

消費者保護法判決函釋彙編(十五)

行 政 院 編 印

中 華 民 國 103 年 11 月

消費者保護法判決函釋彙編(十五)

序 言

為期消費者保護法能圓融適用，本處經蒐集各級法院判決及相關行政函釋，彙集成「消費者保護法判決函釋彙編」一書，至民國 102 年已出版至第十四輯，供各界參考。

本彙編為第十五輯，仍援前各輯編排體例，總計蒐錄各級法院裁判 15 則，行政函釋 10 則，其中部分判決為社會矚目之消費糾紛事件，頗具參考價值。

為方便讀者從網站閱覽，本處並將本彙編之函釋內容置於行政院消費者保護會網站 (www.cpc.ey.gov.tw) 出版品欄位下，請多加使用。

本彙編校勘雖力求精確，但疏漏訛誤在所難免，尚請指正至感。

行政院消費者保護處 謹識

中華民國 103 年 11 月

凡 例

- 一、本彙編係將與消費者保護法及消費者保護法施行細則有關之司法判決、行政函釋等資料編纂成冊，以供各界參考。
- 二、本彙編分為「司法判決」、「行政函釋」及「附錄」等三編，前揭二編各依涉及之消費者保護法及消費者保護法施行細則相關條文次序排列。
- 三、彙編「司法判決」之內容，於其主要條文中刊載判決全文。然因判決可能涉及多條消保法條文，故於附錄之索引表中將該判決涉及之相關條文予以明列。另為利讀者檢索相關判、函釋，附錄之索引表載有全部判決、函釋之所在頁數，以資兼顧。
- 四、本彙編附錄編三所附「司法判決案號及行政函釋發文字號索引表」引用相關條文之簡稱，「消保法」係指「消費者保護法」，「消保法施行細則」係指「消費者保護法施行細則」，併予敘明。

消費者保護法判決函釋彙編第十五輯

目 錄

序言

凡例

壹、司法判決編

一、消費者保護法

第一章 總則

第二條（名詞定義）…………… 1

1. 臺灣臺中地方法院 100 年度醫字第 15 號判決 …… 2

2. 臺灣高雄地方法院 101 年度訴字第 1213 號判決 … 34

3. 臺灣高等法院臺中分院 102 年度上字第 259 號判決 54

第四條（企業經營者之義務）…………… 73

1. 臺灣嘉義地方法院 102 年度訴字第 341 號判決…… 74

2. 臺灣高等法院臺南分院 102 年度上易字第 275 號判決

…………… 85

第二章 消費者權益

第一節 健康與安全保障

第七條（從事設計生產製造商品或提供服務企業經營經營者之侵權責任）…………… 96

1. 臺灣南投地方法院 102 年度訴字第 106 號判決…… 97

2. 臺灣桃園地方法院 102 年度訴字第 1114 號判決 123

第七條之一（符合當時科技或專業水準可合理期待之安全性之舉證）…………… 149

1. 臺灣高等法院 101 年度上字第 419 號判決…… 150

第二節 定型化契約

消費者保護法判決函釋彙編 (十五)

第十一條（定型化契約之基本原則）	177
1. 最高法院 102 年度台上字第 2185 號判決	178
第十一條之一（定型化契約之審閱期間）	183
1. 臺灣新北地方法院 102 年度訴字第 3058 號判決	184
第十七條（主管機關對定型化契約之公告及查核）	191
1. 臺灣臺北地方法院 102 年度訴字第 1418 號判決	192
2. 臺灣臺北地方法院 102 年度簡上字第 451 號判決	213
3. 最高行政法院 102 裁字第 1594 號裁定	223
第四節 消費資訊之規範	
第二十二條（廣告內容真實義務）	230
1. 臺灣臺北地方法院 102 年度消字第 7 號判決	231
第五章 消費爭議之處理	
第二節 消費訴訟	
第五十一條（懲罰性賠償金）	264
1. 臺灣高等法院高雄分院 102 年度上易字第 258 號判決。	265
貳、行政函釋編	
一、消費者保護法	
第一章 總則	
第二條（名詞定義）	285
1. 業者租用場地設攤銷售，主動於賣場出口處招攬行銷，係屬「訪問買賣」。	286
2. 以提供代購服務為營業者，即消保法所稱之「企業經營者」，相關交易即為消保法所稱「消費關係」。	287
3. 業者於網路出售「購買特定商品兌換券之抽獎資格」，係以機會為交易之標的，屬具射倖性之行為，如該交	

易行為之標的未違反相關法律強制及禁止規定，應認有消保法之適用。……………	288
第二章 消費者權益	
第二節 定型化契約	
第十一條之一（定型化契約之審閱期間）……………	290
1. 不動產仲介業者自訂之不動產委託銷售契約條款，若已使消費者無從行使審閱權者，為法所不許。…	290
第十五條（定型化契約條款不得牴觸個別磋商條款）	291
1. 消保法第 15 條於解釋上應作目的性限縮解釋，意即「定型化契約條款」之內容，倘較「個別磋商條款」之約定，更不利於消費者時，始有適用餘地。…	292
第十七條（主管機關對定型化契約之公告及查核）…	293
1. 消保法第 17 條第 3 項所指主管機關「查核權」，在解釋上應包括主管機關對企業經營者使用之定型化契約條款效力之認定。……………	293
第四節 消費資訊之規範	
第二十二條（廣告內容真實義務）……………	295
1. 保險公司發布之新聞稿是否為「廣告」，應就其行為目的及發布內容等相關具體事實判斷之。……………	295
第二十三條（媒體經營者之連帶責任）……………	296
1. 網際網路服務提供者及廣告網站經營者，係利用電腦或其他方法等方式，作為提供刊登廣告之媒介，使不特定多數人得以知悉該廣告之內容，且係以之為經常業務者，均應認係本法第二十三條規定之媒體經營者。……………	297
第四章 行政監督	
第三十六條（地方主管機關採取必要措施）……………	298

消費者保護法判決函釋彙編 (十五)

1. 消保法第 36 條為行政監督權之發動，解釋本條之「財產」，宜從行政法之角度為之，包括「商品（或服務）之本體瑕疵」所致之侵害。於執行消保法第 36 條後段管制手段時，應注意合乎「比例原則」。…… 299

二、消費者保護法施行細則

第一章 消費者權益

第二節 定型化契約

第十三條、第十四條（違反誠信原則之判斷標準及情事）
…………… 301

1. 定型化契約條款是否違反平等互惠原則，除依據消費者保護法施行細則第 14 條規定為判斷外，亦須依施行細則第 13 條規定判斷之。 …… 301

參、附錄編

一、消費者保護法…………… 307

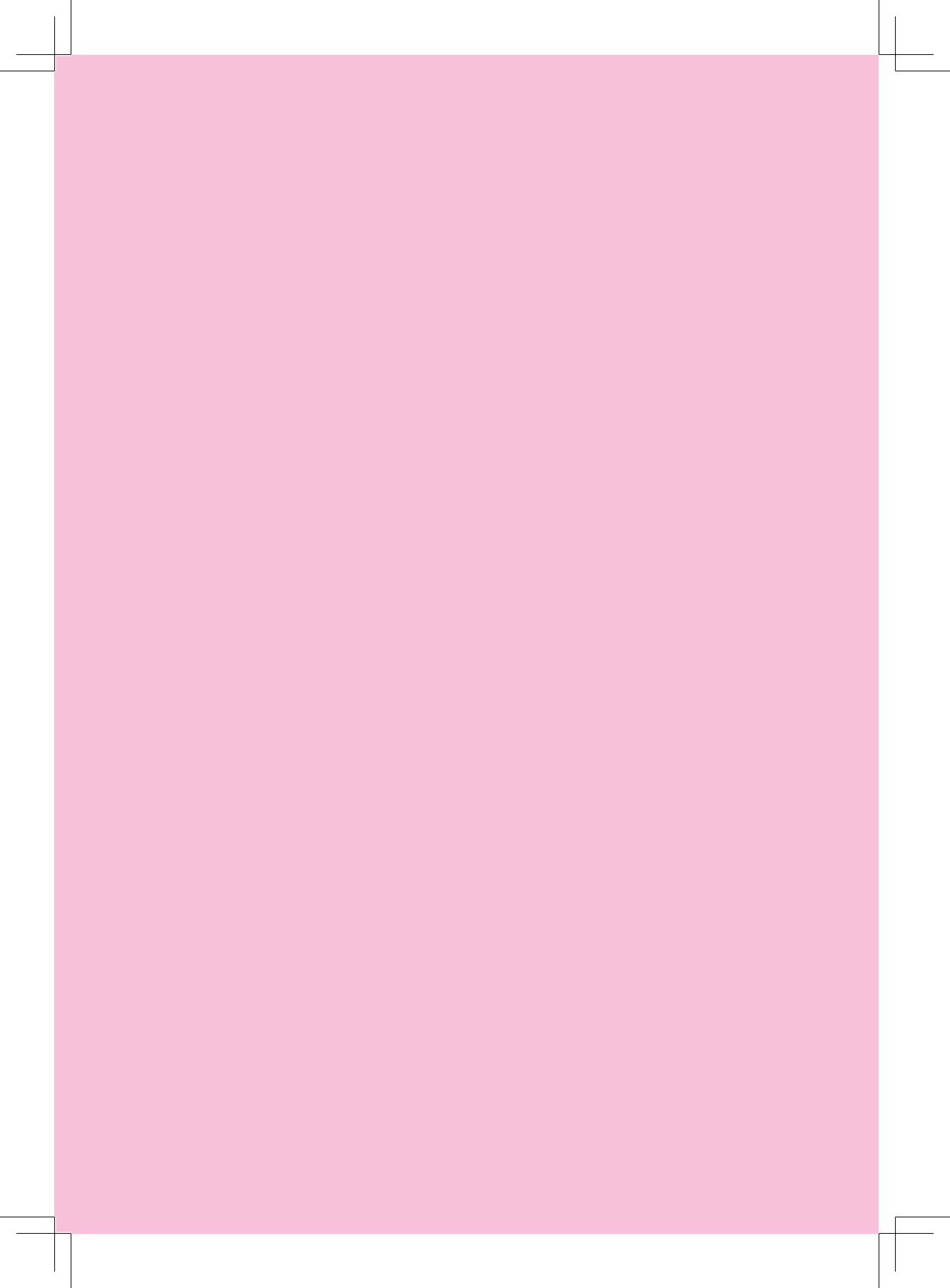
二、消費者保護法施行細則…………… 331

三、司法判決案號及行政函釋發文字號索引表

（一）司法判決部分…………… 341

（二）行政函釋部分…………… 342

壹、司法判決編



消費者保護法

第一章 總則

第二條（名詞定義）

本法所用名詞定義如下：

- 一、消費者：指以消費為目的而為交易、使用商品或接受服務者。
- 二、企業經營者：指以設計、生產、製造、輸入、經銷商品或提供服務為營業者。
- 三、消費關係：指消費者與企業經營者間就商品或服務所發生之法律關係。
- 四、消費爭議：指消費者與企業經營者間因商品或服務所生之爭議。
- 五、消費訴訟：指因消費關係而向法院提起之訴訟。
- 六、消費者保護團體：指以保護消費者為目的而依法設立登記之法人。
- 七、定型化契約條款：指企業經營者為與不特定多數消費者訂立同類契約之用，所提出預先擬定之契約條款。定型化契約條款不限於書面，其以放映字幕、張貼、牌示、網際網路、或其他方法表示者，亦屬之。
- 八、個別磋商條款：指契約當事人個別磋商而合意之契約條款。
- 九、定型化契約：指以企業經營者提出之定型化契約條款作為契約內容之全部或一部而訂定之契約。
- 十、郵購買賣：指企業經營者以廣播、電視、電話、傳真、型錄、報紙、雜誌、網際網路、傳單或其他類似之方法，使消費者未能檢視商品而與企業經營者所為之買賣。

消費者保護法判決函釋彙編 (十五)

十一、訪問買賣：指企業經營者未經邀約而在消費者之住居所或其他場所從事銷售，所為之買賣。

十二、分期付款：指買賣契約約定消費者支付頭期款，餘款分期支付，而企業經營者於收受頭期款時，交付標的物與消費者之交易型態。

【摘要】

醫療行為適用消費者保護法無過失責任制度，反而不能達成消保第 1 條所明定之立法目的。醫師為醫療行為之義務與責任，應優先適用醫療法，除醫療法未規定，始適用其他法律，現行醫療法第 82 第 2 項，已明確將醫療行為所造成之損害賠償責任限於因故意或過失為限，又該條文並無區分「以治療為目的之醫療行為」及「非以治療為目的之醫療行為」，故於醫療機構及其醫事人員因執行醫療上之業務所生之損害，均屬醫療法第 82 條第 2 項之規範範疇。是應以目的性限縮解釋之方式，將醫療行為排除於消費者保護法適用之範圍之列，自不應捨醫療法而適用消費者保護法之規定。

【法院判決】

臺灣臺中地方法院民事判決

100 年度醫字第 15 號

原 告 方敬葳
訴訟代理人 賈俊益律師
複代理人 劉孜育
被 告 黃馨
訴訟代理人 林瓊嘉律師
複代理人 紀岳良律師
被 告 衛生福利部彰化醫院

法定代理人 張景年
訴訟代理人 黃清濱律師
複代理人 謝文明律師
蔡佩玲

上列當事人間請求損害賠償事件，本院於民國 102 年 9 月 4 日言詞辯論終結，判決如下：

【主文】

原告之訴及其假執行之聲請均駁回。

訴訟費用由原告負擔。

【事實及理由】

壹、原告起訴主張：

原告前經友人介紹於民國 98 年 3 月 24 日至被告行政院衛生署彰化醫院醫學美容科（配合行政院組織改造，於 102 年 7 月 23 日更名為衛生福利部彰化醫院，以下稱彰化醫院）進行美背、美腿、瘦腿之美容醫療療程，該日與原告同車乘客亦為齊至彰化醫院進行美容醫療。嗣至彰化醫院後即由醫學美容科醫師即被告黃馨進行門診，於美背、美腿之診療過程中被告黃馨見得原告身上有輕微、細淡之疤痕，對原告表示可以透過脈衝光、肉毒桿菌之方式進行除疤。然原告居住臺北市，即向被告黃馨表示術後無法回診，希望被告黃馨評估。惟被告黃馨進一步表示若進行飛梭雷射就可以施作，沒有回診之問題，且約兩個禮拜疤痕將會消除。原告即在被告黃馨之建議下進行美容手術，並且給付新臺幣（下同）25,000 元之費用。詎料，手術過後原告之疤痕非但未消除，患部反而發炎潰爛，疤痕面積比手術前更大（右手中指一處、左臂外側二處、左手腕內側一處、右腿膝蓋一處、左小腿前側一處之疤痕都比原先更

消費者保護法判決函釋彙編(十五)

大；參原證一），即使術後二禮拜亦是如此，原告對此甚感震驚與惶恐，於 98 年 4 月 5 日、4 月 11 日，4 月 21 日，4 月 22 日，4 月 30 日，5 月 1 日，5 月 7 日，5 月 16 日，5 月 30 日屢次檢附傷口相片詢問被告黃馨（原證二）。98 年 4 月 25 日更親自至臺中裕元飯店接受被告黃馨視察診治，被告黃馨都表示會復原，到 98 年 5 月底，其得知無法隱瞞治療業務過失後，即不再與原告連絡。其後，原告前往臺北醫學院皮膚科、名媛診所進行診治，經專業人士透露方才得知本身之體質不適合飛梭雷射，且飛梭雷射儀器會使疤痕色素反黑，對患者產生更嚴重之傷害。加上被告黃馨操作飛梭雷射儀器時沒有注意到施打之強弱輕重，才造成原告受有增生性疤痕合併色素沉澱及皮下出血（即疤痕擴大、深色沉澱）之傷害（原證三）。原告為此陸續三次委請律師發函請求被告出面洽談協商賠償事宜，皆不獲置理。基此，原告與被告彰化醫院間有美容醫療契約存在，被告彰化醫院負有除去原告身體疤痕之契約義務，而手術則由被告醫院之醫師黃馨進行；惟原告之體質特殊，並不適合飛梭雷射，被告黃馨沒有為原告進行身體檢查，查驗、評估原告是否適合飛梭雷射，即進行飛梭雷射手術，造成原告受有疤痕擴大、深色沉澱之傷害，侵害原告之身體，是被告黃馨自構成過失之侵權行為。被告彰化醫院既為被告黃馨之僱用人，依民法第 188 條規定，亦應與被告黃馨負連帶賠償責任。

再者，原告係擔任臺北醫學院之公關職務，負責對外接洽，為該醫之門面，平時需面對眾多之社會人士，但因此次美容醫療手術造成原告疤痕增大，對於原告之工作影響以及內心打擊甚大，故原告得請求被告等連帶賠償

1,200,000 元之精神慰撫金。

末查，關於醫療行為是否適用消費者保護法，司法院 84 年 6 月之法律專題研究採取肯定說；而高等法院則再進一步依醫療行為之目的區分為「以治療為目的之醫療行為」、「非以治療為目的之醫療行為」兩種，前者以治療、矯正或預防人體疾病、傷害、殘缺為目的之診察、診斷及治療；或基於診察、診斷結果，以治療為目的所為之處方、用藥、施術或處置等行為。後者則為「非以治療為目的之醫療行為」，其包括實驗性醫療行為，例如為追求新的醫療技術、藥品或醫療器材所為之試驗治療等，或美容、整形、紋身、變性、隆乳及非治療性之人體按摩等。就「非以治療為目的之醫療行為」而言，其均屬為滿足人類追求商業利益、愛美、舒適等慾望，所為之非必要醫療行為，與一般消費行為無異，固有消保法之適用（臺灣高等法院臺南分院 94 年度醫上字第 1 號民事判決參照）。本件美容醫療行為乃為求消除原告身體之疤痕，其目的並不是在治療、預防疾病、傷害、殘缺，而是屬於滿足人類追求愛美、漂亮慾望之非必要醫療行為，應有消費者保護法第 7 條第 1 項之適用。而被告彰化醫院僱用被告黃馨從事美容醫療之業務，誠屬消費者保護法第 2 條之企業經營者，其應確保所提供之美容美體醫療服務行為不會對於原告造成比原先更大之傷害，簡言之，即應先行查驗、評估原告之體質是否適合飛梭雷射手術，是否可以透過其他手術達到除疤之美容效果，進行飛梭雷射手術時之劑量強弱所造成之後遺症等等，此方合於專業水準可合理之期待。然被告並未為之，是以被告應負消費者保護法第 7 條第 3 項企業經營者責任，與另一被告黃馨負連帶賠償責任。倘被告對

消費者保護法判決函釋彙編 (十五)

