

臺灣新北地方法院民事判決

111年度重訴字第168號

原告 李健美
訴訟代理人 黃柏嘉律師
王秉信律師
被告 吳郁儒

台灣屈臣氏個人用品商店股份有限公司

上一人
法定代理人 柏善勤 (BLAKEMORE SCOTT JOHN)

共同
訴訟代理人 王詩瑋律師
官翰音律師

上列當事人間請求侵權行為損害賠償事件，原告提起刑事附帶民事訴訟，經本院刑事庭裁定移送前來（刑事案號：110年度易字第5號；附民案號：110年度重附民字第1號），本院於民國113年5月7日言詞辯論終結，判決如下：

主 文

被告甲○○、台灣屈臣氏個人用品商店股份有限公司應連帶給付原告新臺幣捌拾陸萬貳仟柒佰參拾伍元，及自民國一〇九年十一月二十五日起至清償日止，按週年利率百分之五計算之利息。

被告台灣屈臣氏個人用品商店股份有限公司應給付原告新臺幣捌拾陸萬貳仟柒佰參拾伍元，及自民國一〇九年十一月二十五日起至清償日止，按週年利率百分之五計算之利息。

原告其餘之訴駁回。

訴訟費用由被告連帶負擔百分之八，被告台灣屈臣氏個人用品商店股份有限公司負擔百分之八，餘由原告負擔。

本判決第一項於原告以新臺幣貳拾捌萬捌仟元為被告供擔保後，

01 得假執行；但被告以新臺幣捌拾陸萬貳仟柒佰參拾伍元為原告預
02 供擔保，得免為假執行。

03 本判決第二項於原告以新臺幣貳拾捌萬捌仟元為被告台灣屈臣氏
04 個人用品商店股份有限公司供擔保後，得假執行；但被告台灣屈
05 臣氏個人用品商店股份有限公司以新臺幣捌拾陸萬貳仟柒佰參拾
06 伍元為原告預供擔保，得免為假執行。

07 原告其餘假執行之聲請駁回。

08 事實及理由

09 壹、程序方面：

10 按訴狀送達後，原告不得將原訴變更或追加他訴，但擴張或
11 減縮應受判決事項之聲明者，不在此限，民事訴訟法第255
12 條第1項但書第3款定有明文。經查，本件原告起訴時訴之聲
13 明為：(一)被告甲○○、台灣屈臣氏個人用品商店股份有限公
14 司（下稱台灣屈臣氏公司，與被告甲○○下合稱被告，單指
15 其一，逕稱姓名）應連帶給付原告新臺幣（下同）2,793,20
16 8元，及自起訴狀繕本送達翌日起至清償日止，按週年利率
17 5%計算之利息。(二)台灣屈臣氏公司應給付原告8,379,624
18 元，及自起訴狀繕本送達翌日起至清償日止，按週年利率
19 5%計算之利息。(三)原告願供擔保，請准予宣告假執行（見
20 本院110年度重附民字第1號卷【下稱附民卷】第7至9頁）。
21 嗣迭經原告將訴之聲明變更，最終原告於民國111年11月14
22 日具狀將訴之聲明變更為：(一)被告應連帶給付原告2,787,23
23 9元，及自起訴狀繕本送達翌日起至清償日止，按週年利率
24 5%計算之利息。(二)台灣屈臣氏公司應給付原告8,361,717
25 元，及自起訴狀繕本送達翌日起至清償日止，按週年利率
26 5%計算之利息。(三)原告願供擔保，請准予宣告假執行（見
27 本院卷第369頁）。經核原告就其訴之聲明請求金額為減
28 縮，係屬減縮應受判決事項之聲明，經核與前揭法律規定相
29 符，應予准許。

30 貳、實體方面：

31 一、原告主張：台灣屈臣氏公司在新北市○○區○○路000○○000

○0號設有莒光二店（下稱系爭分店），而甲○○則為系爭分店之副理，工作職掌內容為協助訴外人即系爭分店之店經理康慧玲進行業績、客服、人力資源、庫存、保安、營運標準、成本控制、文書處理等事項，亦包括維護場地安全，於店長不在店內或告假時，即由甲○○負責上開工作。緣於108年8月8日上午5時28分許發生芮氏規模6.0有感地震，新北市震度為4級，系爭分店於地震後店內走道有物品掉落、瓶裝洗衣精破裂致液體流出之情形，甲○○與訴外人即早班工讀生陳俊言於同日上午9時30分許到達系爭分店後，其明知台灣屈臣氏公司內部訂有地震處理程序，於地震發生後，應檢查傷害及損失，在絕對安全情況下才可開始營業，如貨品、貨物有掉落，應疏導客人離開這些區域，並指派員工處理，且其於巡視店內後，發現店內2樓走道有物品掉落、洗衣精破裂致液體流出之情形，本應注意賣場地面因洗衣精液體流出易造成客戶跌倒，應採取積極有效之防免措施，避免客戶行經該處因地面濕滑而跌倒受傷，而依當時情形，並無不能注意之情事，竟疏未注意而未採取豎立立牌或警示繩疏導客戶避免接近危險區域等積極有效之防免措施，即於同日上午10時許開店營業。嗣原告於同日上午11時15分許前往系爭分店消費，於行經該店2樓賣場第3走道時，因踩到地面流出之洗衣精液體而滑倒，致受有右側性髕骨閉鎖性骨折、右側腓神經病變之傷害（下稱系爭事故）。原告因系爭事故受有下列損害：(1)醫療費用：新臺幣（下同）46,465元；(2)醫療用品及藥品費用：21,186元；(3)就醫交通費用：7,280元；(4)看護費用：74,000元；(5)休養期間工作損失：150,000元；(6)勞動能力減損：488,308元；(7)精神慰撫金：2,000,000元等財產上及非財產上損害，合計2,787,239元，被告自應連帶賠償原告。又台灣屈臣氏公司為提供各項生活用品販售服務之企業經營者，自應對其購物之使用空間與附屬設施確保其安全性，於108年8月8日清晨發生地震以致系爭分店走道有物品掉落、洗衣精破裂等情，台灣屈臣氏公司於地震

發生後，即應檢查傷害、損失，在絕對安全情況下方可開始營業，如貨品、貨物有掉落，應疏導客人離開這些區域，並指派員工處理，對於洗衣精破裂致液體流出之情形，也應注意賣場地面因洗衣精液體流出易造成客戶跌倒，需採取積極有效之防免措施，避免客戶行經該處因地面濕滑而跌倒受傷，再依一般消費者之合理期待，台灣屈臣氏公司除應積極提供安全舒適之消費空間供消費者使用外，尚應對於危險之發生有消極之防免責任，以保障消費者免於受傷，惟系爭事故發生時，台灣屈臣氏公司並未於地面留有洗衣精液體之走道採取豎立立牌或警示繩疏導客戶避免接近危險區域等有效之防免措施，所提供之服務自未符合當時專業水準可合理期待之安全性，亦未盡其保持賣場環境安全之義務，造成消費者即原告行經系爭分店2樓賣場第3走道時，因踩到地面流出之洗衣精液體而滑倒，致受有前開傷勢，台灣屈臣氏公司於系爭事故之發生顯有重大過失，亦即台灣屈臣氏公司稍加注意，即得避免損害發生，且其過失與原告受傷間具有相當因果關係，已違反消費者保護法第7條規定，原告自得依同法第51條規定請求台灣屈臣氏公司賠償損害額3倍之懲罰性賠償金即8,543,892元。爰依民法第184條第1項前段、第188條第1項前段、第227條、第227條之1、消費者保護法第7條第1至3項、第51條等規定，提起本件訴訟等語。並聲明：如前開壹所載最終變更後之聲明。

