補習班擔任主任，於104年2月至4月間因臉部皮膚嚴重紅腫化膿，深感自身面貌可怖，害怕面對涉世未深、不懂人情世故之青少年，故無法親自授課，而原告若以戴口罩方式上課，口罩與患部貼合形成高溫環境，紅腫及膿包將持續出現，亦容易滋生細菌導致傷口感染，此外說話過程中口罩與患部不斷摩擦產生傷口，同一期間原告患部疼痛無法入睡，導致白天精神不佳、免疫力下降而無法工作，故原告必須委請2名同事分別代理授課工作及教案指導工作，因此共支出174,000元代課費用與該2名同事，此係不能工作損失等語，並提出薪資領取證明2紙、原告於104年2月至3月間在慈濟醫院就診之電子病歷為證（見卷㈠第25至26頁、卷㈡第66至67頁）。而觀諸原告提出症狀嚴重時之照片數紙（見卷㈠第21頁、第27至29頁），原告皮膚確實有大片紅腫、產生膿包之情形，惟原告授課對象非稚齡兒童，而係已參與12年國民基本教育之學生，基本教育目標在於培養具備因應社會生活情境需求能力之國民，故對於他人所受苦難而發之同理心，理應為基本教育所追求之目標，原告所經營者係私立補習班，願額外花費金錢將子女送至私立補習班者應為重視子女人格、學科能力之家長，基此情境下，原告臉部雖有上述病徵，然常人觀之尚能理解此應係疾病導致，原告學生縱心有怖畏，但經家長開導、解釋、說明後，應不致對原告授課一事心生反感，況且補習班老師就個人能力方面，多有獨到之處以資吸引學生，諒原告對此市場現象亦不致否認，故難認原告有因上述病徵而無法與學生面對面授課之狀況。此外，亦未見原告舉證證明其有因皮膚炎而不能工作之事實，自難認此部分主張可採。

⑶按慰藉金之賠償須以人格權遭遇侵害，使精神上受有痛苦為必要，其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（最高法院51年台上字第223號判例意旨參照）。亦即

非財產上損害賠償，應以實際加害之情形、加害之程度、被害人所受精神上痛苦之程度、賠償權利人之身分、地位、經濟能力綜合判斷之。本院審酌原告因被告佳緯公司、春地嬉遊公司上述違反消保法第7條第1項規定之行為，導致臉部皮膚炎，而有大片紅腫及膿包之狀況，且整體症狀自103年9月6日起發作至105年3月間始較為改善，持續期間甚長，而愛美係女人天性，原告斯時年僅32歲，又係未婚身分，其精神定然因此受有極為巨大之痛苦；而原告職業為補習班主任，，名下財產約值4,510,000元，於105年度所得698,415元、於106年度所得272,589元；被告春地嬉遊實收資本額為12,400,000、被告佳緯公司資本總額為5,000,000元等情，亦有公司基本資料查詢附卷可憑，本院斟酌原告與被告春地嬉遊、佳緯公司之身分、地位、經濟能力及原告精神上所受痛苦之程度等一切情狀，認原告請求賠償精神慰撫金200,000元為適當，逾此部分，尚屬過高，不應准許。

⑷綜上，原告得請求被告佳緯公司、春地嬉遊連帶賠償之金額為201,320元。

㈥又損害之發生或擴大，被害人與有過失者，法院得減輕賠償金額，或免除之，民法第217條第1項固有明文。但所謂被害人與有過失，須被害人之行為助成損害之發生或擴大，就結果之發生為共同原因之一，行為與結果有相當因果關係，始足當之（最高法院96年台上字第1169號判決意旨參照）。原告於使用龍血素發生過敏現象後，旋即於103年9月6日與被告春地嬉遊服務人員聯絡，雙方有如下對話：