原告之主張有所意見，其應依消費者保護法第 7 之 1 條舉證證明其所提供之服務符合專業水準之合理期待。綜上，爰依民法第 184 條第 1 項、第 188 條第 1 項、第 195 條、第 227 條之 1 與消費者保護法第 7 條第 3 項之規定提起本件訴訟。並聲明：被告應連帶給付原告 1,200,000 元，及自 100 年 3 月 16 日起至清償日止，按週年利率百分之五計算之利息；願供擔保，請准宣告假執行。

貳、對被告抗辯之陳述：

一、被告以行政院衛生署醫事審議委員會（下稱醫審會）作成編號 00000000 號鑑定書（以下簡稱第一次鑑定報告）主張被告黃馨在手術前有作膚質診測，手術中有護理師黃英傑有衛教。然原告至彰化醫院看診時是要進行美背、美腿、瘦腿之美容療程，原告沒有要作飛梭雷射，但經被告主動之推薦招攬，原告才同意施打，被告對此沒有爭執，且原告有向被告說明自己居住於臺北，不會回診，被告也表示知悉，此先說明。惟手術前被告沒有替原告作膚質檢測，手術中護理師黃英傑也沒有實施衛教。蓋原告係 98 年 3 月 24 日首次到署立彰化醫院，在此之前沒有看診紀錄，原告在 98 年 11 月 18 日曾親至該院調閱病歷紀錄，該紀錄僅簡單記載：「處置名稱：肉毒桿菌 蘿蔔腿 / 病歷完成：00000000：33/ 主治醫師：黃馨」；且向院方人員確認病歷紀錄只有一份。但該院送給醫事審議委員會之病歷紀錄不是上開原告 98 年 11 月 18 日請得之病歷紀錄，而係另份補寫之病歷紀錄（下稱補寫之病歷紀錄）；被告黃馨於偵查庭也坦承伊嗣後補寫病歷紀錄，因此補寫之病歷紀錄內容是否實在？劑量是否確如補寫之病歷紀錄所載？是否有儀器記載使用之劑量與被告記載之相符之資

料？是否有手術之錄影畫面？為何要提出補寫之病歷紀錄？皆有未明。因此以補寫之病歷紀錄為基礎所作成之衛生署醫事錄定委員會第一次鑑定報告並不正確，且第一次鑑定報告也沒有檢附文書證據，證明被告在術前、中有檢測膚質未盡衛教之責任。

二、經鈞院送請醫審會再為鑑定，作成編號為 00000000 號鑑定書以下簡稱第二次鑑定報告），惟：

- (一) 依該鑑定內容，認定原告之傷口無法排除是術後照顧不當所致，並以施打相同劑量，術後反應亦會因人而異，故由該傷口狀況，無法判斷當時使用之劑量（鑑定書第 5 頁），但同時於鑑定書第 4 頁，審議委員會卻又完全接受被告所記載之施打劑量為 40mj/mb,100PPA;30mj/mb,500PPA，並未超出該雷射儀器建議劑量範圍之最高劑量云云，可見醫事審議委員會鑑定基礎是依被告所為記載之內容，但該份紀錄原告身為消費者竟然無法調閱，又經刑事偵查過程證明有事後補作之情形，該記錄顯然有為應付訴訟而為不實記載之問題，又證明該文書之真正之舉證責任在於被告，此也經原告於鈞院送請第二次鑑定前，一再陳請審議委員會不要受其不實記錄影響，但審議委員會最終還是依被告提出之紀錄為最重要之考量，如此造成一個事實，醫療過程所有證據都在醫事人員掌握中，而認定有否過失依據也依醫事人員之紀錄為主要依據，在認定有否過失之過程消費者即在於不利之地位，此外當有事實證明有事後補填之情形時，該份記錄即應完全不可採用，所謂被告施打劑量之記載如何確認不是事後由護士人員例行記載？此也是原告一再

消費者保護法判決函釋彙編 (十五)

質疑在未提出訴訟前，原告請求交付診療記錄卻得不到該份記錄之原因。

- (二) 又原告受傷部分即是被告黃馨施打飛梭雷射部分，此為兩造不爭執之事，而依鑑定書第3頁記載，原告在98年3月24日施作完後，於98年4月5日至5月8日期間共有9次與被告黃馨反應有造成發炎潰爛等情形，原告並於同年4月25日約定裕元飯店治療之情形，然而於鑑定結論（鑑定書第9頁第(二)點理由），卻表示：「病人於98年3月24日雷射治療後就未再回診追蹤，術後皮膚照護情況或有作其他處置，不得而知。病人僅於98年5月25日至10月26日期間在臺北醫學大學附設醫院整型外科及皮膚科門診就診…無判定確是黃醫師醫療行為所導致」請鈞院審酌，該鑑定書的結論完全未考量該鑑定書第3頁所記載之傷口反應及處理過程，實際情形在98年4月5日原告即向黃馨反應此狀況，鑑定結論卻記載原告於同年5月25日至臺北醫院大學附設醫院就診，由此即可判斷鑑定結論顯然有誤，此種鑑定內容也無法讓原告接受。
- (三) 再者，刑事過失傷害之過失，與民事侵權行為過失認定不同，民事法院不受刑事判決認定之拘束，民事庭法官應自行判斷，因此本案雖然被告黃馨經不起訴確定，但仍應由鈞院判斷有否民事之過失責任，更何況本案請求的依據包含契約關係的不完全給付類型，於違約責任之認定更是與刑事過失及侵權行為過失之認定有不同之標準，在刑事有否過失傷害部分，認定過失的重點於被告黃馨有否違反醫療常規，這也是二次

鑑定報告的重點，但本案原告依侵權行為及契約關係為請求，在於被告有否違反其善良管理人之注意義務，其責任較僅是否符合醫療常規更高。又須再強調，原告施作飛梭雷射不是治療行為，而是消費行為，醫師沒有義務衝突之情形，醫師應站在專業人員立場盡其善良管理人之責任，依消費者保護法第 7 條第 3 項規定，將舉證責任倒置之方式，反而應由被告舉證其完全無過失，就本案而言：

1. 原告所受傷害是在施作雷射位置，而且早在 98 年 4 月 5 日即向被告反應，因此該傷口造成是與雷射應有因果關係，此應可由鈞院認定，反之原告身為當事人尚且會花費施作雷射，可認定原告也是注重外表儀容之人，不會放任自己皮膚發生發炎潰爛之人，此也可證明此次受傷是因被告施作飛梭雷射所造成。
2. 被告及鑑定報告將傷口原因導向術後照顧不佳，此發生一個先決責任問題，如果術後照顧這麼困難，醫師在得知消費者回診有困難時，醫師是否仍要施作此飛梭雷射？包括 此次原告原本沒有要作飛梭雷射，是當場由黃馨醫師推薦介紹，而原告已表示家住臺北市無法回診，此時站在一個專業的皮膚科醫師立場，此飛梭雷射並非治療疾病之必要性，如果術後照顧如此困難，是否還要推薦消費者施作？鑑定報告完全沒有提及此醫學倫理之問題。整個過程讓原告覺得到了醫院，醫師一直推薦原本沒有要作的美容項目，原告當場接受推薦施作了，事後發生問題就推給消費者說消費者個人術後照顧沒有

作好？此過程醫師專業判斷在那裏？回到法律的要件，難到被告黃馨一位專業的皮膚科醫師無法判斷由消費者自行為術後照顧會有危險嗎？依原告之狀況應在施作前即須判斷是否施作，以及應判斷原告是否有能力自行術後照顧，這都是被告的注意義務範圍。而不是以業務考量優先，先施作再說，包括所有的記錄也都事後憑記憶補作。因此原告是受被告推薦才施作手術，且原告有表示無法回診，因此被告之注意義務應是提高至確保手術後無須回診。

3. 況且，原告當初到彰化就診，與原告同車之乘客也是整團要到彰化進行醫學美容，到院後被告黃馨就為原告進行美背、美腿之診療，在進行之過程中，被告黃馨主動表示伊可以消除原告身上疤痕，要原告接受飛梭雷射之施打，原告即表示無法回診，惟被告進一步表示沒有回診之問題，約兩個禮拜疤痕將會消除。因此，本案應是類似招攬醫學美容之案件，被告醫師或為了個人績效，或為了其他目的，於原告原本之療程外，另外增加飛梭雷射手術。因此，雷射手術乃是被告利用美背、美腿之便，主動要求附加施作雷射手術，伊之注意義務應提高至確保術後不會產生疤痕。蓋被告為皮膚科醫師，有相當之專業知識可以判斷術後是否需要回診，也可以選擇施作雷射手術與否。

- (四) 原告之增生性疤痕合併黑色素沉著及皮下出血，是否係被告黃馨實施飛梭雷射所致？是否具因果關係？被告主張原告所受之傷害與手術無因果關係。然查，被告對於原告之疤痕為施作手術之部位不爭執，此有

鈞院 100 年 6 月 27 日之筆錄可參；且原告在 98 年 4 月 5 日至同年 5 月 30 日之所發之電子郵件有檢附傷口照片給被告看，被告看完後也不否認疤痕是手術造成。被告只是爭執告訴人有所疏忽、未作後續處理才產生傷口。是以原告受傷之部位乃是雷射手術造成，並無疑問。

三、至於，原告得依消費者保護法第 7 條第 3 項規定，請求被告彰化醫院負連帶賠償責任，亦可由中正大學法學碩士陳文清就非治療性醫學美容是否適用消費者保護法撰文探討，並發表於全國律師月刊，其結論亦是肯認醫療美容有消費者保護法之適用（參附件一，頁 108），其理由略為「治療為目的之醫療行為（即一般醫療行為）」與「非以治療為目的之醫療行為（即醫學美容）」具有治療性、急迫性、不確定性以及意思表示合致性之不同。醫學美容不具治療性、急迫性、不確定性，但具有充分之合意；簡言之，醫學美容乃是接受服務者之身體在一個正常、無疾病之狀態，沒有緊急進行診療之必要，醫病間對於治療方式、成果可以達到很明確之意思表示，與一般醫療行為大不相同。一般醫療行為之醫師可能採取防禦性醫療之理由、疑慮，在醫學美容並不存在，故醫學美容應有消費者保護法之適用。

四、末者，原告係依照民法第 188 條第 1 項、第 184 條第 1 項、第 195 條，民法第 227 之 1 條，與消費者保護法第 7 條第 3 項之規定請求被告署立彰化醫院負賠償責任，此為選擇合併之法律關係，一併陳明之。

參、被告部分：

一、被告黃馨則辯稱略以：

消費者保護法判決函釋彙編 (十五)

- (一) 按衛生署醫字第 10788 號函解釋「凡以治療、矯正或預防人體疾病、傷害、殘缺或保健，所為之診察及治療，或基於診察、診斷結果而以治療為目的之處分，或用藥等行為或一部之總稱，謂為醫療行為。」，本案飛梭雷射係以矯正原告身上之傷疤而實行侵入性之行為，自屬醫療行為，復依行政院衛生署醫字第 521079 號函釋，亦肯認醫療美容行為仍屬醫療行為之範疇。
- (二) 按最高法院 99 年臺上字第 588 號民事判決揭示，醫療行為不適用消保法，且以提供服務為營業之企業經營者，依消保法第 7 條或公平法第 31 條規定所應負之賠償責任，亦以致生損害為要件。是關於損害賠償之請求，不論係依侵權行為、債務不履行、消保法、公平法等規定，均以債權人受有實際損害為成立要件，若無損害即無賠償。
- (三) 被告醫療行為符合醫療常規，並無過失，原告之傷害與被告之醫療行為不具因果關係：
 1. 查行政院衛生署醫事審議委員會鑑定書可證：

被告施做手術之資格、場所、儀器無違反醫療常規

 - (1) 被告就皮膚雷射美容有專業知識、資格。
 - (2) 被告在原告為手術前已為膚質檢測，術中也由護理師黃英傑負責衛教。
 - (3) 被告在術後曾親身前往原告住所替其看診。

醫事審議委員會認定，被告手術過程符合醫療常規：

 - (1) 被告採用飛梭雷射治療原告無違反醫療常規。
 - (2) 被告施打雷射之治療劑量，為仿單建議之合理

劑量。

(3) 兩次治療間有冰敷。

告訴人術後未再回診追蹤，術後照護情形無法確認，其主張之傷害與被告施做手術間無因果關係存在。

(四) 綜上，本案為醫療糾紛，不適用消保法自明，則原告主張被告過失侵權，未為任何舉證，於法不符；又本案經行政院衛生署醫事審議委員會認定，被告並無違反醫療常規、治療過程無過失，原告請求顯屬無據。並聲明：原告之訴駁回；如受不利之判決，願供擔保請准免為假執行之宣告。

二、被告衛生福利部彰化醫院則辯稱略以：

(一) 按依臺灣高等法院臺中分院 94 年醫上字第 2 號、94 年醫上字第 1 號暨最高法院 94 年度臺上字第 1156 號、98 年臺上字第 1014 號判決意旨，可知醫療行為為無消費者保護法之適用，先予陳明。

(二) 又我國消費者保護法第 1 條第 1 項規定，係為消費者保護法就其立法目的所為之明文規定，是解釋該法律條文時，自應以之為範圍。而醫療行為，依目前之醫療科技知識而言，雖然對大部分已知之疾病已可達到一定程度之療效，然並非所有治療效果均可由治療者掌握及控制，其醫療過程及效果仍充滿變數及不確定性。是醫師本於專業知識，就病患之病情及身體狀況等綜合考量，選擇最適宜之醫療方式進行醫療，若將消費者保護法之無過失責任適用於醫療行為，將導致醫師為降低危險，而傾向選擇治療副作用較少之醫療方式，捨棄較有利於治癒病患卻危險性較高之醫療方

消費者保護法判決函釋彙編 (十五)

式，此一情形自不能達成消費者保護法之立法目的甚明。且醫師為醫療行為之義務與責任，自應優先適用醫療法，除醫療法未規定，始適用其他法律，參照現行醫療法第 82 第 2 項，已明確將醫療行為所造成之損害賠償責任限於因故意或過失為限，又該條文並無區分「以治療為目的之醫療行為」及「非以治療為目的之醫療行為」，故於醫療機構及其醫事人員因執行醫療上之業務所生之損害，均屬醫療法第 82 條第 2 項之規範範疇。是以，參上開說明及醫療法修正立法理由，應認本案醫療行為並無適用消費者保護法規定餘地，是原告依消費者保護法之規定，請求被告彰化醫院負損害賠償責任，並無理由。

(三) 原告請求被告彰化醫院應與共同被告黃馨醫師就原告所受之財產上以及非財產上之損害，負連帶損害賠償責任，並無理由：

1. 依民法第 184 條及醫療法第 82 條第 2 項規定，就醫療行為依據侵權行為主張損害賠償責任，或主張債務不履行責任，須以行為人之行為，具備故意或過失為要件。又醫療行為之目的係提供一定之醫療服務行為，而非擔保一定結果之完成，醫療行為本身違反醫療常規致生危害者，始有被評價為債務不履行之可能。本件被告黃馨乃是依醫學上之專業判斷，為原告施行治療，並於原告就醫期間，提供專業之醫療服務，於術前評估、術中與術後之行為，均符合一般醫療常規，並無何故意或過失之侵權行為。本件雖經原告方敬葳向臺灣彰化地方法院檢察署提起刑事告訴，惟臺灣彰化地方法院檢察署已做

成不起訴處分書（99 年度調偵字第 199 號），其後縱告訴人（即原告）提起再議，而由臺灣高等法院臺中分院檢察署檢察長發回續行偵查，仍由檢察官為不起訴之處份（100 年度偵續字第 159 號），後告訴人復又提起再議，業經臺灣高等法院檢察署予以駁回之處分（101 年度上聲議字第 988 號），從而本件被告黃馨之刑事告訴已受不起訴處分確定，併予敘明之。

2. 本件於前開刑事偵查程序，已送請行政院衛生署醫事審議委員會做成編號第 0000000 號鑑定書，鑑定意見指出「（一）黃馨醫師具有皮膚專科醫師資格，且取得脈衝光及皮膚雷射治療訓練課程受訓 60 小時訓練時數證明書；又行政院衛生署彰化醫院醫學美容中心也設有雷射治療後之冷卻儀器設備。在術前亦先行膚質檢測、術中由護理師黃英傑負責衛教，術後雖然病人未再回診，黃醫師與吳品慧美容師多次以電話、電子郵件、郵寄藥品或甚至親自至飯店看診予以關懷照護。因此黃醫師採用飛梭雷射治療輕微色素沉著平坦之疤痕，於術前、術中及術後，均符合一般醫療常規。」、「（二）一般飛梭雷射治療平凹陷性疤痕，並不會造成潰瘍從而形成蟹足腫，其常見之反應為返黑。黃醫師在施打雷射前並未照相存檔，故治療前之疤痕，究為平坦或是突起，不得而知；惟自術後照片觀之，緊皮膚反黑，並未發現有突出之疤痕。黃醫師施打雷射之治療劑量，為仿單建議之合理劑量範圍內，而且二次治療之間有冰敷。又病人於 98 年 3 月 24 日雷射治療後

就未再回診追蹤，術後皮膚照護情況或是有作其他處置，不得而知。病人僅於 98 年 5 月 25 日至 10 月 26 日期間在臺北醫學大學附設醫院整型外科及皮膚科門診就診，治療肥厚型疤痕及蟹足腫。因而病人之雷射術後疤痕形成，無法判定確是黃醫師醫療行為所導致。」復於本案民事審理程序，經鈞院再送請醫審會做成編號第 0000000 號鑑定書，亦認定本件共同被告黃馨已善盡注意義務，整體醫療過程並無疏失：「(二)(2) 依署立彰化醫院病歷紀錄，本案之術前臉部膚質檢測，有肝斑、雀斑、曬斑及母斑等。…(4) 初次接受飛梭雷射治療者，其施打之建議劑量，為參考治療皮膚疾病之類型、部位及嚴重程度，以決定施打劑量之高低。通常由較低劑量開始施打，本案黃馨醫師之第一輪蓋章式施打，劑量 40 mj/mb，100PPA；第二輪移動式施打，劑量 30 mj/mb，500 PPA，並未超出該雷射器建議劑量範圍之最高劑量。」、「(三)(1) 本案雖然傷口位置與施作飛梭雷射之位置相同，惟此並無法判斷該傷口一定係由飛梭雷射治療所直接造成。飛梭雷射治療後之術後照顧相當重要，包括冰敷、保濕、防曬及避免使用影響組織修復之藥物、保養品及處置。依病人所提供之照片影像及電子郵件內容顯示病人於 98 年 3 月 24 日接受飛梭雷射治療，大約 2 星期，於 98 年 4 月 5 日至 5 月 8 日雷射處出現化膿潰爛。98 年 5 月 25 日後病人有肥厚型疤痕及蟹足腫。從雷射術後出現患部有皮膚化膿潰爛再造成肥厚型疤痕之時間，長達 2 個月，而無法判定此段