二、被告則以：於108年8月8日上午5時許發生芮氏規模6.0之強烈地震，新北市震度高達4級，導致系爭店內大量物品掉落，事出突然，於同日上午9時30分許甲○○抵達系爭分店，指派工讀生陳俊言整理1樓環境，甲○○則負責2樓，針對本件破裂之洗衣精，甲○○先清空整理洗衣精所在走道掉落之物品後，將破裂洗衣精立起放置在走道一側，並以數量不少之其他商品將洗衣精溢出區域圈圍以作警示，避免消費者接近，由原告在另案刑事案件所證述內容，可知甲○○確已整理系爭分店店內環境，且原告所行走之系爭分店2樓第3

01 走道也已清空，而洗衣精溢出區域有商品圈圍示警，行經走
02 道之人可清楚辨識該警示防免措施，已盡力防免事故發生，
03 並無過失。又台灣屈臣氏公司對於員工皆會進行職業安全衛
04 生教育訓練，針對地震後應如何應對亦定有標準作業程序，
05 根據地震處理流程，員工於地震停止後，應檢查傷害及損
06 失，在絕對安全情況下才可以開始營業，如果只是輕微破
07 壞，貨品、貨物有掉落，應疏導客人離開這些區域，並指派
08 員工處理，各店值班主管每日均應依「值班主管10分鐘檢查
09 表」進行賣場各項設施及商品陳列檢查，包括檢查店內是否
10 有危害顧客安全之特殊狀況，例如：打翻的沐浴乳、滴水狀
11 況嚴重……等，並檢查賣場與陳列器材是否乾淨、整齊、安
12 全。從而，台灣屈臣氏公司為提供消費者安全之購物環境，
13 已制定完整作業流程以為因應，而訴外人即管理系爭分店之
14 區域經理劉永銘於同日上午有以LINE通訊軟體群組要求各分
15 店主管回報轄區各門市是否有地震之災害，並指示：各店如
16 有商品摔破，一定要優先擋住或清潔，避免顧客滑倒等語，
17 提醒各店主管注意執行維護賣場安全之工作，台灣屈臣氏公
18 司選任監督已盡相當之注意。又原告請求醫療費用部分，其
19 於108年9月26日、108年10月3日、109年1月16日、109年2月
20 13日、109年3月12日、109年4月9日、109年6月4日、109年8
21 月27日、109年11月19日、110年1月14日至精神科就診費用
22 合計4,405元，與系爭事故顯無相當因果關係，另原告於108
23 年8月10日自費支出升等病房費用4,800元亦無關聯，於108
24 年9月4日支出高額注射治療費15,000元之必要性同有疑問；
25 原告請求醫療用品、藥品費用部分，原告有以同一張發票重
26 複請求，更包括諸多食品、百貨商品等顯與系爭事故無關之
27 支出，且其主張另有追加支出醫療費用、醫療用品、藥品費
28 用合計30,000元，未據提出任何單據以實其說，此部分請求
29 顯無理由；原告請求就醫交通費用部分，原告僅提出網路估
30 算車資，並未就其就醫支出交通費用提出支出證明，況原告
31 於上開日期至精神科就診，縱有支出交通費用，亦與本案無

01 關；原告請求看護費用部分，原告並未提出由親屬看護之證
02 明，亦未說明由何人看護，縱認原告由親屬看護，原告並未
03 舉證證明親屬具專業看護能力，卻以專業看護之收費標準計
04 算看護費，顯屬無據；原告請求工作損失部分，原告於系爭
05 事故前有固定工作、每月受領薪資乙事，並未提出任何事
06 證，更遑論原告於000年0月00日出院後是否請假3個月，而
07 遭雇主扣薪，亦屬有疑，原告請求並無理由；原告請求勞動
08 能力減損部分，原告於系爭事故發生時已屆法定退休年齡，
09 亦未提出系爭事故前有受領薪資之證明，其請求勞動能力減
10 損並無理由，況原告所提出診斷證明書內容顯示醫師係依原
11 告所陳工作經歷、內容進行診斷，顯非客觀，且原告持續就
12 醫，其勞動能力減損比例與現況不符，無法作為其受有勞動
13 能力減損之證明；另原告請求精神慰撫金部分，台灣屈臣氏
14 公司於事發後持續關心原告，多次與原告洽談和解，原告堅
15 持要求高額賠償，其請求精神慰撫金顯屬過高。此外，本件
16 甲○○已將系爭分店2樓賣場第3走道整理乾淨整齊，針對洗
17 衣精溢出區域以現有商品圈圍作為警示，圍起區域與系爭分
18 店地磚大小相近，範圍甚大，地磚為米白色，甲○○以商品
19 圍起區域與其餘乾淨整齊地板對比明顯，可輕易為欲通行之
20 人所查知，原告在此情況仍逕自走入圍起之警示區域，因而
21 滑倒，甚而指謫圍住地方為陷阱，足證原告已查知甲○○所
22 做警示防免措施，只是執意穿著防滑效果不佳之拖鞋通行已
23 被圈圍之區域，顯未盡自身保護義務，原告就損害發生及擴
24 大與有過失，依民法第217條第1項規定，被告得減輕或免除
25 賠償金額。復台灣屈臣氏公司針對地震已制定地震處理流
26 程，要求員工於地震發生後應檢查傷害及損失，在絕對安全
27 情況下才可以開始營業，且系爭事故發生當天所屬主管已提
28 醒包含甲○○在內之各店主管注意執行維護賣場安全之工
29 作，台灣屈臣氏公司經營行為並無過失，原告請求懲罰性違
30 約金並無理由等語，資為抗辯。並聲明：(一)原告之訴及假執
31 行聲請均駁回。(二)如受不利判決，被告等願供擔保請准宣告