「原告（暱稱為Liu Joanne）：我用了龍血素結果過敏臉部有疹子，怎麼辦呢？

ZOOCCi物質系-優質生活採購誌：您好，請您提供您的訂購大名，我請客服與您聯絡瞭解狀況（103年9月9日下午5時57分回覆）。

原告：劉慧萍，我今天有訂購其他產品裡面的小姐有說要幫我和客服安排聯絡，不過到現在還沒！（103年9月9日下午6

時1分回覆）。
ZOOCCi物質系-優質生活採購誌：有哦，我們客服下午有請主管打給您，但您電話沒通哦，會再請他與您聯絡哦（103年9月9日下午6時36分回覆）。
原告：謝謝你，可以打市話0000000000（103年9月9日下午6時52分回覆）」（見卷㈠第15頁）。
嗣於103年12月8日雙方又有如下對話：
「原告：用了龍血素整個臉都過敏了。
張筠欣：等我一下喲。我回報主管，等等回覆你，你給我你的手機號碼。
原告：0000000000。Thanks。
張筠欣：嗨嗨～我想要先瞭解一下你的使用步驟。
原告：化妝水後加玫瑰果油混這龍血。
張筠欣：你上次是不是有跟我說，你擦龍血會這樣，所以你就沒有再擦？
原告：過敏停用後就一直沒用什麼也都聽（應為停之誤）用。他就一直這樣越來越養。
張筠欣：你先幫我濕敷或是噴玫瑰花水，再擦玫瑰果油，或是洗完臉直接上安瓶。龍血，先不要用。
原告：恩，只能先這樣了」（見卷㈠第17頁）。
嗣於104年2月20日雙方又有如下對話：
「原告：我擦了龍血素、安瓶、玫瑰果油後，我朋友用了蜂毒，也這樣。產品我都會拿去驗，如果產品有問題你們公司要解決。
張筠欣：因為公司現在在過年休假中，但是已經將你的狀況告知公司主管，那有最新的回覆，我會馬上乾（應為跟之誤）你說。那想瞭解一些細節，使用的順序是龍血→安瓶→蜂毒嗎？還是龍血→安瓶→玫瑰果油。除了擦我們的保養品外，你還有擦什麼嗎？
原告：只擦你們公司的。
張筠欣：對了，你方便給我你的手機？我要調訂單資料給主

管。好，瞭解。那你是擦了立馬有這樣的反應嗎？
原告：先安瓶後玫瑰果油混龍血，是龍血3天後有反應，不過客服說因為保濕不夠才會過敏所以還是可以用著只要加強保濕就行了！所以也才會後面追加安瓶。蜂毒是我朋友買的，不是我。
…
張筠欣：你先用玫瑰花水噴一下，稍微舒緩鎮定。
…
張筠欣：你臉這樣是多久的時間了？是有特別使用哪個產品比較不舒服嗎？
原告：1個月了越長多。1個禮拜脫1次皮，全臉的，龍血素特別不舒服，玫瑰果油用了幾個禮拜後不能吸收。
張筠欣：恩，那我再釐清一下喲。你是使用龍血後，才有小狀況，是嗎？
原告：安瓶也有灼熱感，最令人不舒服是龍血。
張筠欣：恩恩。擦安瓶時，皮膚狀況已經這樣了嗎？
原告：已經開始有冒膿的現象了，一夜之後整個就全臉爆發」（見卷㈠第17至18頁）。
而被告亦提出1份原告與被告春地嬉遊公司服務人員之對話，內容如下：
「春地嬉遊客服人員：你是最近擦才這樣嗎？
原告（暱稱：客人-joanne）：因為我的皮膚很敏感，所以受傷程度及面積很大。
春地嬉遊客服人員：恩。
原告：已經一段時間了。
春地嬉遊客服人員：恩。
原告：因為它一直好不了，家人要我直接跟公司處理。
春地嬉遊客服人員：恩。你先用花水噴一下，可以鎮定舒緩。
原告:我真的不敢用了。
春地嬉遊客服人員：那你有去看醫生了嗎？

原告：沒有。我自己塗藥膏。
春地嬉遊客服人員：（驚嚇狀貼圖）
原告：我不擦一生（應為醫生之誤）的藥。
春地嬉遊客服人員：恩，為什麼呢？
原告：我擦了代謝的藥膏。
春地嬉遊客服人員：恩恩，這部分我已經跟公司主管回報了。
原告：一生（應為醫生之誤）的藥只是把不好的東西壓抑著，更糟。
春地嬉遊客服人員：晚點他回我，我再馬上跟你說。
原告：除非感染的更嚴重才會看一生（應為醫生之誤）。
春地嬉遊客服人員：恩恩，你洗臉也是用我們家的嗎？
原告：對。
春地嬉遊客服人員：那你現在除了擦藥以外，你還有擦東西嗎？
原告：泥磨也是。
春地嬉遊客服人員：恩恩。
原告：有跟其他保養品公司治療著。他們試著幫我把東西代謝掉。已經花了我10,000元了。
春地嬉遊客服人員：恩，哪家啊？
原告：群麗專治藥物受傷的皮膚。
春地嬉遊客服人員：恩恩，是什麼漢方那個嗎？
原告：對。
春地嬉遊客服人員：不好意思，我會問比較多的問題，是想要多瞭解你的狀況，並協助你處理。你臉這樣是多久的時間了？是有特別使用哪個產品比較不舒服嗎？
原告：1個月了越長多。1個禮拜脫1次皮，全臉的，龍血素特別不舒服，玫瑰果油用了幾個禮拜後不能吸收。
春地嬉遊客服人員：恩，那我再釐清一下喲。你是使用龍血後，才有小狀況，是嗎？
原告：安瓶也有灼熱感，最令人不舒服是龍血。