期間病人如何進行術後照顧是否妥適。(2) 無法完全排除傷口係術後照顧不當所造成。(3) 形成該傷口最有可能之原因為術後照顧不當所致。(4) 因即使施打同樣之劑量，術後反應亦會因人而異，故由該傷口狀況，無法判斷當時使用之劑量。」、「(五)

(2) 黃馨醫師具有皮膚專科醫師資格，且取得脈衝光及皮膚雷射治療訓練課程受訓 60 小時訓練時數證明書；又行政院衛生署彰化醫院醫學美容中心亦設有雷射治療後之冷卻儀器設備，本案於術前亦先行問診與膚質檢測，術中由黃英傑護理師負責衛教，雖然術後病人未再回診，黃醫師與吳品慧美容師多次以電話、電子郵件、郵寄藥品，甚至親自至飯店診視，給予關懷照護。因此黃醫師採用飛梭雷射治療輕微色素沉著平坦之疤痕，於術前、術中及術後，均符合一般醫療常規，因而可判斷黃馨醫師施行飛梭雷射治療時，已盡其注意義務。」。

3. 被告黃馨醫師於被告彰化醫院服務時，為通過國家考試並領有醫師證書及皮膚科專科醫師證書等之合格醫師，且已取得脈衝光及皮膚雷射治療訓練課程受訓 60 小時訓練時數證明書，是被告彰化醫院對於選任共同被告黃馨醫師為本院醫師，已盡相當之注意義務。再者，被告彰化醫院平時對於所屬醫師執行職務行為，均要求應依法詳盡製作病歷紀錄以供病患及醫院存查並會定期實施考核，實已盡積極督導之義務。是以，原告請求被告彰化醫院應依民法第 188 條規定負連帶損害賠償責任，並無理由。
4. 再者，醫療行為之對象係人類此一有機活體，施以

消費者保護法判決函釋彙編 (十五)

相同之醫療行為，容有可能產生因人而異之效果，其未產生預期療效之緣由，摻雜因素眾多，除人為之疏失外，另有一重要因素，即目前醫學技術無法控制之人體反應之不確定性。就此而言，醫療行為實具有不確定之性格，此一性格自是一種不可預測之危險，祇不過相對於疾病治療之目的，此應屬可容許之危險而已。故被告彰化醫院之醫療給付行為，就醫療之有限性及不確定性而言，應已符合債之本旨，從而原告主張不完全給付之債務不履行部分即無理由。

(四) 綜上所述，本件並無消費者保護法之適用，且共同被告黃馨之醫療處置均符合醫療常規，並無不當或過失，是原告請求被告彰化醫院就侵權行為及債務不履行負連帶損害賠償責任，應屬無據。並聲明：原告之訴駁回；如受不利之判決，願供擔保請准免為假執行之宣告。

肆、本院得心證之理由：

- 一、按刑事訴訟判決所認定之事實，固非當然有拘束民事訴訟判決之效力，但民事法院調查刑事訴訟原有之證據，而斟酌其結果以判斷事實之真偽，並於判決內記明其得心證之理由，即非法所不許（最高法院 49 年臺上字第 929 號判例意旨參照），是本院自得調查臺灣彰化地方法院檢察署檢察官於偵查之刑事訴訟中原有之證據，斟酌其結果以判斷其事實，此合先敘明。
- 二、本件原告主張：原告於 98 年 3 月 24 日至被告彰化醫院進行美背、美腿、瘦腿之美容醫療療程，由被告彰化醫院醫學美容科醫師即被告黃馨進行門診，對原告透過脈衝光、

肉毒桿菌之方式進行除疤之美容手術等情，為兩造所不爭執，復有原告於被告彰化醫院就診之病歷資料等在卷可憑，此部分堪信為真實。另原告主張：上開手術過後原告之疤痕非但未消除，患部反而發炎潰爛，疤痕面積比手術前更大（右手中指一處、左臂外側二處、左手腕內側一處、右腿膝蓋一處、左小腿前側一處之疤痕都比原先更大，即使術後二禮拜亦是如此，原告屢次檢附傷口相片詢問被告黃馨，98年4月25日更親自至臺中裕元飯店接受被告黃馨視察診治，被告黃馨都表示會復原，到98年5月底，其得知無法隱瞞治療業務過失後，即不再與原告連絡。其後，原告前往臺北醫學院皮膚科、名媛診所進行診治，經專業人士透露方才得知本身之體質不適合飛梭雷射，且飛梭雷射儀器會使疤痕色素反黑，對患者產生更嚴重之傷害。加上被告黃馨操作飛梭雷射儀器時沒有注意到施打之強弱輕重，才造成原告受有增生性疤痕合併色素沉澱及皮下出血（即疤痕擴大、深色沉澱）之傷害，原告與被告彰化醫院間有美容醫療契約存在，被告彰化醫院負有除去原告身體疤痕之契約義務，而手術則由被告醫院之醫師黃馨進行；惟原告之體質特殊，並不適合飛梭雷射，被告黃馨沒有為原告進行身體檢查，查驗、評估原告是否適合飛梭雷射，即進行飛梭雷射手術，造成原告受有疤痕擴大、深色沉澱之傷害，侵害原告之身體，且本件美容醫療行為乃為求消除原告身體之疤痕，其目的並不是在治療、預防疾病、傷害、殘缺，而是屬於滿足人類追求愛美、漂亮慾望之非必要醫療行為，應有消費者保護法第7條第1項之適用等語，則為被告所否認，並以前詞置辯。是本件應審究者即為：(1) 被告黃馨對原告治療之醫療行為是否違反醫

消費者保護法判決函釋彙編 (十五)

療常規而有過失？(2) 原告得否依侵權行為及醫療契約法律關係等規定，請求被告連帶負損害賠償責任？(3) 原告得否依消費者保護法之規定，請求被告連帶負損害賠償責任？

三、按因故意或過失，不法侵害他人之權利者，負損害賠償責任；不法侵害他人致死者，對於支出醫療及增加生活上需要之費用或殯葬費之人，亦應負損害賠償責任；被害人之父、母、子、女及配偶，雖非財產上之損害，亦得請求賠償相當之金額；債務人之代理人或使用人，關於債之履行有故意或過失時，債務人應與自己之故意或過失負同一責任；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；債務人因債務不履行，致債權人之人格權受侵害者，準用第 192 條至第 195 條及第 197 條之規定，負損害賠償責任，民法第 184 條第 1 項前段、第 192 條第 1 項、第 194 條、第 224 條、第 227 條第 1 項、第 227 條之 1 分別定有明文。次按，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。又損害賠償之債，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。故原告所主張損害賠償之債，如不合於此項成立要件者，即難謂有損害賠償請求權存在（最高法院 30 年上字第 18 號、48 年臺上字第 481 號判例意旨參照）。再所謂相當因果關係，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，則行為與結果始可謂有相當之因果關係。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，其行為與結果間即難認相當因果關係（最高法院 98 年度臺上字第 1729 號判決意旨參照）。復按醫療法第 82 條規定，醫療業務之施行，應善盡醫療上必要之注意。醫療機構及其醫事人員因執行業務致生損害於病人，以故意或過失為限，負損害賠償責任，已明確將醫療行為所造成之損害賠償責任，限於過失責任。又侵權行為法之規範目的，在於合理分配損害，因此損失之認定應採客觀標準。就醫療事故而言，所謂醫療過失行為，係指行為人違反依其所屬職業，通常所應預見及預防侵害他人權利之行為義務。從而，行為人只要依循一般公認之臨床醫療行為準則，及正確地保持相當方式與程度之注意，即屬於已為應有之所有注意，而應認無過失。因醫學非萬能而有其極限，且侵入性醫療行為有其風險，併發症或後遺症，均非現代醫學科技所能完全免除。疾病症狀、治療效果亦因各個病人遺傳基因、身體狀況而異。因此，醫師之診斷、治療行為若係依照一般醫療常規進行合理之檢查、診斷與治療，即應認為無過失，而非要求醫師治療結果完全滿足病患之期待，忽略醫療本身之有限性與不確定性及某些病程演化之不可逆性（臺灣高等法院臺中分院 99 年度醫上字第 7 號判決意旨參照）。是依前述規定及實務判例、判決意旨，原告主張損害賠償請求權存在，即應先就被告有責原因之事實存在、有損害之發生及二者間有相當因果關係存在等成立要件先負其舉證之責任，如未能舉證上開要件成立，即不得謂其請求權存在。

四、關於侵權行為損害賠償請求權部分：

消費者保護法判決函釋彙編 (十五)

(一) 本件原告雖主張被告黃馨並沒有為原告進行審體檢查，查驗、評估原告是否適合飛梭雷射，即進行飛梭雷射手術，造成原告受有疤痕擴大、深色沉澱之傷害云云。然查，證人邱淑英於偵查中結證稱：當天黃馨醫師進行飛梭雷射美容前，確有對伊進行術前評估，但是何人做衛教的伊已忘記了，都是用詢問的方式，印象中沒有使用儀器，方敬葳的部分伊不知道情況等語（見臺灣彰化地方法院檢察署 100 年度偵續字第 159 號卷第 38 頁）；而原告係經被告「檢查後建議」進行飛梭雷射治療，亦業據原告於刑事告訴狀敘述明確。且觀彰化醫院之顧客諮詢卡所載，係於 98 年 3 月 24 日，由被告黃馨本人及美容技術士即訴外人吳品慧、行銷管理專員即訴外人黃英傑記載完成。而被告黃馨確在該卡背面第 2 行「症狀」項目「肝 / 雀 / 曬 / 母斑」下方畫線，且在「月 / 日」欄內填載「3/24」，此亦屬術前評估方式之一。又被告亦於「顧客反應記錄內容」欄內，記載其手術進行之過程，並於記載完畢親簽「黃馨」署名；嗣吳品慧於同年月 27 日對聲請人進行電話訪問，並緊接被告所書文字下方記載「3/27 三日術後電訪詢問術後照護是否有問題，方小姐回覆：會與黃醫師電話連絡 / 品慧」，僅有部分內容係於 99 年 4 月 6 日原署開庭前，由黃英傑及美容技術士巫孟欣根據實際進行過程及作為補記等情，已據被告黃馨、證人許逸文、吳品慧、巫孟欣及黃英傑於偵查中陳述明確。足見，該顧客諮詢卡大部分內容，均由填載者根據本人實際進行之作為及程序親自書寫，可知被告黃馨於術前應有對於原告進行術前評

估，原告主張被告黃馨於飛梭雷射美容前，並未對其進行任何術前評估，顧客諮詢卡係事後補填且所載不實，尚無足採。

- (二) 又本件前除經臺灣彰化地方法院檢察署檢察官送請醫審會進行鑑定被告黃馨於本件之醫療行為有無過失，經醫審委鑑定意見書「十、鑑定意見」鑑定認定：
- 「(一) 黃馨醫師具有皮膚專科醫師資格，且取得脈衝光及皮膚雷射治療訓練課程受訓 60 小時訓練時數證明書；又行政院衛生署彰化醫院醫學美容中心也設有雷射治療後之冷卻儀器設備。在術前亦先行膚質檢測、術中由護理師黃英傑負責衛教，術後雖然病人未再回診，黃醫師與吳品慧美容師多次以電話、電子郵件、郵寄藥品或甚至親自至飯店看診予以關懷照護。因此黃醫師採用飛梭雷射治療輕微色素沉著平坦之疤痕，於術前、術中及術後，均符合一般醫療常規。(二) 一般飛梭雷射治療平凹陷性疤痕，並不會造成潰瘍從而形成蟹足腫，其常見之反應為返黑。黃醫師在施打雷射前並未照相存檔，故治療前之疤痕，究為平坦或是突起，不得而知；惟自術後照片觀之，緊皮膚反黑，並未發現有突出之疤痕。黃醫師施打雷射之治療劑量，為仿單建議之合理劑量範圍內，而且二次治療之間有冰敷。又病人於 98 年 3 月 24 日雷射治療後就未再回診追蹤，術後皮膚照護情況或是有作其他處置，不得而知。病人僅於 98 年 5 月 25 日至 10 月 26 日期間在臺北醫學大學附設醫院整型外科及皮膚科門診就診，治療肥厚型疤痕及蟹足腫。因而病人之雷射術後疤痕形成，無法判定確是黃醫師醫療行為所導致。

(四)承(二)之意見，尚難認病人術後反應與施打飛梭雷射有因果關係。」等語（見卷附行政院衛生署醫事審議委員會 100 年 9 月 5 日衛署醫字第 0000000000 號附 0000000 號鑑定書），已難認被告黃馨之醫療行為與原告所稱之病況有何因果關係。原告復於本件審理中聲請再次送請醫審會鑑定。

經本院檢附原告於被告彰化醫院、臺北醫學大學附設醫院就診之病歷資料、臺灣彰化地方法院檢察署之相關刑事卷宗（含顧客諮詢卡原本），並參酌原告於 101 年 4 月 3 日所提民事聲請調查證據(二)狀建議之聲請鑑定事項，送請醫審會鑑定，其鑑定意見略以：

(一)施行飛梭雷射治療前，須詳細告知病人可能發生以下之風險，主要為嚴重紅腫，水疱，青春痘及反黑等。目前接受飛梭雷射治療之病人中僅少數人會有感染及傷口癒合不良與疤痕之後遺症。(二)(1)初次施行飛梭雷射治療前，須詳細詢問病人（即問診）是否有下列情形：1. 正在懷孕；2. 有血液或免疫系統疾病；3. 曾有口唇皰疹、光敏感體質、蟹足腫體質及正在服用抗凝血藥物等病史；4. 目前有服用光敏感藥物者，應停藥二週；5. 目前有口服 A 酸，應停藥 6 個月；6. 一個月內有施作果酸換膚者；7. 一個月內有從事過度日曬活動者。若無上列情形，則進一步分析病人膚質之類型，再決定施打之劑量；初次施行飛梭雷射治療前，未必須進行膚質檢測。(2)依署立彰化醫院病歷紀錄，本案之術前臉部膚質檢測，有肝斑、雀斑、曬斑及母斑等。(3)目前尚無任何測試蟹足腫體質之方法，僅能依問診，透過詢問病人或其家屬是否

有蟹足腫體質，或病人已有蟹足腫存在，以判斷病人是否有蟹足腫體質。(4) 初次接受飛梭雷射治療者，其施打之建議劑量，為參考治療皮膚疾病之類型、部位及嚴重程度，以決定施打劑量之高低。通常由較低劑量開始施打，本案黃馨醫師之第一輪蓋章式施打，劑量 40mj/mb，100PPA；第二輪移動式施打，劑量 30mj/mb，500PPA，並未超出該雷射儀器建議劑量範圍之最高劑量。(三)(1) 本案雖然傷口位置與施作飛梭雷射之位置相同，惟此並無法判斷該傷口一定係由飛梭雷射治療所直接造成。飛梭雷射治療後之術後照顧相當重要，包括冰敷、保濕、防曬及避免使用影響組織修復之藥物、保養品及處置。依病人所提供之照片影像及電子郵件內容，顯示病人於 98 年 3 月 24 日接受飛梭雷射治療，大約 2 星期，於 98 年 4 月 5 日至 5 月 8 日雷射處出現化膿潰爛。98 年 5 月 25 日後病人有肥厚型疤痕及蟹足腫。從雷射術後出現患部有皮膚化膿潰爛再造成肥厚型疤痕之時間，長達 2 個月，而無法判定此段期間病人如何進行術後照顧是否妥適。(2) 無法完全排除傷口係術後照顧不當所造成。(3) 形成該傷口最有可能之原因為術後照顧不當所致。(4) 因即使施打同樣之劑量，術後反應亦會因人而異，故由該傷口狀況，無法判斷當時使用之劑量。(四)(1) 飛梭雷射治療後，應進行之術後照顧有冰敷、保濕、防曬及避免使用影響組織修復之藥物、保養品及處置。(2) 飛梭雷射治療非單次治療就能完成，故一定須回診觀察術後反應及再次施打雷射治療（整個療程需 3-5 次）。(3) 若病人告知無法回診，亦可初次

消費者保護法判決函釋彙編 (十五)

體驗飛梭雷射治療，惟一定要告知病人單次飛梭雷射治療，療效有限。如有任何狀況發生，一定要回診診視，體驗飛梭雷射治療與否，由病人決定。(五)(1)依病人接受黃馨醫師初次施打飛梭雷射之情況，復依臺北醫學大學附設醫院病歷紀錄，98年5月28日記載有蟹足腫及肥厚型疤痕症狀等，此距離病人接受飛梭雷射治療已有2個月以上。本案亦無法判斷術前病人之膚質是否適合施作飛梭雷射，部分醫師亦會利用組織重塑原理，以飛梭雷射治療肥厚型疤痕。(2)黃馨醫師具有皮膚專科醫師資格，且取得脈衝光及皮膚雷射治療訓練課程受訓60小時訓練時數證明書；又行政院衛生署彰化醫院醫學美容中心亦設有雷射治療後之冷卻儀器設備，本案於術前亦先行問診與膚質檢測，術中由黃英傑護理師負責衛教，雖然術後病人未再回診，黃醫師與吳品慧美容師多次以電話、電子郵件、郵寄藥品，甚至親自至飯店診視，給予關懷照護。因此黃醫師採用飛梭雷射治療輕微色素沉著平坦之疤痕，於術前、術中及術後，均符合一般醫療常規，因而可判斷黃馨醫師施行飛梭雷射治療時，已盡其注意義務。」等語，此有衛生福利部（由行政院衛生署改制）102年8月15日衛部醫字第0000000000號函檢附醫審會第0000000號鑑定書在卷可參。復審酌醫審會係依據醫療法第98條第1項規定所設置，而依同條第2項授權訂定之行政院衛生署醫事審議委員會設置要點第3點：「本會置主任委員1人，委員14人至24人，均由行政院衛生署（以下簡稱本署）署長就不具民意代表、醫療法人代表身分之醫事、法學專

家、學者及社會人士遴聘之，其中法學專家及社會人士之比例，不得少於三分之一，聘期均為 2 年。」、第 4 點：「本會設下列小組，分別辦理第二點所列事項：(一) 醫療技術小組。(二) 醫事鑑定小組。(三) 醫療資源及專科醫師小組。... 醫事鑑定小組置委員 21 人至 27 人，各小組並以其中 1 人為召集人，除由本署署長就本會委員中指定兼任外，並就其他不具民意代表、醫療法人代表身分之醫事、法學專家、學者及社會人士遴聘之，其中法學專家及社會人士之比例，不得少於三分之一；各小組委員之聘期與本會委員相同。」及第 6 點第 4 項：「本會或小組會議，須有全體委員或小組委員過半數之出席，決議事項須有出席委員過半數之同意，可否同數時，由主席裁決之。」等規定觀之，足見醫審會及醫事鑑定小組成員，均係由醫事、法學專家、學者及社會人士所組成；且醫事鑑定，係醫審會獨立行使鑑定權責之事項；而鑑定案件之審議鑑定，係以委員達成一致之意見為鑑定意見，即係採合議制而非個人之意見；又醫事鑑定小組委員多為醫事專家，具備醫療專業知識，且其鑑定係綜合治療過程之完整病歷、用藥、醫學文獻，秉諸專業醫學知識及現行醫療常規，而為客觀事後審查所作成，是醫審會對於相關醫療行為是否符合醫療常規所為之評價，應屬客觀公正而可信，自足作為本院審酌被告是否構成侵權行為及醫療契約不完全給付損害賠償責任之重要參考。再者，本件所涉醫療事故經送請醫審會鑑定，係於 101 年 5 月 1 日發文函送請鑑定，至 102 年 8 月 15 日始行完成，鑑定期間至少為 1 年