01 免為假執行。

02 三、經查，台灣屈臣氏公司設有系爭分店，而甲○○則為系爭分
03 店之副理，工作職掌內容為協助系爭分店之店經理康慧玲進
04 行業績、客服、人力資源、庫存、保安、營運標準、成本控
05 制、文書處理等事項，亦包括維護場地安全，於店長不在店
06 內或告假時，即由甲○○負責上開工作。緣於108年8月8日
07 上午5時28分許發生芮氏規模6.0有感地震，新北市震度為4
08 級，系爭分店於地震後店內走道有物品掉落、洗衣精破裂致
09 液體流出之情形，甲○○與早班工讀生陳俊言於同日上午9
10 時30分許到達系爭分店後，於就系爭分店店內環境為整理
11 後，於同日上午10時許開店營業。嗣原告於同日上午11時15
12 分許前往系爭分店消費，於行經該店2樓賣場第3走道時，因
13 踩到地面流出之洗衣精液體而滑倒，致受有右側性髕骨閉鎖
14 性骨折、右側腓神經病變之傷害，而生系爭事故等節，有原
15 告所提出臺灣新北地方檢察署檢察官109年度調偵字第1459
16 號起訴書、衛生福利部雙和醫院（委託臺北醫學大學興建經
17 營，下稱雙和醫院）108年8月26日、109年2月3日開立診斷
18 證明書、國立臺灣大學醫學院附設醫院（下稱臺大醫院）10
19 9年7月14日開立之診斷證明書等件為證（見附民卷第33至36
20 頁、第95至97頁、第99頁），且為兩造所不爭執。此外，甲
21 ○○因系爭事故之過失傷害犯行，經新北地方法院檢察署檢
22 察官提起公訴後，由本院刑事庭以110年度易字第5號判決甲
23 ○○所為係觸犯刑法第284條前段之過失傷害罪，並判處有
24 期徒刑2月，如易科罰金，以1,000元折算1日，經提起上
25 訴，再經臺灣高等法院以111年度上易字第476號改判處甲○
26 ○所為係觸犯刑法第284條前段之過失傷害罪，並判處拘役4
27 0日，如易科罰金，以1,000元折算1日而確定在案（下稱系
28 爭刑事案件），有前開案號全卷電子卷證光碟1份在卷可稽
29 （見本院卷證物袋內電子卷證光碟），且為被告所不爭執，
30 是此部分之事實，首堪認定。

31 四、原告主張甲○○明知台灣屈臣氏公司訂有地震處理程序，而

01 系爭分店2樓第3走道有物品掉落、洗衣精破裂致液體流出等
02 情，本應注意並採取積極有效之防免措施，避免客戶行經該
03 處因地面濕滑而跌倒受傷，而依當時情形並無不能注意之情
04 事，疏未注意採取有效防免措施即開店營業，致生系爭事
05 故；又台灣屈臣氏公司為提供各項生活用品販售服務之企業
06 經營者，應對購物使用空間、附屬設施確保安全性，防免危
07 險發生以保障消費者免於受傷，卻未在前開走道豎立立牌或
08 警示繩疏導客戶避免接近危險區域等有效防免措施，所提供
09 服務不符當時專業水準可合理期待之安全性，且有重大過
10 失，而請求被告連帶賠償原告2,787,239元，且台灣屈臣氏
11 公司應賠償原告前開損害金額3倍之懲罰性賠償金8,361,717
12 元等節，為被告所否認，並以前詞置辯。是本院應審酌者厥
13 為：(一)原告依民法第184條第1項前段、第185條第1項等規定
14 請求被告連帶賠償原告2,787,239元，有無理由？(二)原告依
15 消費者保護法第7條、第51條等規定請求台灣屈臣氏公司賠
16 償原告懲罰性賠償金8,361,717元，有無理由？茲分敘如
17 下：

18 (一)原告依民法第184條第1項前段、第185條第1項等規定請求被
19 告連帶賠償原告2,787,239元，有無理由？

20 1. 按因故意或過失，不法侵害他人之權利者，負損害賠償責
21 任。民法第184條第1項固有明文，然侵權行為之成立，須有
22 加害行為，即以自己之行為加損害於他人為要件，而自己的
23 加害行為，包括作為及不作為，其以不作為侵權行為者，原
24 則上應以法律上有作為義務為前提；又侵權行為損害賠償責
25 任規範之目的乃在防範危險，凡因自己之行為致有發生一定
26 損害之危險時，即負有防範危險發生之義務。如因防範危險
27 之發生，依當時情況，應有所作為，即得防止危險之發生
28 者，則因其不作為，致他人之權利受損害，其不作為與損害
29 之間即有因果關係，應負不作為侵權損害賠償責任（最高法
30 院100年台上字第1314號、90年度台上字第1682號判決意旨
31 可資參照）。經查：

(1)本件甲○○為系爭分店之副理，工作職掌內容為協助系爭分店之店長康惠玲維護場地安全工作，而於108年8月8日上午5時28分許發生芮氏規模6.0有感地震，新北市震度為4級，系爭分店於地震後，店內走道有物品掉落、瓶裝洗衣精破裂致洗衣精液體流出之情形，甲○○與早班工讀生陳俊言於同日上午9時30分許到達系爭分店後，並於同日上午10時許開店營業，嗣於同日上午11時15分許，原告前往該店消費，行經系爭分店之2樓賣場第3走道時，因踩到地面流出之洗衣精液體而滑倒，致受有右側性髕骨閉鎖性骨折、右側腓神經病變之傷害等事實，已如前述，自堪認定。又系爭刑事案件偵查中，甲○○於偵訊時自承：我於到達系爭分店後，有將物品掉落情形先行拍照後，再以LINE通訊軟體傳送前開照片予康慧玲，並經康慧玲回報台灣屈臣氏公司之上層主管，之後我在系爭店內開始稍微整理樓梯及2樓走道，並準備10點開門，時間到了，我就叫陳俊言先去整理店門口要擺設的物品，跟他說客人進店時告知客人店內在整理中，拿商品要小心，2樓有我可協助拿取商品，我當時有檢查到2樓走道有濕滑的情形，是洗衣精破裂，我先把破裂的洗衣精先立起來，讓洗衣精不會繼續流出來，我還把其他商品集中起來，放在洗衣精旁邊，但因為屈臣氏沒有給我們小心地滑的那種立牌，所以沒有另外圍起來，因為我們2樓範圍很大，當時因為樓梯上也有液體流出來，所以我先整理樓梯及2樓平台等語（見臺灣新北地方檢察署108年度他字第7351號卷第30至31頁），復參以台灣屈臣氏公司之職業安全衛生教育訓練資料1份（見本院卷(一)第79頁），其上載明對於地震之處理程序，在絕對安全情況下才可開始營業，若只是輕微破壞、物品或貨物有掉落，請疏導客人離開這些區域並指派員工處理等語，並自台灣屈臣氏公司各店鋪每日應執行之「值班主管10分鐘檢查表」上檢查項目，載明檢查項目亦有載明包括「是否有危害顧客安全的特殊狀況，例如：打翻的沐浴乳、滴水狀況嚴重？」乙項，有前開檢查表在卷可參（見本院卷