春地嬉遊客服人員：恩恩。擦安瓶時，皮膚狀況已經這樣了嗎？
原告：已經開始有冒膿的現象了，一夜之後整個就全臉爆發。
春地嬉遊客服人員：恩恩，剛剛主管那邊回覆我了，龍血、玫瑰果油、潔顏水，及安瓶，我們全部回收回來，然後全額退給你。然後我建議你，群麗的東西先不要使用，群麗的產品會使你的臉更嚴重。
…
春地嬉遊客服人員：沒關係，我打給你。我剛剛詢問了原廠那邊，你方便再通話嗎？我給你說。
原告：好。
春地嬉遊客服人員：那你先幫我把產品都先裝好，你安瓶用玩的那一盒的盒子還在嗎？能有屍體給我就都回來給我。
原告：我丟了。我找找吧。
春地嬉遊客服人員：好，麻煩你了。
原告：謝謝，感受到你們的誠意。
春地嬉遊客服人員：不會，因為我們也不希望你不舒服，只是還是建議你去大醫院的皮膚科做一個詳細的檢查，順便驗一下你的過敏原是什麼，以後你自己就可以避免了。
原告：開工會去看一生（應為醫生之誤）。
春地嬉遊客服人員：恩恩，你看完醫生後，再跟我說一下。
原告：好」（見卷㈠第65至68頁）。
另觀本院向慈濟醫院調得之電子病歷，原告首次就醫時間為104年2月23日（見卷㈠第206頁）。據上對話及原告首次至慈濟醫院就診時間觀之，原告於103年9月2日購買龍血素後，於同年月6日即向原告春地嬉遊反應使用龍血素後有過敏狀況，此後即未再使用龍血素，直至104年2月20日，原告均未曾且不欲向醫師此等專業人士求助，而係自行使用群麗產品試圖改善甲醛過敏狀況。再觀原告於103年12月8日臉部皮膚過敏範圍僅限於顴骨附近，發紅及膿包狀況非甚為明顯（

見卷㈠第17頁最下方對話框照片），然至104年2月20日原告臉部皮膚過敏狀況，已散及左右臉頰，紅腫膿包狀況甚為明顯，而有原告自稱觸目驚心之狀況（見卷㈠第17頁最上方對話框照片2張）。綜此堪認，原告雖係因被告佳緯公司、春地嬉遊所提供不符合當時科技或專業水準可合理期待之安全性之商品而受有臉部皮膚甲醛過敏之傷害，然此後原告遲遲未求醫，反自行擦代謝藥膏、群麗產品等保養品，試圖改善臉部皮膚狀況，至104年2月20日過敏狀況終惡化至難以收拾之程度，故原告就損害之擴大（即過敏狀況惡化），與其未循求助專業人士之正規途徑處理，反試圖以自行擦藥方式改善之異常舉止，應有相當因果關係，且依過敏惡化程度觀之，堪認原告過失情節較重，於過失責任比例分配上原告應有六成過失，如此被告佳緯公司、春地嬉遊自得依民法第217條第1項規定，減輕賠償金額為80,528元（計算式：201,320元x 40%＝80,528元）。

㈦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，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。而所謂「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。本院審酌被告上開違反消保法第7條第1項規定之情節，尚非致一般人可明顯辨明龍血素有不符合當時科技或專業水準可合理期待之安全性之程度，故認上開損害係因被告佳緯公司、春地嬉遊過失行為所致，原告得依消保法第51條規定，請求被告佳緯公司、春地嬉遊給付損害額一倍以下之懲罰性賠償金。本院

審酌被告春地嬉遊於消費事故發生後，迅速回收商品並給予全額退費賠償再額外致贈慰問金，並在網頁上加註相關警語，提醒消費者應予注意，避免相同憾事再度發生，顯然已因本件訴訟而知所警惕，改善商品品質，故認原告得請求被告佳緯公司、春地嬉遊給付未逾其上開得請求之損害額一倍之懲罰性賠償金80,000元。

六、再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，民法第229條第2項定有明文。又按遲延之債務，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。但約定利率較高者，仍從其約定利率。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233條第1項、第203條亦有明文。本件原告依消保法規定請求被告佳緯公司、春地嬉遊損害賠償，核屬未定期限之給付，而原告就本件無確定期限、無另為約定利率之債務，應以起訴狀繕本送達被告之翌日起算利息，如此被告春地嬉遊於105年7月12日、被告佳緯公司於105年7月10日收受起訴狀繕本，有本院送達證書2紙可資證明（見卷㈠第35至36頁），是原告請求被告佳緯公司給付自105年7月11日起至清償日止、被告春地嬉遊給付自105年7月13日起至清償日止，均按週年利率5%計算之利息，應屬有據。

七、綜上所述，原告依消保法第7條第3項、第8條等規定，請求被告佳緯公司、春地嬉遊連帶給付160,528元（計算式：80,528元＋80,000元＝160,528元），及被告佳緯公司自105年7月11日起至清償日止、被告春地嬉遊給付自105年7月13日起至清償日止，均按週年利率5%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。

八、本判決所命給付之金額未逾500,000元，依民事訴訟法第389條第1項第5款規定，應依職權宣告假執行。至原告就敗訴部

分陳明願供擔保聲請宣告假執行，因訴之駁回而失所依據，不予准許。另被告就原告勝訴部分陳明願供擔保，聲請宣告免為假執行，合於法律規定，爰酌定相當之擔保金額宣告之。

九、本件事證已臻明確，二造其餘攻擊防禦方法及證據，核與判決之結果不生影響，爰不一一論列，附此敘明。

十、訴訟費用分擔之依據：民事訴訟法第79條、第85條第2項。

中　　華　　民　　國　　108　　年　　7　　月　　29　　日

民事第一庭　　法　官　江宗祐

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　　7　　月　　29　　日

書記官　李國敬