消費者保護法判決函釋彙編 (十五)

3 月以上，此有卷附上開函文可佐。又參以醫審會收件並成案後，執行鑑定之流程係依醫療糾紛鑑定作業要點，先函請醫事機構提供初步意見，待醫事機構回函，完成初步鑑定後，尚需經醫審會開會決議，方能完成鑑定報告，此有行政院衛生署 101 年 5 月 23 日衛署醫字第 0000000000 號函、行政院衛生署醫療糾紛鑑定資訊系統案件處理進度表影本在卷可參，準此，醫審會之鑑定意見，既係經過長期及嚴謹之鑑定流程後始產生，益徵其可信性極高。本件醫審會之鑑定意見就被告之醫療行為是否符合醫療常規乙節，既已為詳盡及完全之說明，又衡諸其組織成員之專業性及鑑定過程之嚴謹度，堪認該鑑定報告具有相當之可信性，應足採認。

(三) 是以，醫審會依據全部之鑑定資料，就本件醫療事故進行全盤之考量及評估，其鑑定意見認為被告在為原告治療之醫療行為，係與醫療常規相符，而本院審酌兩造全辯論意旨及調查證據之結果，並參酌前開醫審會 2 次（第 0000000 號、第 0000000 號）鑑定書之鑑定意見後，認為被告黃馨之醫療行為，符合醫療常規，並無過失可言，且其之醫療行為與原告罹患蟹足腫及肥厚疤痕症狀等疾病之結果間，亦難認存有相當因果關係。故原告主張被告有違反醫療常規而有過失，被告應負侵權行為損害賠償責任云云，即屬無據。

(四) 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 項前段固有明文，惟民法第 188 條規定之僱用人責任，性質上係代受僱人負責，具有從屬性，須以受僱

人成立侵權行為負有損害賠償責任為要件（最高法院 89 年度臺上字第 1268 號民事裁定意旨參照）。本件被告黃馨為原告施行之醫療行為，符合醫療常規，並無過失，且其行為與原告罹患蟹足腫及肥厚型疤痕症狀等疾病之結果，並無證據證明足認有相當因果關係存在，被告黃馨毋須依侵權行為法律關係負損害賠償責任等情，已如前述，則依上揭法律規定及實務見解意旨，其僱用人即被告彰化醫院自毋須依民法第 188 條第 1 項前段規定負連帶損害賠償責任。

五、關於醫療契約債務不履行損害賠償請求權部分：

- (一) 按醫師或醫院提供特殊之醫療技能、知識、技術與病患訂立契約，為之診治疾病，係屬醫療契約，其契約性質為何，固不無疑問，惟我國學說及實務見解通常均認為係屬委任契約或近似於委任契約之非典型契約，則有關於民法債編總則有關債務不履行之規定部分，自有其適用。復按，民法第 227 條所稱之不完全給付，係指債務人已為給付，惟因可歸責於債務人之事由，致未依債務本旨而為給付而言。故債權人於受領給付後，以債務人給付不完全為由，請求債務人損害賠償時，應由債權人先舉證證明債務人所提供之給付與債之本旨不合，而屬不完全給付，且致其遭受損害之事實後，債務人始須就給付不完全乃非可歸責於己之免責事由，負舉證責任。又病患前往醫療機構就診，若該醫療機構非醫師個人所開設，則成立醫療契約之當事人應為病患與醫療機構，醫療機構之醫師若為病患診治，醫師係屬醫療機構關於醫療契約之履行輔助人，而非該契約之當事人，故病患本於醫療契約

消費者保護法判決函釋彙編 (十五)

向醫師請求債務不履行連帶損害賠償，並非正當，不應准許（臺灣高等法院 90 年度重上字第 463 號判決、臺灣高等法院臺中分院 96 年度醫上易字第 4 號判決意旨參照）。

- (二) 查，被告黃馨於處理本件治療之醫療過程中，已遵循醫療常規進行處置，此經前揭醫審會鑑定書闡釋明確，是即難認被告彰化醫院有何未依債之本旨為給付之情事存在，況本件原告復未能舉證原告之疾病結果與被告之醫療行為有何相當因果關係，亦如前述，則原告罹患疾病之結果，應非屬可歸責於被告彰化醫院之事由所致，自難令被告彰化醫院負債務不履行損害賠償之責，且原告亦主張向被告黃馨請求債務不履行連帶損害賠償，因被告黃馨係屬醫療機構關於醫療契約之履行輔助人，而非該契約之當事人，原告本於醫療契約向被告黃馨請求債務不履行連帶損害賠償，並非正當，故原告主張被告應連帶負醫療契約債務不履行之損害賠償責任，亦屬無據，要難准許。

六、關於原告依消費者保護法請求部分：

本件原告復主張：本件美容醫療行為乃為求消除原告身體之疤痕，其目的並不是在治療、預防疾病、傷害、殘缺，而是屬於滿足人類追求愛美、漂亮慾望之非必要醫療行為，應有消費者保護法第 7 條第 1 項之適用等語。然按因醫療行為充滿危險性，治療結果充滿不確定性，醫師係以專業知識，就病患之病情及身體狀況等綜合考量，選擇最適宜之醫療方式進行醫療，若將無過失責任適用於醫療行為，醫師為降低危險行為量，將可能專以危險性之多寡與輕重，作為其選擇醫療方式之惟一或最重要之因素；但

為治癒病患起見，有時醫師仍得選擇危險性較高之手術，今設若對醫療行為課以無過失責任，醫師為降低危險行為量，將傾向選擇較消極，不具危險之醫療方式，而捨棄對某些病患較為適宜、有積極成效之治療方式，此一情形自不能達成消費者保護法第 1 條第 1 項之立法目的甚明。另相較於種類及特性可能無限之消費商品，現代醫療行為就特定疾病之可能治療方式，其實相當有限，若藥物控制方式所存在之危險性，經評估仍然高於醫師所能承受者，而醫師無從選擇其他醫療方式時；或改用較不適宜但危險較小之醫療行為可能被認為有過失時，醫師將不免選擇降低危險行為量至其所能承受之程度，換言之，基於自保之正常心理，醫師將選擇性的對某些病患以各種手段不予治療且此選擇勢將先行排除社會上之弱者，而此類病患又恰為最須醫療保護者。此種選擇病患傾向之出現，即為「防禦性醫療」中最重要之類型，同樣不能達成消費者保護法第 1 條第 1 項所明定之立法目的。而醫師採取「防禦性醫療措施」，一般醫師為免於訴訟之煩，寧可採取任何消極的、安全的醫療措施，以爭取「百分之百」之安全，更盡其所能，採取防禦性醫療，以避免一時疏忽，因未使用全部可能之醫療方法，藉以免除無過失責任。醫療手段之採取，不再係為救治病人之生命及健康，而在於保護醫療人員安全，過度採取醫療措施，將剝奪其他真正需要醫療服務病人之治療機會，延誤救治之時機，增加無謂醫療資源之浪費，誠非病患與社會之福。依此所述，醫療行為適用消費者保護法無過失責任制度，反而不能達成消保第 1 條所明定之立法目的。且醫師為醫療行為之義務與責任，自應優先適用醫療法，除醫療法未規定，始適用其他法律，參照

消費者保護法判決函釋彙編 (十五)

現行醫療法第 82 條第 2 項，已明確將醫療行為所造成之損害賠償責任限於因故意或過失為限，又該條文並無區分「以治療為目的之醫療行為」及「非以治療為目的之醫療行為」，故於醫療機構及其醫事人員因執行醫療上之業務所生之損害，均屬醫療法第 82 條第 2 項之規範範疇。是應以目的性限縮解釋之方式，將醫療行為排除於消費者保護法適用之範圍之列。醫師為醫療行為之義務與責任，自應優先適用醫療法，除醫療法未規定，始適用其他法律。而醫師為醫療行為致生損害於病人時，醫療法第 82 條第 2 項明定應以故意或過失者為限，始負損害賠償責任，自不應捨醫療法而適用消費者保護法之規定。是本件原告主張依消費者保護法第 7 條第 3 項之規定，請求被告負損害賠償責任，亦屬無理。

- 七、綜上所述，本件原告既未能舉證證明被告對原告所實施之醫療行為有何違反醫療常規之處而有過失，及原告之病況與被告之醫療行為有何相當因果關係存在，揆諸前開說明，原告對被告即無侵權行為損害賠償請求權存在。又被告所施行之醫療行為亦符合醫療常規，被告就其所給付之內容，非屬未依債之本旨所為之給付，當亦無庸依照民法第 224 條、第 227 條、第 227 條之 1 規定負不完全給付之損害賠償責任，本件被告所實施者為醫療行為，亦為消費者保護法之適用。從而，原告依侵權行為、醫療契約債務不履行、消費者保護法之法律關係，請求被告連帶給付原告 120 萬元，及自 100 年 3 月 16 日起至清償日止，按週年利率百分之 5 計算之利息，並無理由，應予駁回。又原告之訴既經駁回，其假執行之聲請，即失所依附，應併予駁回。

八、末本件事證已臻明確，兩造其餘攻擊防禦方法及舉證，經審酌後核與判決結果無影響，爰不逐一論述，附此敘明。

九、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 1 0 2 年 1 0 月 1 4 日
民事第五庭 法官 張清洲

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 1 0 2 年 1 0 月 1 4 日
書記官

【摘要】

按消費者，指以消費為目的而為交易、使用商品或接受服務者。企業經營者，指以設計、生產、製造、輸入、經銷商品或提供服務為營業者。消費關係，指消費者與企業經營者間就商品或服務所發生之法律關係。消保法第 2 條第 1、2、3 款分別有所明文。消保法對於商品種類之定義，見於消保法施行細則第 4 條規定「本法第 7 條所稱商品，指交易客體之不動產或動產，包括最終產品、半成品、原料或零組件」要件，至於服務類型之定義，消保法或消保法施行細則則無規範。

惟本院審酌消保法施行細則既對「商品種類」為範圍極廣之定義規定，幾乎未為任何限制，可見消保法規範之商品種類或服務類型，立法者本有意採寬鬆之認定，因此，服務類型之定義亦應採同樣之解釋方法，採寬鬆之認定，是消保法規範之服務類型，應指私法關係上之服務（指排除國家運用命令、禁止及強制手段為統治行為者），而與人民之「消費生活」有關之行

消費者保護法判決函釋彙編 (十五)

為均屬之。又消保法第 2 條第 2 款及消保法施行細則第 2 條有關企業經營者之定義，既已規定營業不以營利為目的者為限，又未排除自然人、法人、非法人團體於企業經營者範圍之外，則定義消保法上之企業經營者概念，應從行為主體所為之行為特徵亦即營業行為之概念為判斷依據，而營業行為係指具備「設計、生產、製造、輸入、經銷商品或提供服務」及「以之為營業」要件，其中「設計、生產、製造、輸入、經銷商品或提供服務」行為較易判斷，至於「以之為營業」者，在營業行為目的上，係指主體具備真正加入、參與私法經濟消費市場目的，雖不以是否以賺取利潤為目的，然應具備使該商品或服務流通進入市場之目的要件，至於在營業行為形式方面，該行為應具備事實上「反覆繼續為同類行為」且「對於商品及服務整體之規劃、組織、安排具有指揮、管理、監督權限」者，方屬積極投入參與私法經濟消費市場，具有影響消費生活安全及消費品質權利之主體，而應為消保法所規範；是若事實上有設計、生產、製造、輸入、經銷商品或提供服務之行為，且符合以使該商品或服務流通進入市場之目的且反覆繼續為之，又對於商品及服務整體之規劃、組織、安排具有指揮、管理、監督權限等要件之主體，即為消保法上規範之企業經營者。而消費者，則指以消費為目的而為交易、使用企業經營者提供之商品或接受企業經營者之服務者。上述企業經營者與消費者間就上述商品或服務所發生之法律關係，則為消保法所規範之消費關係。

【法院判決】

臺灣高雄地方法院民事判決

101 年度訴字第 1213 號

原 告 林清金
訴訟代理人 李宏文律師
被 告 寬宏演藝股份有限公司
法定代理人 王怡菁
被 告 林建寰
共 同
訴訟代理人 呂郁斌律師

上列當事人間請求損害賠償事件，於民國 102 年 9 月 27 日言詞辯論終結，本院判決如下：

【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：

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。本件原告於起訴時，請求被告林建寰、被告寬宏演藝股份有限公司應連帶給付原告新台幣（下同）1,500,000 元，及自訴狀繕本送達最後一名被告翌日起至清償日止，按年息 5% 計算之利息；被告寬宏演藝股份有限公司應給付原告 1,500,000 元及自起訴狀繕本送達之翌日起至清償日止，按年息 5% 計算之利息；第一、二項聲明，如有任一被告清償者，其他被告於該被告清償之範圍內免其給付責任（見本院卷一第 3 頁）。嗣於本院審理中減縮其聲明為：被告林建寰、被告寬宏演藝股份有限公司應連帶給付原告 1,338,805 元及自

消費者保護法判決函釋彙編 (十五)

起訴狀繕本送達最後一名翌日起至清償日止，按年息 5% 計算之利息（見本院卷二第 142 頁）。核其所為，係減縮應受判決事項之聲明，與上開規定相符，自應准許。

貳、實體方面：

一、原告起訴主張：

（一）被告林建寰係被告寬宏演藝股份有限公司（下稱被告寬宏公司）之實際負責人，民國 98 年 11 月 6 日，高雄市政府文化局與被告寬宏公司簽訂「高雄港 11 至 15 碼頭短期活化計畫委託興建、營運」契約，被告寬宏公司依約於高雄市政府文化局提供之高雄港第 11 至 12 號碼頭場地，自 98 年 12 月 19 日起至 99 年 4 月 4 日止，舉辦「大港飄雪 PINGU 雪世界活動」。被告林建寰為被告寬宏公司之負責人及活動主辦人，明知主辦活動設立遊樂園並向入園民眾收取門票，本應使所設置之各項遊樂器材及設施具備一定安全性。依當時情形並無不能注意之情事，竟疏於注意該園區遊樂設施「運動滑雪道」雪地坡道滑行活動，應督促現場工作人員適時補充人造雪以保持滑道充足之雪量，作為參與活動者於下坡滑行時與堅硬地面之緩衝，以免造成參與活動者於下滑過程產生傷害。適原告偕同家人於 98 年 12 月 27 日下午某時許，向被告寬宏公司購買高雄市民優待票後，至上開園區內使用「運動滑雪道」設施，在乘坐該活動所提供之滑板自高處沿雪道向下滑行，於滑行至下滑道終點前，因滑道雪量融化後不足露出下方堅硬木製地板，且現場人員疏於補充雪量保持設施之安全無虞，使原告所乘坐滑板因失去滑道雪量作為緩衝，而直接與地板撞擊接觸後

產生劇烈震動，致原告腰背發生劇痛，無法起身移動離開滑板，而受有第一腰椎壓迫性骨折之傷害（下稱系爭事故）。因而支出醫療費用 33,235 元；購買背架、護腰具 10,198 元、購買硬板床 36,600 元、就診支出之車費 4,677 元、聘請居家服務照護 84,450 元、聘請居家清潔服務 89,200 元、因受傷取消原訂 98 年 12 月 28 日出團之吳哥窟旅遊團費 60,000 元、因受傷致原返回澳洲之機票延期多支出 20,445 元等增加生活支出費用共 305,570 元，又原告因系爭事故受有身體及精神上痛苦，並請求精神慰撫金 1,000,000 元。

- (二) 本件前於刑事偵查階段，高雄地檢署向行政院衛生署中央健康保險局函查原告於 98 年間之就診紀錄結果，原告並無腰椎宿疾之病史，足證系爭事故為原告消費使用被告寬宏公司「運動滑雪道設施」服務所造成之結果，依消費者保護法第 7 條、第 9 條規定，被告寬宏公司應負無過失之賠償責任。本件原告已盡其因通常使用被告經營之設施而受有損害之舉證責任，被告寬宏公司應舉證其設施符合當時科技或專業水準可合理期待之安全性，始得免責。惟依「高雄港 11 至 15 號碼頭短期活化計畫委託興建、營運案」服務建議書列表之娛樂設施，無本件運動滑雪道設施，是被告寬宏公司提供之「運動滑雪道」設施，為被告寬宏公司標得「系爭雪世界」活動後所自行設置，且該設施於設置時無具體之規格、標準存在，適反足證該設施之安全性實有疑慮，則被告寬宏公司無從就該「運動滑雪道」設施提出符合當時科技或專業水準可合理期待之安全性之證明，自應負消費者保護法第 7 條第

消費者保護法判決函釋彙編 (十五)

3 項之賠償責任。為此，就被告林建寰部分，依民法第 184 條第 1 項前段、第 2 項、第 193 條第 1 項、第 195 條第 1 項之規定提起本訴；就被告寬宏公司部分，依民法第 188 條、第 227 條第 2 項、第 227 條之 1、第 193 條第 1 項、第 195 條第 1 項，消費者保護法第 7 條第 3 項、第 9 條請求損害賠償等語。

並聲明：(一) 被告林建寰、被告寬宏演藝股份有限公司應連帶給付原告 1,338,805 元，及自起訴狀繕本送達最後一名被告之翌日起至清償日止，按年息 5% 計算之利息；(二) 原告願供擔保，請准宣告假執行。

(三) 對被告答辯之補充：

1. 被告辯稱消費者保護法並非採無過失責任云云，惟依消費者保護法第 7 條第 3 項規定：「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」等語觀之，企業經營者縱能證明其就損害之發生無過失者，法院僅能減輕其賠償責任，而不得免除其賠償責任，即得證明該法係採無過失責任，且最高法院 97 年度台上字第 41 號判決要旨亦明示消費者保護法採無過失責任制度。
2. 被告辯稱「大港飄雪 PINGU 雪世界活動」係與高雄市文化局合辦，經該局全程派員監督協辦，並以結案報告書為其各項活動設施符合當時科技或專業水準可合理期待之安全性證明云云，惟高雄市政府文化局僅為該活動之場地出租單位，並未參與涉入該活動之舉辦，更遑論場地設施安全性之查驗，自