(一)第81頁)，足徵於上揭時、地，甲○○既已知悉系爭分店內2樓賣場第3走道處，已有因地震致洗衣精瓶罐破裂而流出洗衣精液體，導致系爭分店2樓第3走道之地板有濕滑情形，足以導致來店顧客行經該處時，因踩到洗衣精液體而滑倒受傷之危險，且根據台灣屈臣氏公司員工教育訓練內容及上開檢查表等內容，亦均已明確提及應確認賣場走道有無危害顧客安全之特殊狀況，包含有無打翻的沐浴乳、洗衣精，若有即應確保顧客離開這些區域，每日應在確保於絕對安全情況始得營業，是為確保顧客來店人身安全，甲○○即應採取有效避免顧客行經有洗衣精液體外流、地板濕滑處所之必要措施，惟其僅將破裂之洗衣精豎立起來，並以其他商品圈圍集中於洗衣精液體之區域，而未擺放任何警語、標誌可得提醒顧客該處有打滑、跌倒危險之虞，亦未以警示繩圈圍該區域，而其單純以其他商品圈圍該區域尚不足以確保顧客知悉、辨識該處有洗衣精液體而應避免行經該處，甲○○既未在系爭分店2樓賣場第3走道有洗衣精液體漏出之處明顯張貼或擺設警告標示或警示繩，以禁止顧客通行該區域，且依當時情形甲○○如於該處明顯以警告標示或以警示繩圈圍該處禁止顧客進入，即能有效防免顧客進入該處因而滑倒受傷，甲○○疏未作為，致原告行經該處時因而滑倒，發生系爭事故，應認甲○○上開不作為顯有過失，且與原告所受上揭傷勢間亦具有相當因果關係甚明。從而，甲○○就系爭分店既負有維護場地安全之作為義務，其在上揭時、地，系爭分店2樓賣場第3走道因地震致有洗衣精瓶罐破裂而洗衣精液體流出，該處地面有濕滑情形，甲○○卻未在該處明顯張貼、擺設警告標示、說明或以警示繩圈圍該區域，以有效避免顧客行經該處，其未為一定作為，致原告因行經該區域打滑跌倒受有前開傷勢，即生系爭事故，原告身體、健康權遂受有損害，則甲○○前開不作為與損害亦具相當因果關係，揆諸前揭說明，甲○○應負不作為侵權行為損害賠償責任自明，是原告依民法第184條第1項前段規定，請求甲○○負損害賠償

責任，即屬有據。

(2)至被告雖辯稱甲○○有以數量不少之其他商品，將洗衣精溢出區域圈圍以作為警示，避免消費者接近，行經系爭分店2樓賣場第3走道之人應清楚辨識該警示措施，甲○○已盡防免之義務，並無過失云云。惟查，就於上揭時、地，甲○○確有在系爭分店2樓賣場第3走道洗衣精液體漏出處，以其他商品圈圍洗衣精液體流出區域一節，縱為兩造所不爭執，然甲○○既負有維護系爭分店場地安全之責，其在系爭分店因地震而致上開區域有洗衣精液體漏出處，即應採取有效警示之防免措施，而其單純以其他商品圈圍前開區域，未張貼、擺設警示標語、說明，亦未以警示繩圈圍有滑倒風險之區域，尚難認足使消費者得以清楚認知該處有洗衣精漏出致地面濕滑，而有打滑、跌倒之風險，況被告亦不否認系爭分店2樓賣場鋪設米白色地磚一節，衡情洗衣精液體漏溢在地面上，縱有適當照明，一般消費者仍不必然可得清楚辨識店面地板上有液體且濕滑，行經該區域將有跌倒風險之情形，而原告於系爭刑事案件審理時明確證稱其走入系爭分店2樓賣場第3走道時，該處是整齊的一節，益徵原告尚無從辨識行經該處有打滑、跌倒之風險，亦即甲○○所為防止顧客行經前開區域之措施顯有不足，而應明確張貼或擺設警告標示、標語或說明，或以警示繩圈圍該處，以有效避免消費者行經前開風險區域，是甲○○所為防免措施既有不足，即難認定其已善盡防範危險發生之作為義務，原告辯稱甲○○已善盡防免義務，並無過失云云，洵無足採。

2. 次按受僱人因執行職務，不法侵害他人之權利者，由僱用人與行為人連帶負損害賠償責任，民法第188條第1項前段定有明文。而民法第188條第1項所謂受僱人，並非僅限於僱傭契約所稱之受僱人，凡客觀上被他人使用之服務勞務而受其監督者均係受僱人。故此所稱之受僱人，應從寬解釋，不以事實上有僱傭契約者為限。凡客觀上被他人使用為之服勞務而受其監督者，均係受僱人。亦即依一般社會觀念，認其人係

01 被他人使用為之服務而受其監督之客觀事實存在，即應認其
02 人為該他人之受僱人。至於該他人之主觀認識如何，要非所
03 問（最高法院57年台上字第1663號、78年度台上字第207號
04 判決意旨可資參照）。經查，甲○○為系爭分店之副理一
05 節，為兩造所不爭執，則甲○○受僱於台灣屈臣氏公司，為
06 台灣屈臣氏公司之受僱人，自不待言。又於上揭時、地，系
07 爭分店2樓賣場第3走道因地震致有洗衣精瓶罐破裂而洗衣精
08 液體外流，該處地面有濕滑情形，甲○○負有確保系爭分店
09 場地安全之責，應維護來店消費顧客選購物品時人身安全不
10 致受有危害，其於執行職務之際，卻未善盡義務為有效防免
11 措施，導致原告行經上開區域滑倒受有前揭傷勢，發生系爭
12 事故，甲○○應依侵權行為法律關係負損害賠償責任，業經
13 本院認定如前，則台灣屈臣氏公司之受僱人即原告於執行職
14 務時有前開不作為而構成侵權行為，台灣屈臣氏公司對甲○
15 ○負有選任、指揮、監督之權限，其就原告前開不作為侵權
16 所為，自應依民法第188條第1項之規定，與甲○○負連帶損
17 害賠償之責，亦堪認定。

- 18 3. 再按不法侵害他人之身體或健康者，對於被害人因此喪失或
19 減少勞動能力或增加生活上之需要時，應負損害賠償責任；
20 不法侵害他人之身體、健康、名譽、自由、信用、隱私、貞
21 操，或不法侵害其他人格法益而情節重大者，被害人雖非財
22 產上之損害，亦得請求賠償相當之金額，民法第193條第1
23 項、第195條第1項前段分別定有明文。經查，原告因甲○○
24 前開不作為而受有前開傷勢，甲○○應依民法第184條第1項
25 前段之規定負侵權行為損害賠償責任，而台灣屈臣氏公司亦
26 應依民法第188條第1項規定連帶負侵權行為損害賠償責任，
27 均經本院認定如前，是原告自得依前揭規定請求被告連帶賠
28 償所受之損害。另就原告所請求之各項損害是否有理由，分
29 別敘述如下：

30 (1)醫療費用：

31 原告請求被告連帶賠償雙和醫院醫療費用46,465元部分，業

據其提出雙和醫院醫療費用收據、臺大醫院醫療費用收據、德泰診所門診醫療費用收據、永信皮膚科醫療收據各1份為憑（見本院110年度重附民字第1號卷【下稱附民卷】第37至65頁、第73至77頁、第67至69頁、第71頁），其中原告因受有前開傷害而陸續至骨科、環境暨職業醫學科看診部份，對照雙和醫院111年10月17日雙院歷字第1110010951號函所檢附之原告病歷影本及國立臺灣大學醫學院附設醫院111年11月15日校附醫秘字第1110905103號函所附之原告病歷影本，可知自108年8月8日原告至急診治療後，持續於雙和醫院、臺大醫院門診追蹤，主要診斷係未明示髕骨側性閉鎖性骨折之初期照護、右側髕骨粉碎移位骨折未癒合、右腓神經病變等症狀（見本院卷(一)第221至358頁、第417至431頁），而被告對原告因前開傷害至雙和醫院骨科、臺大醫院環境暨職業醫學科就診而支出醫療費用等節亦不爭執，惟辯稱原告於108年8月10日在雙和醫院支出升等病房費用4,800元與本件無相當因果關係，且於108年9月4日至德泰診所就診所支出高額注射治療費15,000元亦欠缺必要性云云，然參諸卷附雙和醫院108年8月8至10日醫療費用收據1紙（見附民卷第39頁），其上僅載明「病房費」，且自急診病歷以觀，原告亦確有住院之紀錄，即難逕認原告所另為支付之病房費用與本件不具相當因果關係，且德泰診所108年9月4日醫療費用收據上明確記載注射治療費為15,000元（見附民卷第67頁），且該注射治療係PRP自體血小板注射治療，效用為修復關節損傷的半月軟骨和韌帶所必須，目前無健保給付方式可完全替代一節，亦有德泰診所111年12月5日德泰字第1111120501號函1份為證（見本院卷(一)第441頁），自應認此部分支出仍屬必要，被告前開所辯均礙難憑採，又原告至德泰診所神經內科及永信皮膚科就診，衡情依原告所受上揭傷勢，其前往上揭診所就診亦應具有相當因果關係，則原告請求於雙和醫院骨科、神經內科、復健科及臺大醫院環境暨職業醫學部、德泰診所、永信皮膚科就診，所支出之醫療費用合計40,685

元部分，既與卷存上揭醫療單據所載數額合計結果相符，原告此部分請求即應予准許。至原告請求其至雙和醫院精神科看診之費用合計5,780元部分，其固主張係因本件所致，然自原告於精神科門診紀錄單上之診斷為「急性壓力反應」，而原告自承3年前因母親過世出現失眠症狀，但於服藥1年後即有改善未再服藥，至本件發生後始又出現失眠症狀，苦於骨頭碎裂、要動手術等語，可知原告有急性壓力反應之成因或有多端，其前即曾因至親離世而有失眠情形，則其是否確實係因系爭事故始生壓力反應，即值存疑，況本件原告所受傷勢為右側性髕骨閉鎖性骨折、右側腓神經病變，業如前述，原告縱受有前開傷勢，亦不必然將使其精神狀況受有影響，是原告至雙和醫院精神科就診之相關醫療，難以逕認與系爭事故具有相當因果關係，則原告請求逾越前開金額部分，即屬無據，不應准許。

(2)醫療用品、藥品費用：

原告請求被告連帶賠償原告支出之醫療用品及藥品21,186元部分，固據其提出購買醫療用品及藥品之發票證明（見附民卷第77至85頁、第133至155頁），經核原告所提出前開事證所載金額合計雖為60,461元，然其中部分發票記載消費品項為食品、百貨商品等，顯與系爭事故並無關聯，且亦有部分未記載購買品項而難以認定與本件有關，又原告於110年5月17日購買之衛生材料費用經本院審酌應為2,210元，逾越前開金額之2,160元部分則應予扣除，是經扣除與本件無關或重複請求之部分後，本件原告僅請求醫療用品、藥品部分合計21,186元，為有理由，應予准許。

(3)交通費用：

原告主張因系爭事故合計支出交通費用7,280元部分，固據原告提出估車資估算1份為證（見附民卷第87至93頁），惟依此尚不足以證明原告確有支出相關交通費用，自難認原告確有此部分之損害，故原告此部分請求，則屬無據，不應准許。

01 (4)看護費用：

02 按親屬間之看護，縱因出於親情而未支付該費用，然其所付
03 出之勞力，顯非不能以金錢為評價，此種基於身分關係之恩
04 惠，自不能加惠於加害人，而應比照一般看護情形，認被害
05 人受有相當看護費之損害，命加害人賠償，始符民法第193
06 條第1項所定「增加生活上需要」之意旨（最高法院89年度
07 台上字第1749號判決意旨可資參照）。經查，原告因系爭事
08 故受有上揭傷勢，於108年8月8至10日、109年1月21至22日
09 及110年1月15至16日住院並進行手術，有雙和醫院診斷證明
10 書1份在卷可稽（見附民卷第95至97頁、第123頁），前後合
11 計住院7日，另原告於109年1月22日手術後，醫囑建議原告
12 需專人照護1個月，亦有上開診斷證明書附卷可證，是原告
13 住院期間及出院後看護需求合計37日（計算式：7日+30日
14 =37日），原告主張上開期間均由其配偶協助照護而未請看
15 護，揆諸前開說明，親屬間看護仍應比照一般看護情形，原
16 告受有相當看護費之損害，被告仍應賠償，又衡酌原告請求
17 以每日看護費2,000元計算，尚與國內目前一般雇請全日看
18 護之人力費用相當，而參諸原告本件所受傷勢情形及行動能
19 力，其主張看護程度為全日看護，均屬合理，是本件原告請
20 求看護費用74,000元（計算式：2000元×37日=74,000元），
21 同屬有據，應予准許。

22 (5)不能工作之損失：

23 原告請求不能工作3個月之薪資損失合計150,000元部分，查
24 原告受傷前每月薪資為50,000元，而原告因系爭事故受傷後
25 即未再至補習班任職，補習班仍給付原告薪資直至108年12
26 月底，原告並自109年1月開始請假，且於同年4月確定離職
27 等事，業經證人即原告原任職之強哥文理短期補習班負責人
28 乙○○證述屬實（見本院卷(二)第146至151頁），並據原告提
29 出雙和醫院110年2月3日開立之診斷證明書、強哥文理短期
30 補習班開立之在職薪資暨請假證明書等件為證（見附民卷第
31 97頁、本院卷(一)第155頁），自堪認原告因110年1月22日進

行手術後，應休養3個月不能工作，且原告每月薪資為50,000元，其請求3個月不能工作之損失合計150,000元，為有理由，應予准許。

(6)勞動能力減損：

原告主張其所受之勞動力減損比例介於6%至10%，且依原告前任職補習班，其可工作迄至70歲再行退休，故其得請求勞動能力減損488,308元部分。經查，原告勞動能力減損之比例乙事，業經本院囑託醫療財團法人徐元智先生醫藥基金會亞東紀念醫院（下稱亞東醫院）鑑定，該醫院鑑定結果為：根據美國永久性失能指引綜合評估效果，原告減損下肢失能9%，相當全身失能4%；再經美國加州之勞動能力指引考量其職業及年齡後，其勞動能力減損比例為6%（亦即勞動能力留存94%）。另患者原本從事補習班行政主管兼教師，依其受傷前身體健康狀態評估，縱逾法定退休年齡65歲，其應仍具工作能力；然可再工作期間得依其健康狀態而定，較難推斷一明確期間等語，有亞東醫院112年6月29日亞醫審字第1120629023號函暨所附鑑定報告1份為憑（見本院卷(二)第19頁），又經本院函請亞東醫院補充說明，該院函覆稱：根據美國永久性失能指引綜合評估效果，原告減損下肢失能9%，相當全身失能4%；再經美國加州之勞動能力指引考量其職業及年齡後，其勞動能力減損比例為6%（亦即勞動能力留存94%），其餘均已於鑑定報告中敘明等語，有亞東醫院112年11月7日亞醫審字第1121107015號函1份可參（見本院卷(二)第67頁），則觀諸原告所受傷勢為右側性髕骨閉鎖性骨折、右側腓神經病變，其確係下肢骨折進而產生神經病變，足以影響全體勞動能力，自堪認原告勞動能力減損比例為6%甚明。又原告係00年0月00日生，而就原告退休年齡一節，原告前係擔任補習班老師及行政工作，參諸前開工作內容及性質，原告縱使逾越65歲，仍應有工作能力乙事，亦有前開鑑定內容可佐（見本院卷(二)第19頁），況此部分亦經證人乙○○於本院審理時到庭證稱：原告自78年即於補習