無從以結案報告書為本件意外發生之系爭運動滑雪道設施符合當時科技或專業水準可合理期待之安全性證明之舉證方法。

二、被告二人則以：

- (一) 被告對於原告支出之醫療費用 33,235 元、因就診支出之車費 4,677 元不爭執，惟原告主張之居家服務費用及居家清潔服務，因未出具相關經醫師診斷是否需看護之證明，被告否認此部分之請求，且原告主張因取消旅遊受有之損失機票多支出之費用，亦與本件無因果關係。
- (二) 被告林建寰被訴業務過失傷害乙案，業經高雄地方法院 100 年度交易字第 127 號判決無罪在案，顯見被告於經營本件滑雪遊樂設施之過程（包括活動設計、器材搭建、人員派遣）無任何過失，且該活動係與高雄市政府文化局合辦，經文化局全程派員監督協辦，原告搭乘之滑雪滑板車適合七歲以上年齡者使用，活動過程除原告受傷外，其餘使用該設施之上萬人次均無受傷之情事。另依 100 年 12 月 2 日阮醫教字第 000000000 號函載稱「因病患腰椎有六節，所以較正確的診斷應為第一腰椎骨折，此骨折沒有嚴重變形移位，沒有嚴重傷害神經，並住院保守治療後，疼痛症狀有改善，所以不需手術治療宜背架保護」，足證原告受傷係自身體因素所致，與被告所提供之遊樂設施無直接必然關聯，是原告將被告二人列為連帶求償對象及違反消費者保護法第 7 條、第 7 條之 1、第 9 條之損害賠償責任顯無理由。被告對原告無侵權行為，因此縱有消費者保護法之責任，原告亦不得依民法第

消費者保護法判決函釋彙編 (十五)

193 條第 1 項、第 195 條第 1 項規定請求精神損害賠償。然系爭活動既為被告寬宏公司舉辦，且公司為每一位客人投保意外險，故原告於乘坐遊樂設施過程受傷所導致之損害，經保險公司審核後，被告願於 26 萬 2429 元之範圍內和解等語，資為抗辯。並聲明：(一) 原告之訴駁回；(二) 如受不利判決，准供擔保免為假執行。

三、兩造不爭執事項：

- (一) 被告寬宏公司自 98 年 12 月 19 日起至 99 年 4 月 4 日止，於高雄港第 11 至 12 碼頭之場地，舉辦「大港飄雪 PINGU 雪世界活動」，被告林建寰係被告寬宏公司主辦系爭活動之實際負責人，被告寬弘公司法定代理人（即董事長）為王怡菁。
- (二) 原告林清金於 98 年 12 月 27 日下午 7 時許在上開園區內使用系爭設施後，受有第一腰椎壓迫性骨折傷害。
- (三) 被告林建寰刑事責任部分業經本院 100 年度交易字第 127 號、台灣高等法院高雄分院 101 年度上字第 319 號判決無罪確定。
- (四) 原告支出醫療費用為 33,235 元（見原證 1 至 4、原證 21）及就診車資費用為 4,677 元（見原證 7、22）。

四、本件爭點：

- (一) 被告林建寰就系爭活動設施之工作人員，就系爭事故之發生，是否負侵權行為過失責任？如是，原告得否請求被告寬宏公司依民法第 188 條規定連帶負責？
- (二) 被告寬宏公司就系爭活動設施之設置有無債務不履行？有無違反消費者保護法第 7 條第 1、2 項之企業責任？

(三)承(一)(二)爭點，如被告林建寰或被告寬宏公司依法應負賠償責任，原告可請求之損害金額為何？

五、本院判斷：

(一)被告林建寰就系爭活動設施之工作人員，就系爭事故之發生，是否負侵權行為過失責任？如是，原告得否請求被告寬宏公司依民法第 188 條規定連帶負責？

1. 按因故意或過失，不法侵害他人之權利者，負損害賠償責任。民法第 184 條第 1 項前段定有明文。次按民法第 184 條第 1 項關於侵權行為之規定，採過失責任主義，以行為人之侵害行為具有故意過失，為其成立要件之一。又過失依其所欠缺之程度為標準，可分為抽象輕過失（欠缺善良管理人注意義務）、具體輕過失（欠缺應與處理自己事務同一注意義務）及重大過失（顯然欠缺普通人之注意義務），然在侵權行為方面，過失之有無，應以是否怠於善良管理人之注意義務為斷（最高法院 19 年上字第 2746 號判例參照）。是侵權行為賠償請求權之發生，除必須以行為人有侵害他人之不法行為外，行為人就損害結果發生亦須具有故意或過失之可歸責性，且損害之發生與行為人之行為間亦應具有相當因果關係，若有一項要件不符合，均不成立侵權行為損害賠償之責。

2. 原告主張被告寬宏公司自 98 年 12 月 19 日起至 99 年 4 月 4 日止，於高雄港第 11 至 12 碼頭之場地，舉辦「大港飄雪 PINGU 雪世界活動」，被告林建寰係被告寬宏公司主辦系爭活動之實際負責人，原告於 98 年 12 月 27 日下午 7 時許在上開園區內使

用系爭設施後，受有第一腰椎壓迫性骨折傷害，並支出醫療費用 33,235 元及就診車資費用 4,677 元等情，業據其提出診斷證明書、醫療費用收據、「高雄港 11 至 15 號碼頭短期活化計畫委託興建、營運案」服務建議書、「PINGU 雪世界」活動導覽索引等件為證，且為兩造不爭執之事項，自堪信實。惟其主張被告林建寰為被告寬宏公司之負責人及活動主辦人，應使活動所設置之各項遊樂器材及設施具備一定安全性，依當時情形並無不能注意之情事，竟疏於注意該園區遊樂設施「運動滑雪道」雪地坡道滑行活動，並未督促現場工作人員適時補充人造雪以保持滑道充足之雪量，作為參與活動者於下坡滑行時與堅硬地面之緩衝，致原告乘坐該活動所提供之滑板自高處沿雪道向下滑行，於滑行至下滑道終點前，因滑道雪量融化後不足露出下方堅硬木製地板，且現場人員疏於補充雪量保持設施之安全無虞，使原告所乘坐滑板因失去滑道雪量作為緩衝，而直接與地板撞擊接觸後產生劇烈震動，受有系爭事故，被告二人應負連帶責任等情，並提出案發現場滑雪道照片（見本院卷二第 17 頁）為證，此則為被告二人所否認，並以前詞置辯。經查：

- (1) 「高雄港 11 至 15 號碼頭短期活化計畫委託興建、營運案服務建議書」係被告寬宏公司於投標時所出具，是就其服務之內容所為之記載，故判斷被告寬宏公司是否有無盡其善良管理人之注意義務，該建議書之內容不失為判斷之重要依據。依其內容所載之「7、設施內容介紹…

07 雪橇滑雪道…適合年齡：7 歲以上，7 歲以下的小朋友只要有父母或年長的孩子陪伴，可以一起共乘滑行，一樣能享受滑雪道的樂趣；坡度經過安全設計，每段滑雪道的坡度約在 14-16 度，不會讓遊玩者以過快的速度向下俯衝，而在旁監督的人員也必須注意滑雪者之間隔，以保持安全距離。」（見本院卷一第 303 頁、305 頁），是該設施之活動應由被告提供一定監督人員並監督由 7 歲以上者始可使用。且查，被告僱有多名工讀生於現場指導、監督、服務，有高雄市政府文化局 102 年 3 月 13 日高市文發字第 00000000000 號函檢送之「高雄港 11 至 15 碼頭短期活化計畫委託興建、營運大港飄雪結案報告書」之 100 名工讀生、2 名督導名單附工讀人力名冊可佐（見該結案報告書第 39 至 40 頁），再參諸原告於言詞辯論期日時陳稱「（問：原告之前有無玩過運動滑雪道？）沒有，是第一次玩。（問：有無人員指導？）被告有派人指導，原告依被告人員指示使用…」等語，亦與被告陳稱：「在滑雪道的上方及終點處，各有兩位以上工作人員協助客人乘坐…」等語相符（見本院卷二第 33 頁），亦足認被告已盡其能力，指揮入園者依規定使用該設施。再者，「運動滑雪道」設施之起點、中間滑道、終點皆有工讀生，且原告滑下滑道後，立即有工讀生前來，並為補雪之動作。參以卷附有工讀生名單 3 份（見刑事偵二卷第 46

頁、第 66 頁、第 98 頁至第 103 頁)，足認被告有僱請工讀生在現場為補雪之工作，又該「運動滑雪道」不只 1 處有工讀生，在滑雪道之起點、中間、終點，皆有工讀生，況依證人即於活動當時工讀生之招攬及調派之全權負責人鄭凱升於刑事筆錄所為證言，尚有機動組工讀生隨時巡視。由上開事證，足認事發現場之被告公司人員已盡其職責，有為指導使用、監督使用、適時補雪維護滑道雪量適宜使用之處置，是按當時情節，實難認被告林建寰有何未能注意滑道雪量不足而未及補雪之情事，此觀諸本院 100 年度交易字第 127 號刑事判決理由亦同此認定。

- (2) 次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。準此，原告主張對被告有民法第 184 條第 1 項前段、第 2 項侵權行為損害賠償請求權者，自應就被告二人有何不法之侵害行為、有何故意或過失、原告之損害及被告之故意或過失間具有相當因果關係等要件負舉證之責。查原告主張本件係因運動滑雪道之滑道內已出現雪量消融情形，且融化程度至滑道下方之地板接縫完全浮現之事實，僅提出案發現場滑雪道照片一張（見本院卷二第 17 頁）為證，惟該照片所攝內容不甚清楚，尚難僅憑該照片之內容，即認原告有未盡監督責任指揮工讀生為補雪之工作，亦難謂被告林建寰而有何不法之侵害行

為。且原告對於被告林建寰所提業務過失傷害之告訴，亦分別經高雄地方法院 100 年交易字第 127 號判決高等法院高雄分院 101 年上字第 319 號判決無罪確定在案等情，業經本院依職權調取上開卷宗核閱無訛，故原告主張係因被告林建寰之過失而發生系爭事故之結果，二者具有相當因果關係云云，自不足採信。

- (3) 本件原告並無法證明被告林建寰有何不法之侵害行為，且有何悖於善良管理人注意義務之情事，即不得謂之有過失，自與民法侵權行為之要件有間；故被告林建寰對原告不成立侵權行為，自無損害賠償責任可言，基此，被告寬宏公司亦無須負受僱人侵權行為之僱用人連帶責任，原告請求被告二人應連帶負損害賠償責任，為無理由。

(二) 被告寬宏公司就系爭活動設施之設置有無債務不履行？有無違反消費者保護法（下稱消保法）第 7 條第 1、2 項之企業責任？

1. 按消費者，指以消費為目的而為交易、使用商品或接受服務者。企業經營者，指以設計、生產、製造、輸入、經銷商品或提供服務為營業者。消費關係，指消費者與企業經營者間就商品或服務所發生之法律關係。消保法第 2 條第 1、2、3 款分別有所明文。消保法對於商品種類之定義，見於消保法施行細則第 4 條規定「本法第 7 條所稱商品，指交易客體之不動產或動產，包括最終產品、半成品、原料或零組件」要件，至於服務類型之定義，消保法

或消保法施行細則則無規範。惟本院審酌消保法施行細則既對「商品種類」為範圍極廣之定義規定，幾乎未為任何限制，可見消保法規範之商品種類或服務類型，立法者本有意採寬鬆之認定，因此，服務類型之定義亦應採同樣之解釋方法，採寬鬆之認定，是消保法規範之服務類型，應指私法關係上之服務（指排除國家運用命令、禁止及強制手段為統治行為者），而與人民之「消費生活」有關之行為均屬之。又消保法第2條第2款及消保法施行細則第2條有關企業經營者之定義，既已規定營業不以營利為目的者為限，又未排除自然人、法人、非法人團體於企業經營者範圍之外，則定義消保法上之企業經營者概念，應從行為主體所為之行為特徵亦即營業行為之概念為判斷依據，而營業行為係指具備「設計、生產、製造、輸入、經銷商品或提供服務」及「以之為營業」要件，其中「設計、生產、製造、輸入、經銷商品或提供服務」行為較易判斷，至於「以之為營業」者，在營業行為目的上，係指主體具備真正加入、參與私法經濟消費市場目的，雖不以是否以賺取利潤為目的，然應具備使該商品或服務流通進入市場之目的要件，至於在營業行為形式方面，該行為應具備事實上「反覆繼續為同類行為」且「對於商品及服務整體之規劃、組織、安排具有指揮、管理、監督權限」者，方屬積極投入參與私法經濟消費市場，具有影響消費生活安全及消費品質權利之主體，而應為消保法所規範；是若事實上有設計、生產、製造、輸入、經銷商品或提

供服務之行為，且符合以使該商品或服務流通進入市場之目的且反覆繼續為之，又對於商品及服務整體之規劃、組織、安排具有指揮、管理、監督權限等要件之主體，即為消保法上規範之企業經營者。而消費者，則指以消費為目的而為交易、使用企業經營者提供之商品或接受企業經營者之服務者。上述企業經營者與消費者間就上述商品或服務所發生之法律關係，則為消保法所規範之消費關係。

2. 查寬宏公司所營事業為演藝活動業、藝文服務業、圖書出版業、有聲出版業、會議及展覽服務業等，是南台灣最早成立之藝術經紀公司，於近二十年間，舉凡音樂、舞蹈、戲劇每年皆有上百場的表演，歷年經辦多場音樂劇、跨界及流行演唱會、歌劇等（見「高雄港 11 至 15 號碼頭短期活化計畫委託興建、營運」契約書第 45 頁）。本案由寬宏公司得標承辦，向高雄市政府文化局繳納定額場地使用費 360 萬元整。全案由該公司興建營運並自負盈虧，另依契約約定回饋本市市民優惠票價，高雄市政府文化局未享有盈收分配，有高雄市政府 100 年 2 月 9 日高市府四維文發字第 0000000000 號函可稽（見高雄地檢署 99 年度調偵字第 1272 號卷第 55 頁），是被告寬宏公司既係銷售門票獲取門票收入，並以提供活動表演或進行供入場者遊玩，為獲取門票收入之對價，購買門票進場之遊客，則獲得一定之生理或心理上之滿足，據此，被告寬宏公司該舉辦活動之行為，乃私法關係上之服務，且與人民之消費生活有關，自屬消保法所規範之服務類型；再者，

消費者保護法判決函釋彙編 (十五)

被告寬宏公司所為提供展場而獲取門票收入之行為，乃屬供給者之角色之作為，被告寬宏公司又係以此等辦理藝文活動者為業而反覆為之，且對該供給行為之規劃、組織、安排具有指揮、管理、監督權限，為屬積極投入參與該消費市場，具有影響消費生活安全及消費品質權利之主體，自應屬消保法所規範之企業經營者。雖然被告寬宏公司陳述其於本次活動並無獲利，賠了 7 千多萬元（見本院卷二第 34 頁），然被告寬宏公司本次活動雖無利潤之需求，但其舉辦活動有獲取門票收入，仍有為營業之目的，求取其最大利益之考量，是未能以其本身無利潤之考量，而謂其非企業經營者。被告寬宏公司既屬消保法規範之企業經營者，其舉辦之活動與入園者間因上述服務所發生之法律關係，自屬消保法規範之消費關係，從而，原告購票進入被告寬宏公司舉辦之「大港飄雪 PINGU 雪世界活動」遊玩，原告與被告寬宏公司間自存在消保法規範之消費關係，是本件自有消保法規定之適用，堪予認定。

3. 次按從事設計、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。此為消費者保護法第

7 條所明定。據此，商品製造人責任成立之原因，在於商品或服務具有安全或衛生上之危險；所稱商品或服務具有安全或衛生上之危險，依同法施行細則第 5 條第 1 項規定，係指服務於其提供時，未具通常可合理期待之安全性，且未符合當時科技或專業水準者而言。查，原告主張被告寬宏公司主辦之活動，於該園區設置之「運動滑雪道」設施，依「高雄港 11 至 15 號碼頭短期活化計畫委託興建、營運案」服務建議書列表之娛樂設施，無本件運動滑雪道設施，是被告寬宏公司提供之「運動滑雪道」設施，為被告寬宏公司標得「系爭雪世界」活動後所自行設置，且該設施於設置時無具體之規格、標準存在，適反足證該設施之安全性實有疑慮云云，惟查，經比對原告陳述及提出之照片一幀，該「運動滑雪道」設施應為「雪橇滑雪道」（見服務建議書第 20 頁，本院卷一 305 頁），而該設施記載為「尺寸大小為 25m 長 x8m 寬 x4m 高，用真雪製作而成的大型滑雪坡，每段滑雪道的坡度約在 14-16 度，不會讓遊玩者以過快的速度向下俯衝，而在旁監督的人員也必須注意滑雪者之間隔，以保持安全距離。提供 30 個大雪橇、20 個小雪橇、10 個塑膠圓盤。」等語，並無原告上開主張所稱係被告寬宏公司標得系爭雪世界活動後所自行設置，且該設施於設置時無具體之規格、標準等情形。而該設施非屬刺激性設施，此亦經本院調閱原告對被告提起之業務過失傷害件卷（本院 100 年交易字第 127 號）內之審判筆錄之證人即原告之陳述：「不會刺激，

就像是溜滑梯一樣」可稽（見該刑事卷 101 年 1 月 4 日審判筆錄，第 77 頁），是應以有現場人員為指導、監督之環境下，即足認可安全使用該設施無虞。而原告使用該設施當時，係依現場工作人員指示坐在滑板內，雙手握緊滑板兩側為之，亦有原告訴訟代理人之陳述可按（見本院卷二第 33 頁），且查被告於該區之人員配置共有四人，分別為坡道上 2 人、坡道下 2 人（見服務建議書第 36 頁，本院卷一第 313 頁），足證被告提供之服務，尚有符合當時之專業水準，而具有通常可合理期待之安全性。至原告主張滑道雪量融化後不足露出下方堅硬木製地板，現場人員疏於補充雪量保持設施之安全無虞，使原告所乘坐滑板因失去滑道雪量作為緩衝，而直接與地板撞擊接觸後產生劇烈震動乙節，惟查，有關造雪之規劃及過程是先架設基座鋼架，鋪上隔熱墊及帳棚，液態氮和水輸入造雪機，雪會從噴槍釋出，造雪完成，移除帳棚把雪鋪平。而液態氮之供應量營運期補雪量每兩天補一次，每次 40 噸－60 噸，補雪期間為閉園後（夜間）/ 造雪示範表演期間（供應量會依現場造雪及氣候狀況而更動）（見服務建議書第 29 及 31 頁，本院卷一第 309 頁後頁至 310 頁後頁），是除閉園後或表演期間，被告應依現場造雪情形進行補雪，而該活動之現場負責人為訴外人鄭凱升，指揮工讀生機動於雪消融時進行補雪，並據證人鄭凱升於 99 年調偵字第 1272 號 100 年 6 月 13 日詢問筆錄證述明確；又原告主張雪融不足後露出下方堅硬木製地板部分，

除原告提出之照片一幀外，並無其他證據，觀諸該照片內容，並無法顯示「雪橇滑雪道」積雪下方即是堅硬木製地板。況且，原告對於被告林建寰於刑事庭審理時，曾提出堅硬木製地板上方會鋪 1 層軟墊，並提供軟墊為證物乙事，並無反對意見，是以僅以照片未經查證即遽認「雪橇滑雪道」雪量融化後，露出下方堅硬木製地板乙節，顯屬無據。因而，尚無證據證明被告寬宏公司所提供之「雪橇滑雪道」之器具本身有何缺失，本院 100 年度交易字第 127 號刑事判決理由亦同此認定。是被告寬宏公司所為已符合當時科技或專業水準可合理期待之安全性，應堪認定。

4. 再者，原告主張被告寬宏公司應依消費者保護法第 7 條之規定，負賠償責任，惟被告寬宏公司所為已符合當時科技或專業水準可合理期待之安全性，業經本院認定無訛，原告即應舉證證明其所受損害係因被告寬宏公司提供之服務有違反不具有通常可合理期待之安全性之情事，惟原告僅以一幀不甚清楚之照片，主張被告提供之滑道設施雪量融化後不足露出下方堅硬木製地板致生系爭事故等語，依前開所述，尚難認為真實。
5. 另原告就購票進入被告寬宏公司舉辦之園區，兩造間就對價之給付及服務供給間，存有對等關係，構成兩造間之權利義務，故兩造間存有民事上私法契約關係，如被告寬宏公司所為契約之給付有瑕疵，原告自得依據債務不完全給付之規定而主張權利，惟如前所述，原告並無舉證證明被告寬宏公司於履

消費者保護法判決函釋彙編 (十五)

行該次契約，有何可歸責之因素，致原告發生系爭事故之事實，則原告主張被告寬宏公司應負債務不履行責任，亦於法無據。

6. 原告之上開主張既屬無據，是就其所主張之損害金額等事項，自無庸加以審酌。

7. 本件為判決基礎之事實及法律關係已臻明確，兩造其餘攻擊防禦方法及所提之證據暨本件所列其餘爭點，經審酌後與本院前揭判斷及判決結果不生影響，爰不逐一論述指駁，併此敘明。

六、綜上所述，原告並未舉證證明被告林建寰、寬宏公司有何不法之侵害行為；被告寬宏公司所提供之服務經本院認定尚符合當時之專業水準，並具有通常可合理期待之安全性，而原告並未舉證證明系爭設施之設置、使用，有違反當時科技或專業水準可合理期待之安全性之情事，亦未舉證證明被告有何違反債務不履行之可歸責性。從而，原告依民法侵權行為、債務不履行及消費者保護法之法律關係，請求林建寰及寬宏公司連帶賠償 1,347,093 元及自起訴狀繕本送達最後一名被告之翌日起至清償日止，按年息 5% 計算之利息，為無理由，應予駁回。原告既受敗訴判決，其假執行之聲請即失所依據，應併予駁回。

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 1 0 2 年 1 0 月 2 5 日
民事第六庭法官 劉建利

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。

司法判決編

中 華 民 國 1 0 2 年 1 0 月 2 5 日

書記官 趙俊維

【摘要】

上訴人至系爭賣場附設停車場之行為是否有消保法之適用？被上訴人是銷售商品之營業者，為達到銷售服務之目的，應提供合乎安全之場所，如有違反而致生損害，自有消保法之適用。賣場既提供消費者前往購買商品等服務，則其提供之購買商品空間與附屬設施，自應確保其安全性，尤其於雨天，因往來車輛可能挾有雨水進入系爭賣場停車場，造成地面潮濕，而地面潮濕易使行進中之車輛輪胎打滑而失控，此為長期經營系爭賣場之被上訴人可預見之事，被上訴人自應採取相當之防範措施，避免車道濕滑而肇事，應屬其承擔防範危險之附隨義務，是依一般社會大眾之合理期待，系爭賣場附設停車場除應提供消費者停車空間外，被上訴人自尚應包括提供一安全無虞之空間，以保障消費者免於因前往購買商品或接受服務時受到其附屬設施衍生之傷害。

【法院判決】

臺灣高等法院臺中分院民事判決

102 年度上字第 259 號

上 訴 人 李立章

訴訟代理人 謝菊英

被上訴人 大潤發流通事業股份有限公司

法定代理人 梅思勰

訴訟代理人 靳德榮

上列當事人間請求侵權行為損害賠償事件，上訴人對於民國 102 年 4 月 11 日臺灣苗栗地方法院 101 年度訴字第 439 號第一審判決提起上訴，並為聲明之減縮及擴張，本院於民國 103 年 5 月 20 日言詞辯論終結，判決如下：

【主文】

原判決關於駁回上訴人後開第二項之訴部分，及訴訟費用之裁判均廢棄。

被上訴人應給付上訴人新臺幣壹拾壹萬柒仟壹佰柒拾柒元，及自民國一百零一年十一月十七日起至清償日止，按週年利率百分之五計算之利息。

被上訴人應另給付上訴人新臺幣壹仟捌佰玖拾元，及自民國一百零二年十月二十二日起至清償日止，按週年利率百分之五計算之利息。

上訴人其餘上訴及擴張之訴，暨假執行之聲請均駁回。

關於上訴部分，第一、二審訴訟費用，由被上訴人負擔十分之一，餘由上訴人負擔。關於擴張之訴部分，訴訟費用由被上訴人負擔二十分之一，餘由上訴人負擔。

【事實及理由】

甲、程序方面：

按於第二審為訴之變更或追加，非經他造同意，不得為之。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446條第1項、第255條第1項第3款定有明文。本件上訴人於原審依侵權行為法律關係及消費者保護法（下稱消保法）第7條規定，訴請被上訴人給付上訴人醫療費用新臺幣（下同）10,163元、腰背護具費用1,080元、看護費用22,000元、不能工作損失289,200元、精神慰撫金50萬元及一倍懲罰性賠償金822,443元，合計1,644,886元及法定遲延利息。經原審判決上訴人全部敗訴，上訴人全部提起上訴；嗣於民國102年10月21日本院準備程序時為訴之擴張及減縮，除醫療費用減為9,206元外，另請求被上訴人給付看護費用44,000元、不能

消費者保護法判決函釋彙編(十五)

工作損失 168,700 元、就醫交通費用 3,780 元及一倍懲罰性賠償金 215,523 元，擴張及減縮之合計為 431,046（見本院卷第 177-188 頁）。經核係屬民事訴訟法第 255 條第 1 項第 3 款所謂之「擴張或減縮應受判決事項之聲明」者，揆諸前揭說明，自屬無礙（最高法院 53 年臺上字第 943 號判例參照），爰予准許，合先敘明。

乙、實體方面：

一、上訴人主張：上訴人於 100 年 1 月 11 日晚間 7 時許，騎乘車牌號碼 000-00 號之輕型機車（下稱系爭機車），前往被上訴人位於○○縣○○鎮○○路 000 號之頭份店賣場（下稱系爭賣場）購物，於上訴人甫騎至位於系爭賣場二樓之室內停車場時，因停車場燈光昏暗、地板多處積水未清除，被上訴人亦未設置警告標誌提醒消費者，以致上訴人在尚未尋得停車位前，即因地板濕滑，騎車不穩跌倒，造成上訴人受有臀部挫傷、尾骨骨折等傷害。又被上訴人未清除地板積水，顯已不符消保法第 7 條第 1 項所謂專業水準可合理期待之安全性，且被上訴人於該處未設置小心地滑之告標誌提醒消費者，亦不符合消保法第 7 條第 2 項應於明顯處為警告標示之誠命規定，故被上訴人就上訴人發生騎車跌倒所受下列損害，自應負賠償責任：（一）醫療費用：上訴人受傷前往財團法人為恭紀念醫院（下稱為恭醫院）及重光醫院醫療，其中為恭醫院部分，醫療期間自 100 年 1 月 11 日至 100 年 3 月 28 日止，總計支付西醫費用 1,130 元，被上訴人已付 340 元，尚有 790 元，中醫費用則為 2,220 元。重光醫院部分，醫療期間自 100 年 1 月 17 日至 101 年 10 月 19 日止，總計支付 6,196 元。以上共計 9,206 元。（二）腰背護具費用：上訴人支付 1080

元。(三)看護費用：上訴人因尾骨骨折致坐立難安，多數時間僅能平躺以緩解疼痛，且事發後前10日最嚴重，無法平躺睡覺，且無力自己翻身，需由上訴人之配偶全日看護，100年1月11日起至21日止共10天，一日以2,200元計算，共計22,000元。之後因病情較為緩和，但無力工作，仍需由上訴人之配偶半日看護，故自100年1月22日至3月2日止共40日，每半日1,100元計算，共計44,000元，以上合計66,000元。(四)就醫交通費用：上訴人因尾骨骨折無法乘坐機車，故前往醫院就診，乃由家人開車輪流接送，自100年1月13日至同年3月2日，來回21趟，來回一趟花費180元，車資合計3,780元。(五)不能工作之損失：上訴人獨資經營「天力電器行」，主要工作為維修電器用品，於維修時係採坐姿，然因本事故致上訴人尾骨骨折，無法久坐，至100年10月26日仍經醫師認定因傷「影響工作」，故請求9.5個月不能工作之損失。又上訴人經營天力電器行之每月營業額淨利為48,200元，依法請求被上訴人賠償此段時間不能工作之損失共457,900元。(六)精神慰撫金：上訴人因摔傷嚴重影響人生規劃，受害匪淺。且上訴人尾骨骨折傷害所導致之痛苦折磨，令人難以忍受，被上訴人遲遲不予和解致上訴人心神不寧、寢食難安夜夜失眠，身心實已嚴重受創。故上訴人就此部分請求被上訴人賠償50萬元之精神慰撫金。(七)懲罰性賠償金：被上訴人未積極改善地面打滑及積水問題，且於雨天未貼警告標誌，被上訴人已有嚴重過失，且於事故發生時復未積極處理，依消保法第51條之規定，就上訴人所受損害，得請求損害額一倍之懲罰性賠償金而上揭損害，總計1,037,966元，加計一倍即為2,075,932元，

消費者保護法判決函釋彙編 (十五)

以上合計 2,075,932 元。為此，爰依侵權行為法律關係及消保法第 7 條規定，求為命被上訴人如數給付上訴人等語（上訴人於原審聲明：被上訴人應給付上訴人 1,644,886 元，及自起訴狀繕本送達翌日（101 年 11 月 17 日）起至清償日止，按週年利率百分之 5 計算之利息；並陳明願供擔保，請准宣告假執行。原審為上訴人敗訴之判決，上訴人聲明不服提起上訴。）。併為上訴及減縮、擴張聲明：（一）原判決廢棄。（二）被上訴人應給付上訴人 2,075,932 元，及其中 643,929 元自起訴狀繕本送達翌日（101 年 11 月 17 日）起，其餘 432,003 元自擴張聲明狀繕本送達翌日（102 年 10 月 22 日）起，均至清償日止，按週年利率百分之 5 計算之利息。（三）願供擔保請准宣告假執行。

二、被上訴人則以：依中央氣象局雨量資料表顯示，認本事故究係因其他車輛進出將水氣帶入而造成地面潮濕，致上訴人騎機車行經該處滑倒，或是因上訴人騎機車車速過快不慎自行滑倒，甚至是上訴人自己走路滑倒，均非無疑。且上訴人主張停車場漏水處與上訴人滑倒處分屬不同角落，相隔甚遠，系爭賣場附設停車場之燈光亦無昏暗，可見被上訴人並無過失，且在本事故發生前未見有人因漏水或停車場地面濕滑而跌倒，故被上訴人不知悉停車場安全是否有問題，因而未設置警告標語，且未設警告標語亦與本事故無因果關係。再者，上訴人受傷後，被上訴人之員工立即陪同就醫，經醫院依 X 光照片顯示，上訴人並無任何大礙，仍可自行回店內購物，並騎車返家，故上訴人傷勢輕微。另依經驗法則，倘若上訴人滑倒，機車及身體應會向左或向右傾斜，傷勢應在側邊，不太可能是臀部著地及背部受傷。至於上訴人主張醫療費用之支出，部分與本事

故無因果關係，且上訴人亦未舉出其因傷有僱請看護之必要，及支付看護費用、交通費用之證據，而上訴人經營之天力電器行於本事故後是否虧損，與本件無關，又上訴人雖受有輕微挫傷，但毋需休息 9.5 月，且其精神未受有痛苦，即不得請求精神慰撫金，至於懲罰性賠償部分，本事故發生後，被上訴人之員工主動協助就醫，且就醫後陪同上訴人回店內，甚至要求陪同上訴人取車，因上訴人表示要回店購物而作罷，且事後被上訴人公司同仁多次致電關心，且事發約五、六天後，被上訴人之經理因關心上訴人傷勢，復有陪同至重光醫院了解狀況。故被上訴人已盡最大之誠意，善盡企業主之責，無任何惡意之過失，上訴人主張一倍懲罰性賠償金，顯非適法等語，資為抗辯。併為答辯聲明：(一)駁回上訴及擴張之訴。(二)如受不利判決，請准供擔保免為假執行。

三、兩造不爭執之事項：

- (一)上訴人於 100 年 1 月 11 日晚間 7 時許，騎乘系爭機車，前往系爭賣場二樓附設室內停車場，當日為雨天。
- (二)100 年 1 月 11 日被上訴人員工楊敏君確有陪同上訴人乘坐計程車至為恭醫院就醫，診斷結果上訴人受有左側薦椎跌傷，尾骨骨折，瘀腫痛等傷害。上訴人受傷後，並陸續至為恭醫院、重光醫院就醫。
- (三)100 年 1 月 11 日下午 19 時 25 分被上訴人意外事件處理紀錄亦記載：「顧客（即上訴人）騎機車在 2F 停車場停車時，不慎摔倒，將車停妥後前往服務台告知當時事發情況，並且立即反應身體因屁股著地，導致下半身酸痛，服務人員立即連絡副課及經理，並且立刻打電話叫計程車，前往為恭醫院掛號處理。」等語

消費者保護法判決函釋彙編 (十五)

(見臺灣苗栗地方法院檢察署 100 年度偵續字第 61 號偵查卷宗第 73 頁)。

(四) 上訴人因前開傷勢支出之腰背護具費用 1,080 元。

(五) 上訴人為高職畢業，取得乙級技術士、甲種電匠執照，獨資經營天力電器行，名下投資 11 筆，財產總額 454,810 元，99 至 101 各年度所得為 81,150 元、102,999 元、122,813 元。

四、兩造爭執之事項：

(一) 上訴人至系爭賣場附設停車場之行為是否有消保法之適用？

(二) 被上訴人就上訴人之跌倒事件應否負損害賠償責任？

(三) 上訴人請求被上訴人賠償其所受損害之金額有無理由？

(四) 上訴人應否為其跌倒負與有過失之責任？

五、本院得心證之理由：

(一) 上訴人至系爭賣場附設停車場之行為是否有消保法之適用？按消保法第 2 條第 2 款規定之企業經營者，指以設計、生產、製造、輸入、經銷商品或提供服務為營業者，被上訴人是銷售商品之營業者，為達到銷售服務之目的，應提供合乎安全之場所，如有違反而致生損害，自有消保法之適用。又依消保法第 2 條第 1、2、3 款法文定義，只要係以消費之目的而為交易、使用商品或接受服務之人即屬消費者，縱使大部分情形均係支付相當之代價始得為之，惟有無支付對價，依該定義尚非決定「消費者」與否之因素，至於何謂消費，消保法固無明文定義，惟依該法第 1 條之精神觀之，其應非屬純粹經濟學理論上之一種概念，而係

事實生活上之一種行為，包括為達成生活目的之行為：凡係基於求生存、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，且係指不再用於生產之情形下所為之最終消費而言，亦即消費者所交易或使用之商品或服務，應與國民消費生活安全、消費生活品質有關，且不再用於生產之商品或服務之最終消費始得謂之，如與國民生活無直接關係即非屬之（行政院消費者保護委員會 84 年 4 月 6 日消保法字第 00351 號函參照）。本件上訴人於 100 年 1 月 11 日進入被上訴人系爭賣場二樓附設停車場，其目的係在購買記憶卡隨身碟，業據其提出當日於被上訴人賣場消費之統一發票及送貨單為證（見原審卷第 119-120 頁），足見上訴人係以消費之目的而進入被上訴人系爭賣場所附設之停車場無誤，當屬消保法所稱之「消費者」無疑，是被上訴人抗辯，本件並無消保法之適用云云，應不足採。

- (二) 被上訴人就上訴人之跌倒事件應否負損害賠償責任？
- 次按從事設計、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。又企業經營者主張其商品於流通進入市場，或其服務於提供時，符合當時科技或專業水準可合理期

待之安全性者，就其主張之事實負舉證責任。消保第 7 條、第 7 條之 1 第 1 項分別定有明文。又消費者依上開規定請求賠償時，應先證明其係因企業經營者提供之商品及服務而受有損害，即二者間具有因果關係之事實，其後始應由企業經營者應依同法第 7 條之 1 第 1 項規定，證明其商品或服務係符合當時科技或專業水準可合理期待之安全性，如經證明，即未違反同法第 7 條第 1 項之規定，自不得令其負同條第 3 項之賠償責任。經查：

1. 上訴人主張其於 100 年 1 月 11 日晚上 7 時許騎乘系爭機車前往系爭賣場購物，於系爭賣場二樓附設室內停車場跌倒，受有臀部挫傷、尾骨骨折等傷害等情，業據其提出照片、為恭醫院及重光醫院診斷證明書為證（見原審卷第 13-48 頁），其中為恭醫院診斷證明書更記載：「在大賣場騎車跌傷，左側薦椎跌傷，尾骨骨折，瘀腫痛」等語（見原審卷第 48 頁），另經本院向為恭醫院函詢上訴人病情結果，據覆：上訴人於 100 年 1 月 11 日就診當日即診斷出背部挫傷、尾骨骨折等語，有該醫院 102 年 7 月 24 日函文在卷可按（見本院卷第 74 頁）。參諸被上訴人亦不爭執系爭事故當日，被上訴人員工楊敏君確有陪同上訴人乘坐計程車至為恭醫院就醫等情（見本院卷第 272 頁），及被上訴人當日意外事件處理紀錄亦記載：「顧客（即上訴人）騎機車在 2F 停車場停車時，不慎摔倒，將車停妥後前往服務台告知當時事發情況，並且立即反應身體因屁股著地，導致下半身酸痛，服務人員立即連絡副課

及經理，並且立刻打電話叫計程車，前往為恭醫院掛號處理。」等語，堪信上訴人於 100 年 1 月 11 日受有臀部挫傷、尾骨骨折等傷害，係在前往系爭賣場購物時，使用二樓附設停車場所造成，二者間具有因果關係，是被上訴人空言否認，要無可採。