01 班任教，擔任國中、國小之國文、英文及社會老師，並負擔
02 補習班之行政工作，至本件案發前，薪資為每月50,000元，
03 以現金給付，其工作並無需大量勞動力，而以腦力活為主，
04 現今補習班教師工作縱逾65歲亦能勝任，且原告於系爭傷害
05 前身體健康，應可以做到72歲也就是補習班負責人退休的年
06 紀，後原告受有前揭傷勢後，時常膝蓋痛、腰痛、頸椎痛，
07 始無法久坐、久站等語（見本院卷(二)第146至151頁），益徵
08 原告因系爭事故受傷前，原即係規劃在補習班工作迄至其年
09 滿70歲，而其工作內容、性質，縱使原告逾越65歲仍得勝任
10 等事，自堪認原告可工作迄至118年5月25日，且自原告因系
11 爭事故而由強哥文理短期補習班離職之109年4月1日起算其
12 勞動力減損期間，至原告退休尚有9年又1月24日（9.000000
13 00年）。再原告前任職於強哥文理短期補習班，其每月平均
14 薪酬為50,000元，亦有強哥文理短期補習班出具之在職薪資
15 暨請假證明書1份為憑（見本院卷(一)第155頁），並經證人乙
16 ○○證述綦祥，業如前述，則依霍夫曼式計算法扣除中間利
17 息（首期給付不扣除中間利息）核計其金額為276,864元
18 〔計算方式為： $36,000 \times 7.000000000 + (36,000 \times 0.000000000) \times$
19 $(8.000000000 - 0.000000000) = 276,863.0000000000$ 。其中7.00
20 000000為年別單利5%第9年霍夫曼累計係數，8.000000000為
21 年別單利5%第10年霍夫曼累計係數，0.000000000為未滿1年
22 部分折算年數之比例($54/365 = 0.000000000$)。採四捨五入，
23 元以下進位〕。是本件原告請求被告賠償減少勞動能力之損
24 害276,864元部分，即屬有據；至請求逾越上開金額部分，
25 則屬無據，不應准許。

26 (7)精神慰撫金：

27 按慰撫金之多寡，應斟酌雙方之身分、地位、資力與加害程
28 度，及其他各種情形核定相當之數額，該金額是否相當，自
29 應依實際加害情形與被害人所受之痛苦及雙方之身分、地
30 位、經濟狀況等關係決定之；又受僱人因執行職務，不法侵
31 害他人致死者，被害人之父、母、子、女及配偶受有非財產

上之損害者，固得依民法第194條及第188條第1項之規定，請求該受僱人及其僱用人連帶賠償相當金額之慰撫金，惟法院對於慰撫金之量定，應斟酌該受僱人及僱用人，並被害人暨其父、母、子、女及配偶之身分、地位、經濟狀況與加害程度及其他各種情況等關係以定之（最高法院97年度台上字第400號判決意旨可資參考）。經查，原告因系爭事故受有前開傷勢，自其所受傷勢程度以觀，骨折尚須經手術及等待癒合，精神上受有相當程度之痛苦，是原告請求被告連帶賠償相當金額之精神慰撫金，應屬有據。又原告為大學畢業，本件事故前任職強哥文理短期補習班，擔任行政主管兼教師，每月收入為50,000元，110年度收入總額為631元，名下有投資2筆；甲○○為專科畢業，曾任職爭鮮股份有限公司，現職為系爭分店之副理，月薪約30,000元，110年度收入總額為409,597元，名下無財產；台灣屈臣氏公司資本額為711,000,000元，業經兩造於本院審理時陳報在卷（見本院卷(一)第61至63頁、第71頁），並有本院依職權調得之兩造110年度稅務電子閘門資料查詢表、台灣屈臣氏公司股份有限公司變更登記表在卷可參（見本院限閱卷），是本院審酌前開兩造之身分、地位、財產狀況、被告侵害程度，及對原告精神上所造成之痛苦程度等一切情狀，認原告請求被告連帶賠償非財產上之損害即精神慰撫金300,000元，應為適當；逾越上開範圍之請求，即屬無據，不應准許。

(8)綜上，原告所受之損害總額為862,735元（計算式：40,685元＋21,186元＋74,000元＋150,000元＋276,864元＋300,000元＝862,735元），原告請求被告連帶給付862,735元，為有理由；逾越前開金額之請求，為無理由。

4. 另按損害之發生或擴大，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項定有明文。準此，僅於被害人之行為與損害之發生或擴大有相當因果關係時，才有與有過失之可言，並非被害人所有與法不合之行為，均當然成為損害發生或擴大之共同原因；又民法第217條第1項規

01 定，損害之發生或擴大，被害人與有過失者，法院得減輕賠
02 償金額或免除之，固不問賠償義務人應負故意、過失或無過
03 失責任，均有該條項規定之適用，且法院得以職權斟酌之。
04 惟所謂被害人與有過失，須其行為為損害之共同原因，且其
05 過失行為並有助成損害之發生或擴大者，始為相當（最高法
06 院95年度台上字第1932號、88年度台上字第62號判決意旨可
07 資參照）。本件被告辯稱甲○○以商品圈圍之警示措施與其
08 餘清空區域對比明顯，一般人可清楚查知，從原告在系爭刑
09 事案件證詞可知其已察覺甲○○所為之警示，卻仍逕自通
10 行，原告就系爭事故損害之發生與有過失，且原告當時穿著
11 防滑效果不佳之拖鞋，亦會造成損害之擴大云云，惟為原告
12 所否認。經查，原告在系爭刑事案件固證稱其看到系爭分店
13 2樓賣場第3走道前端是整齊的等語（見本院刑事庭110年度
14 易字第5號卷第333頁），惟單憑原告走入系爭分店2樓賣場
15 第3走道之所為，尚難據此認定其行為屬損害發生之共同原
16 因，而本件實係因地震後系爭分店2樓賣場有物品掉落、瓶
17 裝洗衣精破裂而外流洗衣精液體在地面，該店面2樓賣場鋪
18 設米白色地磚，已如前述，難認消費者可得辨識地面有濕滑
19 情形，況甲○○僅以集中其他商品圈圍該地面濕滑之區域，
20 並未在明顯處張貼警告標示、說明或以警示繩圈圍該區域，
21 其所為措施並非有效防免消費者行經該區域之措施，均如前
22 述，自難僅因原告無從辨識地面濕滑而行經該處，即可遽認
23 原告行經該處或穿著拖鞋之所為屬損害發生之共同原因，倘
24 若該區域經被告妥為清理地面、張貼有效警示標示或以警示
25 繩圈圍該處，原告均無可能行經該處，則一般消費者選購商
26 品時本即有靠近貨架之可能，且商品擺放方式亦非一般消費
27 者所須特別留意者，原告所為實無助成損害發生或擴大可
28 言，被告空言辯稱原告所為屬損害發生或擴大之共同原因云
29 云，顯非可採，即無從為有利於被告之認定。