2. 又依消保法第 7 條之立法意旨，企業經營者於提供服務時，對於購買商品之空間與附屬設施仍應確保其安全性（行政院消費者保護委員會 92 年 3 月 20 日消保法字第 0000000000 號函參照）。本件上訴人係為前往系爭賣場為消費行為，在其附設之停車場因跌倒而受傷，已如上述，是系爭賣場既提供消費者前往購買商品等服務，則其提供之購買商品空間與附屬設施，自應確保其安全性，尤其於雨天，因往來車輛可能挾有雨水進入系爭賣場停車場，造成地面潮濕，而地面潮濕易使行進中之車輛輪胎打滑而失控，此為長期經營系爭賣場之被上訴人可預見之事實，被上訴人自應採取相當之防範措施，避免車道濕滑而肇事，應屬其承擔防範危險之附隨義務，是依一般社會大眾之合理期待，系爭賣場附設停車場除應提供消費者停車空間外，被上訴人自尚應包括提供一安全無虞之空間，以保障消費者免於因前往購買商品或接受服務時受到其附屬設施衍生之傷害，而系爭事故發生時，因停車場地面潮濕，因此致騎乘機車於其上之上訴人跌倒，被上訴人所提供之服務，自尚未符合當時專業水準可合理期待之安全性，而且被上訴人就其提供之服務業已充分符合當時科技或專業水準可合理期待之安全性之事

消費者保護法判決函釋彙編 (十五)

實，復未能舉證以實其說，其就此所致生對於消費者之損害，自應負損害賠償責任，是被上訴人抗辯其無過失而無庸負責云云，尚難採取。

(三) 上訴人請求被上訴人賠償其所受損害之金額有無理由？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，又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 項分別定有明文。本件被上訴人乃因系爭賣場附設停車場未盡完善而致上訴人受有前述損害，其就此應負損害賠償責任，已如上述，茲就上訴人所得請求之損害賠償計算如後：

1. 增加生活上之需要部分：按民法第 193 條第 1 項所稱之增加生活上之需要，係指被害人以前並無此需要，因為受侵害，始有支付此費用之需要而言。茲分述如下：

(1) 醫療費用部分：上訴人因受傷前往為恭醫院及重光醫院醫療，其中為恭醫院部分，支付 3,540 元，此有該醫院 103 年 3 月 31 日為恭醫字第 0000000000 號函附醫療費用明細在卷可稽（見本院卷第 310-319 頁）扣除被上訴人已付 340 元，尚有 3,200 元。重光醫院部分，則支付 4,433 元，此有該醫院 103 年 3 月 27 日重光醫（院）字第 0127 號函附醫療費用明細表在卷可稽（見本院卷第 320-321 頁），共計 7,633 元。核屬

增加其生活上需要之必要花費，依據民法第 193 條第 1 項之規定，得請求被上訴人賠償。逾此範圍之請求，即屬無據，不予准許。

- (2) 腰背護具費用部分：上訴人主張其因受傷支出之腰背護具費用 1,080 元，業據其提出收據一紙為證（見原審卷第 45 頁），並為被上訴人所不爭執，是以上訴人請求被上訴人給付腰背護具費用 1,080 元，自屬有據。
- (3) 看護費用部分：上訴人主張因尾骨骨折致坐立難安，多數時間僅能平躺以緩解疼痛，且事發後前十日最嚴重，無法平躺睡覺，且無力自己翻身，需由上訴人之配偶全日看護，100 年 1 月 11 日起至 21 日止共 10 日，一日以 2,200 元計算，共計 22,000 元。之後因病情較為緩和，但無力工作，仍需由上訴人之配偶半日看護，故自 100 年 1 月 22 日至 3 月 2 日止共 40 日，每半日 1,100 元計算，共計 44,000 元，以上合計 66,000 元等語，查根據前開為恭醫院 103 年 3 月 31 日為恭醫字第 0000000000 號函表示，依上訴人受傷情形，宜休養兩週，並無達到生活不能自理，而需專人看護之程度等語，惟前開重光醫院 103 年 3 月 27 日重光醫（院）字第 0127 號函則表示，上訴人骨折痊癒需 3 個月，生活可自理等語，並參酌證人李羚瑋到庭證述上訴人休養期間，確由上訴人之配偶看護情形（見本院卷第 253 頁反面），足認依上訴人之傷勢，於受傷嚴重期間確有由專人照顧看護其

消費者保護法判決函釋彙編 (十五)

日常生活起居之必要，所需期間應以 10 日為妥適。又根據前開為恭醫院函文表示，全日看護一日為 2,200 元計算，則上訴人主張每日看護費以 2,200 元計算，自屬可採。另親屬代為照顧被害人之起居，固係基於親情，但親屬看護所付出之勞力並非不能評價為金錢，雖因二者身分關係而免除被害人之支付義務，惟此種基於身分關係之恩惠，自不能加惠於加害人。故由親屬看護時雖無現實看護費之支付，仍應認被害人受有相當於看護費之損害，得向加害人請求賠償。準此，上訴人於須專人看護期間，由其親屬實際負責看護照料，仍得請求賠償看護費。是上訴人所為此部分看護費用 22,000 元之請求，核亦屬增加其生活上需要之必要花費，自亦得請求被上訴人賠償。逾此範圍之請求，即屬無據，不予准許。

- (4) 就醫交通費用部分：上訴人主張其因尾骨骨折無法乘坐機車，故前往醫院就診，乃由家人開車輪流接送，來回 21 趟，來回一趟花費 180 元，車資合計 3,780 元等語，業據其提出收據（附於臺灣苗栗地方法院檢察署 100 年度偵續字第 61 號偵查卷宗第 73 頁反面及 74 頁反面）及門診收據為證，則以上訴人尾骨骨折，行動不便，應有搭乘汽車往返醫院就診治療之必要，堪認上訴人此部分交通費用之花費，核屬因傷致增加生活上需要所為之支出，則其請求被上訴人賠償 3,780 元（計算式： $180 \times 21 = 3,780$ ），

揆之民法第 193 條第 1 項之規定，亦應予准許。

2. 不能工作之損失部分：上訴人就其薪資部分固提出其獨資經營天力電器行之營業稅繳納證明及營業稅查定課徵核定稅額繳款書為憑（見本院卷第 214-215 頁），惟上開電器行屬小規模營利事業，採查定課徵毋須辦理營利事業所得稅結算申報，故上訴人所提前揭稅額繳款書之銷售額並非其經營上開行號之實際收入。又上訴人 99 至 101 年度於天力電器行年營利所得均僅有 34,691 元，此觀卷附稅務電子閘門財產所得調件明細表甚明（見本院卷第 283 至 293 頁）。是上訴人主張其經營天力電器行之每月營業額淨利為 48,200 元，顯乏所憑。上訴人既未能舉證其一般情況下所可能取得之收入，而最低基本工資係一般勞工在通常情況下所可能取得之最低收入，是本件以當時 100 年度最低基本工資 17,880 元為每月薪資收入計算標準，應屬適當。又被上訴人亦爭執上訴人受有 9.5 個月之工作損失（見本院卷第 156 頁反面），並辯稱應以 1 個月計算為宜云云，然本院參酌前開重光醫院 103 年 3 月 27 日重光醫（院）字第 0127 號函則表示，上訴人骨折痊癒需 3 個月等語，是認上訴人因傷無法工作之期間為 3 個月，則上訴人所受減少工作收入之損失合計為 53,640 元（計算式：17,880×3 = 53,640）。逾此範圍之請求，於法尚難准許。
3. 精神慰撫金部分：按慰藉金之賠償，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 年臺上字第 223 號判例參照），是以慰藉金之多寡，應斟酌雙方之身分、地位、資力與加害之程度及其他各種情形核定相當之數額。其金額是否相當，自應依實際加害情形與被害人所受之痛苦及雙方之身分、地位、經濟狀況等關係決定之（最高法院 85 年度臺上字第 460 號判決參照）。查上訴人因本事故致受有臀部挫傷、尾骨骨折，骨折痊癒需 3 個月，行動受限，已如前述，則其療傷及復健期間身心所受痛苦，不言可喻，是上訴人請求被上訴人賠償非財產上所受之損害（即精神慰撫金），於法自屬有據。審酌上訴人為高職畢業，取得乙級技術士、甲種電匠執照，獨資經營天力電器行，名下投資 11 筆，財產總額 454,810 元，99 至 101 各年度所得為 81,150 元、102,999 元、122,813 元，業據上訴人陳述在卷，並有上訴人稅務電子閘門財產所得調件明細表可佐（見本院卷第 283-296 頁），爰斟酌兩造之身分地位及經濟能力狀況，並審酌上訴人身心所受傷害之程度等一切情狀，認被上訴人應賠償上訴人精神上所受損害 15 萬元，方為相當。是上訴人於此範圍之請求，自屬有據，應予准許。逾此範圍之請求，並非適當，不予准許。

4. 上訴人主張被上訴人應依消保法第 51 條規定負懲罰性賠償金責任部分：按懲罰性賠償金為英美法特有之損害賠償制度，目的在於對具有邪惡動機、非道德的或極惡之行為人施以懲罰，阻嚇他人效尤或提高他人注意力之處罰性賠償，與我國損害賠償

法目的在於填補損害者不同（參見陳聰富教授著，侵權歸責原則與損害賠償，「美國法上之懲罰性賠償金制度」、「美國懲罰性賠償金的發展趨勢—改革運動與實證研究的對峙」，第 255 頁以下，2004 年初版）。而我國消保法第 51 條雖係繼受自美國法，惟擴大懲罰性賠償金之適用範圍，而及於行為人出於過失之情形，此為英美法所無。從而為求符合英美懲罰性賠償制度之原始精神，並與我國固有損害賠償法填補損害之本旨相協調，本院認為，我國消保法第 51 條所謂「過失」，應為目的性限縮解釋而限於「重大過失」，亦即當行為人顯然欠缺注意，如稍加注意，即得避免損害時，法院始應課以懲罰性賠償金。查上訴人於兩天前往系爭賣場購物，於其附設停車場，因地面潮濕而不慎跌倒，已如前述，則被上訴人就疏於防範消費者危險而違反消保法第 7 條規定之不作為義務，衡情應僅具有抽象過失，不能認為有重大過失。則揆諸前揭說明，上訴人請求被上訴人給付懲罰性賠償金，即屬無據。

5. 綜上說明，上訴人所得請求賠償之金額，總計為 238,133 元（ $7,633 + 1,080 + 22,000 + 3,780 + 53,640 + 150,000 = 238,133$ ）。

(四) 上訴人應否為其跌倒負與有過失之責任？再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 第 1 項定有明文。又所謂被害人與有過失係指被害人苟能盡善良管理人之注意，即得避免其損害之發生或擴大，乃竟不注意，致有損

消費者保護法判決函釋彙編 (十五)

害發生或擴大之情形而言，是與固有意義之過失，以違反法律上注意義務為要件者，屬尚有間。次按雨天騎乘機車，本應注意道路是否濕滑，尤其在平滑室內地面，更應注意。查本件上訴人於 100 年 1 月 11 日雨天騎乘機車進入系爭賣場附設停車場，當可預見停車場之地面，因往來車輛可能挾有雨水造成潮濕，自應小心慢行，避免機車輪胎打滑，然其竟未能注意，致其跌倒，上訴人對於本件事故之發生，與有過失至明。爰衡審上訴人自身之疏未注意及被上訴人於雨天就系爭賣場停車場未採取相當之防範措施，同屬本件事故發生之原因，故本院應將賠償金額減至 1/2。故本件被上訴人應賠償上訴人之數額為 119,067 元（計算式： $238,133 \div 2 = 119,067$ ，小數點以下四捨五入）。

(五) 未按給付有確定期限者，債務人自期限屆滿時起，負遲延責任。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 1 項、第 2 項定有明文。又遲延之債務，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，週年利率為百分之 5，亦為民法第 233 條第 1 項前段、第 203 條所明定。而侵權行為之損害賠償請求權於行為時即已發生，但其給付無確定期限，則上訴人就 117,177 元（即原起訴請求範圍）併請求被上訴人應給付自起訴狀繕本送達之翌日即 101 年 11 月 17 日起（見原審卷 52 頁），

就 1,890 元（即擴張請求範圍）併請求被上訴人應給付自擴張聲明狀繕本送達之翌日即 102 年 10 月 22 日起，均至清償日止，按週年利率百分之 5 計算之利息，亦應准許。

（六）綜上所述，上訴人本於侵權行為法律關係及消保第 7 條規定，在原審起訴請求被上訴人給付 117,177 元及 101 年 11 月 17 日起至清償日止，按週年利率百分之 5 計算之利息部分，為有理由，應予准許；至逾上開範圍之請求，則屬不應准許。原審就上開應予准許部分，所為上訴人敗訴之判決，自有未洽，上訴人之上訴論旨指摘原判決此部分不當，求予廢棄改判，為有理由，爰由本院予以廢棄改判如主文第 2 項所示；就其餘不應准許部分，所為上訴人敗訴之判決，並無不合，上訴人之上訴論旨指摘原判決此部分不當，求予廢棄改判，為無理由，應駁回其上訴。又上訴人於本院擴張請求被上訴人另給付就醫交通費用 1,890 元及自 102 年 10 月 22 日起至清償日止，按週年利率百分之 5 計算之利息部分，亦屬應予准許；至逾上開金額之擴張之訴，即屬不應准許。

六、本件事證已臻明確，兩造其餘之攻擊或防禦方法及證據，經斟酌後，認為均不足以影響本判決之結果，自無逐一詳予論駁之必要，併此敘明。

七、上訴人固陳明願供擔保請准為假執行之宣告，然因本判決判令給付部分，並未逾 150 萬元，依法不得上訴第三審而告確定（民事訴訟法第 466 條第 1 項、第 3 項規定參照），故其假執行之聲請，就勝訴部分，即核無必要。至上訴人其餘敗訴部分，則因其假執行之聲請已失所依據，故均應

消費者保護法判決函釋彙編(十五)

予以駁回，附此敘明。

八、據上論結，本件上訴人之上訴及擴張之訴均為一部有理由，一部無理由，依民事訴訟法第 450 條、第 449 條第 1 項、第 79 條，判決如主文。

中 華 民 國 1 0 3 年 6 月 3 日

民事第七庭審判長法官 饒鴻鵬

法官 李平勳

法官 楊國精

以上正本係照原本作成。

被上訴人不得上訴。

上訴人如對本判決上訴，須於收受判決送達後 20 日內向本院提出上訴書狀，其未表明上訴理由者，應於提出上訴後 20 日內向本院提出上訴理由書（須按他造人數附具繕本）。

上訴時應提出委任律師為訴訟代理人之委任狀。具有民事訴訟法第 466 條之 1 第 1 項但書或第 2 項之情形為訴訟代理人者，另應附具律師及格證書及釋明委任人與受任人有該條項所定關係之釋明文書影本。如委任律師提起上訴者，應一併繳納上訴審裁判費。

書記官 李宜珊

中 華 民 國 1 0 3 年 6 月 3 日

第四條（企業經營者之義務）

企業經營者對於其提供之商品或服務，應重視消費者之健康與安全，並向消費者說明商品或服務之使用方法，維護交易之公平，提供消費者充分與正確之資訊，及實施其他必要之消費者保護措施。

【摘要】

物之瑕疵擔保係為保障交易安全，若買受人知其瑕疵即不為購買或僅願出較低價格購買，即應認有瑕疵，以免買受人受不測之損害。有非自然身故情事之房屋即一般所稱之「凶宅」，雖或未對此類房屋造成直接「物理性」之損傷，然就一般社會大眾言，仍屬心理層面嫌惡狀況，對居住其內之住戶言，除對居住品質產生疑慮外，在心理層面上亦會造成相當大的負面影響；與周遭環境相較，買賣價格有顯著低落情事，將對不動產之個別條件產生負面影響，造成經濟性之價值減損，進而影響市場價格，應認屬物之瑕疵。而出賣人應負之上開瑕疵擔保責任係法定無過失責任，無論出賣人是否有過失，均應對買受人負責。

所謂發生兇殺或自殺致死之事實，於死者陳屍於專有部分之情形，固然屬之，並無爭議，但自殺或兇殺之手段萬端，恆不可能僅限於死者陳屍於專有部分，始得認定不動產發生兇殺或自殺致死事件，尤其自殺尋死之手段係以跳樓方式為之者，更不可能死亡結果是發生於屋內，其最後陳屍處往往係於戶外公共空間，故被告自行限縮解釋，抗辯自殺或兇殺致死事件，必限於死亡結果發生於房屋專有部分云云，顯係以辭害意之扭曲解釋，尚不足採信。

本件跳樓自殺事件雖已發生 16 年，致相關筆錄、保險等資料

消費者保護法判決函釋彙編(十五)

無法取得，然無法取得相關資料，並非即得謂不構成凶宅，雖亦不可謂一旦發生兇殺或自殺致死事件，該不動產即永遠屬於「凶宅」，一概認為構成物之瑕疵，然至少必須具備該兇殺或自殺致死事件已時日久遠，眾人早記憶模糊，無法明確記憶其發生緣由、經過，亦即該事件必須已不足造成一般人心理極度不安，或嚴重影響其主觀選擇判斷，始足當之。

【法院判決】

臺灣嘉義地方法院民事判決

102 年度訴字第 341 號

原 告 陳麒伍
訴訟代理人 湯光民律師
複 代 理 人 郭延慶
被 告 李月好
訴訟代理人 黃正男律師

上列當事人間請求解除契約等事件，本院於中華民國 102 年 10 月 4 日言詞辯論終結，判決如下：

【主文】

被告應給付原告新臺幣壹佰萬元，及自民國一〇二年六月二十六日起至清償日止，按週年利率百分之五計算之利息。

訴訟費用新臺幣壹萬壹仟肆佰元由被告負擔。

本判決於原告以新臺幣拾肆萬元供擔保後，得假執行。但被告如以新臺幣壹佰萬元為原告預供擔保後，得免為假執行。

【事實及理由】

一、本件原告起訴主張：

(一)原告於民國 102 年 3 月 12 日經由訴外人中信房屋志

航加盟仲介，與被告簽訂不動產買賣契約書（以下稱系爭買賣契約書），以新臺幣（下同）132萬元之價格，向被告購買門牌號碼嘉義市○○路000號9樓之2房屋（以下稱系爭房屋），及坐落嘉義市○○段000000○號土地應有部分5萬分之117（以下合稱系爭房地）。被告於系爭買賣契約書所附之房地產標的現況說明書項次19：「本建築改良物（專有部分）於賣方持有期間是否曾發生兇殺或自殺致死之情事」勾選「否」，且被告一再向原告保證系爭房屋絕無發生過任何自殺事件。原告不疑有他，於同日給付被告買賣價金共100萬元。嗣後原告竟自鄰居及管理員口中得知，系爭房屋曾發生居住其內之訴外人跳樓自殺身亡事件，原告方知受被告瞞騙購買曾有人自殺之凶宅。原告復於102年4月9日以存證信函請求被告返還原告已給付之100萬元，惟未獲置理。