30 (二)原告依消費者保護法第7條、第51條等規定請求台灣屈臣氏
31 公司賠償原告懲罰性賠償金8,361,717元，有無理由？

- 01 1. 按服務具安全上之危險，乃法律上推定之事實，應由企業經
02 營者舉證具符合當時科技或專業水準可合理期待之安全性。
03 惟消費者依上開規定請求賠償，仍應證明其係因企業經營者
04 提供服務之危險性而受有損害，即二者間具有因果關係之事
05 實（最高法院103年度台上字第2120號判決意旨可資參
06 照）。其後方由企業經營者依同法第7條之1第1項規定，負
07 證明其服務符合當時科技或專業水準可合理期待之安全性之
08 責。再按企業經營者就其出賣之商品，固應提供可合理期待
09 之安全性，其既開啟交易，引起正當信賴，對於出售商品、
10 服務一般可期待其管領範圍內之營業場地及週邊環境、設
11 施，亦負有維護、管理、避免危險發生，使顧客安全從事消
12 費、活動之注意義務（最高法院110年度台上字第1425號判
13 決意旨可資參照）。
- 14 2. 經查台灣屈臣氏公司為我國知名之連鎖經營藥妝店，以經
15 銷、販賣美妝藥品與各式日常用品為其營業內容，並常透過
16 傳播媒體廣告宣揚其著重消費者消費權益之服務態度，此為
17 公眾周知之事實，台灣屈臣氏公司既為販售藥妝、日常、個
18 人生活用品之商店，提供顧客安全購物環境，且對店面空間
19 之設置、清潔、安全維護，自屬提供客戶服務之一環，是台
20 灣屈臣氏公司屬消費者保護法第7條所定企業經營者及服
21 務，其在營業活動範圍內，為對原告提供服務之企業經營
22 者，甚為顯然。其次，台灣屈臣氏公司就營業活動具有指
23 揮、監督、管理、控制所需人力、設備、組織等要素，其就
24 系爭分店之購物環境，本即可得透過前開企業經營者之相關
25 權限，確保營業活動範圍內所提供服務符合現在科技或專業
26 水準可合理期待之安全性，俾使顧客在安全環境中選購商
27 品，而無人身安全上之危險，縱我國地震頻繁，且商品零售
28 業者店內貨架所陳列之商品數量、種類繁多，然台灣屈臣氏
29 公司既為企業經營者，可得透過內部人力及組織，指揮、監
30 督、管理系爭分店之員工，在地震發生致貨品傾倒、破裂致
31 滑倒風險提高之液體外洩在店面地板上時，為維護顧客之人

01 身安全，避免顧客因踩踏前開液體而滑倒致傷，亦即企業經
02 營者仍應提供一般民眾可合理期待符合當時科技或專業水準
03 之安全購物服務。是本件原告至系爭分店購物時，台灣屈臣
04 氏公司就其所提供之購物服務，就消費者購買商品之空間與
05 附屬設施應確保其安全性，台灣屈臣氏得藉由指揮、監督、
06 管理以排除其所提供購物服務導致顧客受傷之風險，而於地
07 震發生當下及之後，由台灣屈臣氏公司所屬員工確保賣場包
08 含走道之安全性，避免顧客於店內選購物品時，因商品自貨
09 架上掉落或沐浴乳、洗衣精瓶罐破裂流出致地面濕滑，遂生
10 顧客滑倒受傷之風險，此顯違企業經營者提供服務時所應確
11 保之科技或專業水準可合理期待之安全性，倘企業經營者未
12 確保地震發生後之系爭分店空間購物安全性，有物品掉落、
13 液體溢出卻未妥善以明顯標示或警示繩圈圍提醒顧客或禁止
14 顧客通行，使消費者於店內選購商品時有致生滑倒受傷之風
15 險，自屬欠缺消費者保護法第7條所定現在科技或專業水準
16 可合理期待之安全性。再參諸台灣屈臣氏公司內部職業安全
17 衛生教育訓練、各店鋪每日應執行之「值班主管10分鐘檢查
18 表」上檢查項目所載檢查項目，在在可徵該公司所屬員工應
19 排除危害顧客安全之特殊狀況，確保購物服務絕對安全始得
20 開始營業，均如前述，惟系爭事故發生當日，負責管理系爭
21 分店場地安全之甲○○，僅將破裂之洗衣精豎立起並放置在
22 走道一側，並以其他商品將洗衣精溢出區域圈圍以作警示一
23 節，亦如前述，足見於上揭時、地，台灣屈臣氏公司未就系
24 爭分店購物服務妥善明顯標示、說明滑倒風險，或以警示繩
25 圈圍避免顧客行經有滑倒風險之區域，以確保使用購物服務
26 顧客之人身安全性狀況下，率爾開始營業，遂致生顧客即原
27 告於選購商品時，行經前開區域而確實滑倒受傷，台灣屈臣
28 氏公司所提供購物服務顯屬欠缺消費者保護法第7條所定當
29 時科技或專業水準可合理期待之安全性，原告依消費者保護
30 法第7條第1項、第3項之規定，請求台灣屈臣氏公司負損害
31 賠償責任，顯屬有據。

01 3. 至被告雖辯稱其為提供消費者安全之購物環境，已制定完整
02 作業流程以為因應，且當日上午系爭分店之區域經理亦已於
03 LINE通訊軟體之群組要求各店主管回報轄區各門市是否有地
04 震之災害，並指示如有商品摔破，一定要優先擋住或清潔，
05 避免顧客滑倒云云。然查，台灣屈臣氏公司於職業安全衛生
06 教育訓練中雖有上開地震處理流程，且在值班主管檢查表中
07 亦訂有店面安全性之相關確認流程，並經區域經理於LINE通
08 訊軟體之群組中提醒，惟於上揭時、地，負責管理系爭分店
09 之甲○○並未確實落實上開流程及指示以確保店內安全性，
10 亦即在系爭分店2樓賣場第3走道地面上仍有洗衣精液體溢
11 出，未及妥善清理乾慶，且未在明顯處設置警告標示、說明
12 提醒消費者注意滑倒風險，亦未以警示繩圈圍該區域避免消
13 費者通行之情形下，率爾開店進行營業活動，足見台灣屈臣
14 氏公司之內部規則、訓練及指示，尚不足以就消費者在其店
15 內接受選購物品服務時，預防消費者因地面濕滑而滑倒之危
16 險發生，縱使台灣屈臣氏公司區域經理有以LINE通訊軟體群
17 組指示系爭分店人員，然台灣屈臣氏公司仍未確實派員監督
18 甲○○是否確保系爭分店內之場地安全性，即難認台灣屈臣
19 氏公司所提供購物服務具備現在科技或專業水準可合理期待
20 之安全性，台灣屈臣氏公司亦未舉證證明其所提供購物服務
21 具有符合現在科技或專業水準可合理期待之安全性，台灣屈
22 臣氏公司既未舉證以實其說，其逕行辯稱所提供購物服務具
23 備現在科技或專業水準可合理期待安全性云云，即無足採。
24 從而，原告於系爭分店選購商品之際，在系爭分店2樓賣場
25 第3走道，因踩到破裂溢出之洗衣精液體而滑倒，致受有開
26 傷勢，自堪認台灣屈臣氏公司所提供之服務不符現在科技或
27 專業水準可合理期待之安全性，亦即其所提供購物環境存有
28 安全上之疑慮，台灣屈臣氏公司亦未能舉證證明其所提供購
29 物服務具備現在科技或專業水準可合理期待之安全性，是其
30 所辯情詞，即無從採信，是台灣屈臣氏公司身為企業經營
31 者，就其經營系爭分店，本應確保到店利用設施購物之消費

者不至於因購物而受有人身傷害之危險，亦即提供符合科技或專業水準可合理期待安全性之購物服務，然而台灣屈臣氏公司所提供之購物環境，未能確保於地震發生後店內賣場走道之安全，原告至系爭分店消費，因踩到地面上溢出之洗衣精液體滑倒而受有前揭傷勢，台灣屈臣氏公司所提供具欠缺之購物服務及原告所受前揭傷勢間，亦具有相當因果關係。是原告依消保法第7條第1項、第3項之規定，請求台灣屈臣氏公司負損害賠償責任，自屬有據。

4. 次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，消費者保護法第51條定有明文。又過失有重大過失、具體輕過失、抽象輕過失之分，消保法第51條但書，既將企業經營者應負「一倍以下懲罰性賠償金」之責任規定為「過失」，而未如93年6月30日制定之證券投資信託顧問法第9條第1項，明定懲罰性賠償限定以「故意或重大過失」者為限；且該條之立法理由，復明示參酌美國立法例而有懲罰性賠償金之規定，立法者於制定該條時，顯知悉該國之懲罰性賠償金，著重於重大過失時方克成立，於過失與重大過失之間，在立法政策上已作取捨與抉擇，於此情形，自不得再作「目的性限縮」，解為限於重大過失者，始有該條但書規定之適用（最高法院104年度台上字第358號判決意旨可資參照）。經查，台灣屈臣氏公司為大型藥妝零售業者，其縱有於員工教育訓練及內部規則強調維護賣場安全性之重要，然仍應確保店面負責人有維護地震後店內賣場走道之整潔安全，以符現在科技或專業水準可合理期待之安全性，如有致消費者受有人身傷害之風險存在時，應於明顯處為警告標示或以警示繩圈圍該區域，以提醒或禁止顧客通行，且台灣屈臣氏公司得藉由組織、人力以指揮、監督分店人員為確保顧客之安全之有效防免措施，台灣屈臣氏公司卻疏未注意，足認台灣屈臣氏公

01 司就原告所受損害仍有過失，至原告雖主張屈臣氏公司應有
02 稍加注意即得防免損害之重大過失云云，惟衡諸一般社會經
03 營常情，屈臣氏公司實已於內部教育訓練及規則訂有地震後
04 相關檢查流程，並由區域經理指示各分店人員應注意有無商
05 品摔破、液體外洩而應優先清潔、阻隔，以確保消費者之安
06 全性之情，亦如前述，則台灣屈臣氏公司雖未確實派員確保
07 上揭指示、流程有完全落實，然其既已有為相關指示及制定
08 流程，尚無從認定其具稍加注意即得避免損害發生之重大過
09 失甚明。從而，台灣屈臣氏公司既為藥妝、個人生活用品之
10 企業經營者，本即應注意維護店內場地安全性，於地震發生
11 致物品掉落、商品破損而致易打滑液體流洩店面賣場地板上
12 時，應確保到店消費之消費者選購商品時，行經賣場走道並
13 無人身安全上風險，始符現在科技或專業水準可合理期待之
14 安全性，台灣屈臣氏公司就其所提供購物服務既有抽象輕過
15 失存在，業如前述，本件懲罰性賠償金範圍應以原告所受損
16 害額之1倍為適當，是原告依消費者保護法第51條但書之規
17 定，請求台灣屈臣氏公司給付之懲罰性賠償金862,735元，
18 應予准許；逾越前開金額之請求，則屬無據。

- 19 5. 至本件被告雖抗辯原告與有過失云云，參諸前揭說明，可知
20 縱使原告主張無過失責任之服務責任，倘若原告就損害之發
21 生或擴大與有過失，仍得依民法第217條第1項規定減輕賠償
22 金額，惟本件原告雖有通行系爭分店2樓賣場第3走道，並於
23 行經洗衣精液體流洩在地面之區域滑倒成傷，已如前述，被
24 告雖辯稱原告可察覺甲○○所為警示，仍行經該區域，屬與
25 有過失云云，然甲○○所為警示並非有效防免措施，原告亦
26 無從辨識地面確有洗衣精液體外流未經清理之情，亦無警示
27 滑倒風險可供原告瞭解，更無以警示繩圈圍該區域避免消費
28 者通行該處，實難單憑原告行經該處或穿著拖鞋，即可率爾
29 認定原告就損害之發生或擴大為共同原因，均如前述，被告
30 此部分所辯，即無足採。

31 五、綜上所述，原告依民法第184條第1項前段、第188條第1項、

01 等規定，請求被告連帶給付862,735元，及自刑事附帶民事
02 起訴狀繕本送達翌日之109年11月25日（見附民卷第101至10
03 3頁）起至清償日止，按週年利率5%計算之利息；又依消費
04 者保護法第7條第3項之規定，請求台灣屈臣氏公司給付原告
05 862,735元，及自109年11月25日起至清償日止，按週年利率
06 5%計算之利息，均為有理由，應予准許。逾此範圍之請
07 求，為無理由，應予駁回。又本院既已依民法第184條第1項
08 前段、第188條第1項、消費者保護法第7條第3項等規定准許
09 原告之請求，則原告依民法第227條、第227條之1規定為請
10 求部分，即毋庸再予論斷，附此敘明。

11 六、兩造均陳明願供擔保聲請宣告假執行或免為假執行，經核原
12 告勝訴部分，合於法律規定，爰分別酌定相當之擔保金額宣
13 告之；至原告敗訴部分，其假執行之聲請已失所附麗，應併
14 予駁回。

15 七、本件事證已臻明確，兩造其餘主張與攻擊防禦方法及所提證
16 據，經審酌後認與本件判決之結果不生影響，爰不另一一論
17 述，併此敘明。

18 八、訴訟費用負擔之依據：民事訴訟法第79條、第85條第2項。

19 中 華 民 國 113 年 5 月 30 日
20 民事第五庭 法 官 黃乃瑩

21 以上正本係照原本作成。

22 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
23 委任律師提起上訴者，應一併繳納上訴審裁判費。

24 中 華 民 國 113 年 5 月 30 日
25 書記官 陳睿亭