- （二）按系爭買賣契約第9條第2項約定：「乙方（即被告）應擔保本約標的物交付予甲方時，無滅失或減少其價值之瑕疵，亦無滅失或減少其通常效用或契約預定效用之瑕疵」、第9條第6項約定：「乙方保證本買賣標的主建物及附屬建物內於乙方所有權期間絕無自殺或兇殺致死之情事；如於乙方取得所有權之前有上述情事且乙方明知，乙方應據實告知甲方（即原告），否則甲方得主張解除契約，乙方絕無異議，且解除契約後回復原狀之費用由乙方負擔」等語，故系爭房屋若有發生自殺案件，則原告得依上開約定解除契約。
- （三）按所謂「物之瑕疵」係指存在於物之缺點而言，凡依通常交易觀念，或依當事人之決定，認為物應具備之

「價值、效用或品質而不具備者，即為物有瑕疵，且不以物質上應具備者為限」(最高法院 73 年台上字第 1173 號判例意旨參照)。次按，有非自然身故情事之房屋即一般所稱之「凶宅」，此一因素，雖或未對此類房屋造成直接「物理性」之損傷，然就一般社會大眾言，仍屬心理層面嫌惡狀況，對居住其內之住戶言，除對居住品質產生疑慮外，在心理層面上亦會造成相當大的負面影響；與周遭環境相較，買賣價格有顯著低落情事，將對不動產之個別條件產生負面影響，造成經濟性之價值減損，進而影響市場價格，應認屬物之瑕疵。而出賣人應負之上開瑕疵擔保責任係法定無過失責任，無論出賣人是否有過失，均應對買受人負責，此有最高法院 87 年台上字第 2907 號判決意旨可參。系爭房屋過去既曾發生非屬自然身故之跳樓自殺事件，而就房屋交易市場之通常交易觀念而言，屋內是否曾發生有人「非自然身故」之情事，乃屬房屋交易之重要資訊，若購買者知情，多因心生畏怖而無購買意願，並影響系爭房地之交易價值甚鉅，屬交易上之重大瑕疵，故被告應依民法第 354 條規定，負無過失瑕疵擔保責任，原告並得依系爭買賣契約第 9 條第 6 項及民法第 359 條規定解除系爭買賣契約，並以起訴狀繕本送達為解除系爭買賣契約之意思表示。系爭買賣契約既經解除，被告自應依民法第 259 條規定負回復原狀義務，並返還自原告受領之價金 100 萬元。並聲明：1. 被告應給付原告 100 萬元，及自起訴狀繕本送達翌日起至清償日止，按週年利率百分之 5 計算之利息；2. 訴訟費用由被告負擔；3. 原告

願供擔保請准為假執行之宣告。

(四) 就被告抗辯所為之陳述：

1. 判斷一房屋是否為凶宅，應考量事件發生之經過、事件經過時間長短等因素，並不以發生兇殺或自殺致死之人應死於屋內為必備條件。再依內政部於 97 年 07 月 24 日內授中辦字第 0000000000 號函釋亦載明凶宅認定標準，係指賣方產權持有期間，於其建築改良物之專有部分（包括主建物及附屬建物），曾發生兇殺或自殺而死亡（不包含自然死亡）之事實（即陳屍於專有部分），及在專有部分有求死行為致死（如從該專有部分跳樓）；但不包括在專有部分遭砍殺而陳屍他處之行為（即未陳屍於專有部分）。是本件系爭房屋過去曾有人跳樓自殺，依上開函釋及臺灣高等法院台南分院 99 年度上易字第 273 號判決、臺灣高等法院台中分院 100 年度上易字第 116 號判決、臺灣雲林地方法院 99 年度訴字第 6 號判決等實務見解，應屬凶宅無疑。
2. 該棟大樓幾乎每位住戶都知道系爭房屋有發生過跳樓的情形，被告之前買賣系爭屋也是因為買方知道這個情況才造成解約情形，即使今日原告買受系爭房屋，系爭房屋客觀價值也一定會造成嚴重減損。

二、被告方面則以：

- (一) 對於原告主張於 102 年 3 月 12 日經中信房屋志航加盟店仲介，與被告簽訂系爭買賣契約書，以 132 萬元價格向被告購買系爭房地，及原告已給付買賣價金 100 萬由被告受領等節不爭執。惟被告持有系爭房屋期間，係居住於高雄市，系爭房屋長期出租予房客

消費者保護法判決函釋彙編 (十五)

使用，從未受任何人通知有人於系爭房屋內因兇殺或自殺而死亡。原告主張有人自系爭房屋內跳樓自殺，死亡顯然發生於公寓大廈之共有部分，不符合系爭買賣契約書第 9 條第 6 項及房地點標的現況說明書項次 19 之系爭房屋發生兇殺或自殺致死之要件，原告之主張及請求無理由。

- (二) 本件該墜樓之人，究從處墜落？究因何故墜落？究為意外或故意求死？因此事發生於 86 年初，已年代久遠，以致無事證可供判斷。若大樓因有 16 年前之墜樓事件而認定所有專有部分均為凶宅，以致有瑕疵，恐怕背離社會情感。又相關契約文書中，對於可以解除契約的情形有特別說明，所指的是在被告所賣的房子專有部分有無發生兇殺或自殺致死的情形，所以是針對房子內部有無發生這些情形，應該排除死亡結果是發生在共有部分的情形。綜上所述，本件既無法證明系爭房地曾發生兇殺或自殺致死事件，即難認屬於凶宅，原告請求解除契約及返還價金並無理由。並聲明：1. 原告之訴駁回。2. 訴訟費用由原告負擔。3. 如受不利益判決，願供擔保請准宣告免假執行。

三、本院得心證之理由：

原告起訴主張於 102 年 3 月 12 日經由訴外人中信房屋志航加盟店仲介，與被告簽訂系爭買賣契約書，以 132 萬元價格向被告購買系爭房地，及原告已給付買賣價金 100 萬由被告受領等情，業據原告提出不動產買賣契約書、房地產標的現況說明書、收受款記錄表及存證信函等為憑，且為被告所不爭執，堪信為真實。至原告另主張系爭房地曾發生有人跳樓自殺死亡事件，被告故意隱瞞不告知，已違反系爭買賣契約第 9 條第 6 項

及房地產標的現況說明書項次 19 約定，原告得解除契約，並請求被告返還所收受買賣價金 100 萬元各情，則為被告所否認，並以前揭情詞置辯，準此，本件兩造有爭執而應予審究者即為：系爭房屋在被告持有期間是否曾發生有人跳樓自殺死亡事件？原告得否執此理由解除契約，並請求被告返還所收受買賣價金 100 萬元？經查：

- (一) 原告主張向被告購賣系爭房地後，始經由同棟大樓住戶口中得知系爭房地曾經有人跳樓自殺死亡，並聲請本院傳喚同棟大樓住戶黃秋香到庭作證。證人黃秋香經本院傳喚到庭作證結果，證稱：「那天我在晾衣服的時候我看到有人掉下來，我衝下樓，那個人先撞上一個蔡小姐的車子，也有撞到我的車子，我衝下樓去的時候，那個孩子已經死亡了」、「孩子死亡之後，要通知緬甸那邊，當時他哥哥也是嘉義農專的，我通知他哥哥吳喜昌，當時通訊不發達，是打電報的方式通知他家屬，他哥哥跟我說是當時他弟弟想家，精神壓力大，又沒有錢可以回去，精神恍惚，沒有人知道他從何處掉下來，只知道是九樓二的孩子」等語（詳本院卷第 77-78 頁），由證人黃秋香前述證詞可知，系爭房屋（即嘉義市○○路 000 號 9 樓之 2）確曾發生有人墜樓身亡之情事甚明；參之被告訴訟代理人亦不否認系爭房屋長期以來均由被告出租給嘉義大學之學生居住（本院卷第 134 頁），而嘉義大學改制前即為證人黃秋香所述嘉義農專（本院第卷 113 頁），故證人黃秋香證稱該名墜樓身亡之孩子是居住於系爭房屋之嘉義農專學生乙節，顯屬實情，堪值採信。
- (二) 被告雖辯稱：證人黃秋香之證詞並無法證明該名墜樓

消費者保護法判決函釋彙編 (十五)

身亡之學生，係從系爭房地墜落，且亦無法確認是意外墜樓或自殺死亡云云。惟查，仲介兩造買賣系爭房地之證人即中信房屋志航加盟店業務員沈正昊於本院審理中陳稱：「有好幾個住戶都有跟我講這件事情，至少有超過五個，他們跟我講有一個學生從九樓二跳下來死掉，說是一個僑生，就跳在前面的停車場，有說他是跟他哥哥住，聽說是因為課業跟不上，壓力大，所以想不開，跳下來」等語，經核與證人黃秋香前揭證詞大致相符，由此可知，該名於 86 年間墜樓死亡之嘉義農專（現為嘉義大學）學生，確實是系爭房屋當時之住戶，且係從系爭房屋墜樓死亡，又其墜樓之原因為想家、精神壓力大等原因而跳樓輕生，並非一般單純意外墜樓至明。況參之原告所提系爭房屋之現場照片（本院卷第 97-100 頁），系爭房屋之陽台牆壁高度約達 113 公分左右，已達一般成人腰際之高度，如非特意有尋死或嬉戲等行為，衡情當不致輕易發生墜樓意外，且衡諸證人黃秋香於本院審理中之證詞，亦未提及系爭房屋所屬大樓有陽台安全設計不良之情事，反而陳稱死者之哥哥向其陳述是因當時死者想家，精神壓力大，又沒有錢可以回去等原因而輕生，顯足認前述墜樓事件並非如被告所抗辯僅為意外墜樓，而係跳樓自殺之尋死行為。

- (三) 本件發生於 86 年間之墜樓事件，雖因發生年代久遠，而無法從警察局、保險公司或嘉義大學調取相關資料參考。然依現場目擊證人黃秋香所證述之案發經過，及證人沈正昊事後向該大樓住戶、主委等查訪之結果，均可認 86 年間所發生之墜樓事件，應非單純之

意外墜樓事件，而屬跳樓自殺之輕生事件，自不能僅以事隔久遠，已無相關資料可資調閱，即認該墜樓事件非屬跳樓自殺尋死，故本院自得本於各項事證之調查結果，判斷認定系爭房屋究竟有無發生跳樓自殺尋死之事件。更何況，被告方面亦不否認系爭房屋先前曾透過證人沈正昊仲介出賣予第三人，事後因該第三人知悉前述跳樓自殺傳聞後，雙方乃取消買賣契約等情（詳本院卷第 123 頁被告民事答辯（三）狀），且證人沈正昊就此亦證稱：「這是一位王老師，他下訂金 10 萬元」、「後來王老師又自己去現場，那邊的人跟他說那個房子有人跳樓，王老師就跑來公司罵說有人跳樓的凶宅怎麼可以賣給他，我向屋主李月好確認，他說這個房子沒有人跳樓，但我去現場問，主委、警衛、住戶都說有跳樓，且跳下來，他們住戶還集體募捐五萬多元，還有名字及感謝狀都有，所以李月好就同意王老師把房子退掉，把訂金十萬元還給他」等語（本院卷第 138 頁），由是可知，被告對於系爭房屋曾經發生跳樓自殺致死事件，應非全然不知情，否則豈可能願意自動退還訂金，並取消與該第三人王老師關於系爭房屋之買賣契約？故被告辯稱無法確認系爭房屋發生跳樓自殺死亡事件云云，尚不足採。

（四）此外，兩造於系爭買賣契約第 9 條第 6 項及房地產標的現況說明書項次 19 所約定之出賣人保證系爭房屋無自殺或兇殺致死事件之條款（俗稱凶宅條款），乃因不動產發生非自然身故事件，會嚴重影響購買意願及購買價格，導致市場接受度降低，不動產價格滑落之情形，故於此情形縱使不動產無物理上缺陷，仍會

消費者保護法判決函釋彙編 (十五)

造成不動產經濟價值上的減損，因此在不動產交易實務上乃發展出凶宅條款之約定，由出賣人保證不動產未曾發生自殺或兇殺致死事件，以確保買受人不致因資訊不足而釀成重大交易上損失，而觀諸本件證人黃秋香及沈正昊之證述內容，該棟大樓之住戶大多均傳聞系爭房屋發生跳樓自殺事件，外面更傳言該大樓是自殺樓，甚至系爭房屋之前手買主亦因聽聞前述跳樓自殺事件而與被告取消買賣契約等情，皆已如前述，足認系爭房屋所發生之非自然身故事件，已嚴重影響系爭房屋之經濟上價值甚明，然被告竟主觀片面認定該事件僅係傳聞，而隱瞞系爭房屋曾發生非自然身故之跳樓自殺事件，透過第三人中信房屋志航加盟店仲介，與被告簽訂系爭買賣契約出售系爭房屋，自己違反系爭買賣契約第 9 條第 6 項及房地產標的現況說明書項次 19 所定被告應保證持有系爭房地期間未發生自殺或兇殺致死事件之條款，且其故意隱瞞系爭房屋重大不利資訊之行為，亦已明顯違背誠信原則，故原告自得依系爭買賣契約第 9 條第 6 項約定主張解除契約，並請求被告返還所收取價金 100 萬元。

(五) 被告雖又辯稱：縱使系爭房屋有人於 16 年前墜樓，但死亡結果是發生在一樓公共空間，非系爭房屋專有部分，自不應認系爭房屋發生自殺致死事件云云，然查，所謂發生兇殺或自殺致死之事實，於死者陳屍於專有部分之情形，固然屬之，並無爭議，但自殺或兇殺之手段萬端，恆不可能僅限於死者陳屍於專有部分，始得認定不動產發生兇殺或自殺致死事件，尤其自殺尋死之手段係以跳樓方式為之者，更不可能死亡

結果是發生於屋內，其最後陳屍處往往係於戶外公共空間，故被告自行限縮解釋，抗辯系爭買賣契約第 9 條第 6 項所定自殺或兇殺致死事件，必限於死亡結果發生於房屋專有部分云云，顯係以辭害意之扭曲解釋，尚不足採信。至於被告所謂系爭墜樓事件已發生 16 年，不能認為仍係凶宅云云，然本件跳樓自殺事件雖已發生 16 年，致相關筆錄、保險及就學等資料無法取得，然無法取得相關筆錄資料，並非即得謂不構成凶宅，雖吾人亦不可謂一旦發生兇殺或自殺致死事件，該不動產即永遠屬於「凶宅」，一概認為構成物之瑕疵，然至少必須具備該兇殺或自殺致死事件已時日久遠，眾人早記憶模糊，無法明確記憶其發生緣由、經過，亦即該事件必須已不足造成一般人心理極度不安，或嚴重影響其主觀選擇判斷，始足當之，本件依證人黃秋香及沈正昊所述，前述跳樓自殺事件在該棟大樓間仍遭眾人議論及傳聞，且對於發生緣由及經過等情節，在眾人記憶間仍然鮮明，在客觀上自仍屬一般人所稱之「凶宅」，尚不能僅以時隔 16 年無法調取相關筆錄資料，即認非屬凶宅，故被告前揭所辯亦難採信。

四、綜上所述，原告以被告隱瞞系爭房屋曾發生跳樓自殺致死事件為由，認定被告違反系爭買賣契約第 9 條第 6 項及房地產標的現況說明書項次 19 之約定，主張依系爭買賣契約第 9 條第 6 項及民法第 359 條之規定，解除系爭買賣契約，並以起訴狀繕本之送達作為解除契約之意思表示，於法自無不合，故本件系爭買賣契約既經原告合法解除，則原告依民法第 259 條有關契約解除後回復原狀之規定，

消費者保護法判決函釋彙編(十五)

請求被告返還原告所交付買賣價金 100 萬元，及自起訴狀繕本送達翌日即 102 年 6 月 26 日起至清償日止，按週年利率百分之 5 計算之利息，為有理由，應予准許。兩造分別陳明願供擔保聲請宣告假執行及免為假執行，均無不合，爰分別併酌定相當擔保金額准許之。

五、本件待證事實已臻明瞭，兩造其餘攻擊防禦方法及舉證，經本院斟酌後，認對判決之結果不生影響，爰不一一詳為審酌，併此敘明。

六、末按法院為終局判決時，應依職權為訴訟費用之裁判，民事訴訟法第 87 條第 1 項定有明文。查本件第一審裁判費 10,900 元及證人日旅費 500 元，合計第一審訴訟費用 11,400 元，應由敗訴之被告負擔，爰判決如主文第 2 項所示。

七、據上論結，原告之訴為有理由，依民事訴訟法第 78 條、第 87 條第 1 項、第 390 條第 2 項、第 392 條第 2 項、第 3 項，判決如主文。

中 華 民 國 1 0 2 年 1 0 月 1 6 日
民三庭法官 周俞宏

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 1 0 2 年 1 0 月 1 6 日
書記官 李佳惠

【法院判決】

臺灣高等法院臺南分院民事判決

上訴人 李月好
訴訟代理人 黃正男 律師
被上訴人 陳麒伍
訴訟代理人 林俊生 律師

上列當事人間解除契約等事件，上訴人對於中華民國 102 年 10 月 16 日臺灣嘉義地方法院第一審判決（102 年度訴字第 341 號）提起上訴，本院於 103 年 4 月 1 日言詞辯論終結，判決如下：

【主文】

上訴駁回。
第二審訴訟費用由上訴人負擔。

【事實及理由】

一、本件被上訴人主張：

（一）伊於民國（下同）102 年 3 月 12 日經由訴外人中信房屋志航加盟店仲介，與上訴人簽訂不動產買賣契約（下稱系爭買賣契約），以新臺幣（下同）132 萬元之價格，向上訴人購買門牌號碼嘉義市○○路 000 號 9 樓之 2 房屋（下稱系爭房屋），及坐落嘉義市○○段 000000 ○號土地應有部分 50000 分之 117（下合稱系爭房地）。上訴人於系爭買賣契約所附之房地產標的現況說明書項次 19：「本建築改良物（專有部分）於賣方持有期間是否曾發生兇殺或自殺致死之情事」勾選「否」，且上訴人一再向伊保證系爭房屋絕無發生過任何自殺事件。伊不疑有他，於同日給付上訴人買

消費者保護法判決函釋彙編 (十五)

賣價金共 100 萬元。嗣後伊竟自鄰居及管理員口中得知，系爭房屋曾發生居住其內之訴外人跳樓自殺身亡事件，伊方知受上訴人瞞騙。伊復於 102 年 4 月 9 日以存證信函請求上訴人返還伊已給付之 100 萬元，惟未獲置理。

- (二)按系爭買賣契約第 9 條第 2 項約定：「乙方（即上訴人，下同）應擔保本約標的物交付予甲方時，無減失或減少其價值之瑕疵，亦無減失或減少其通常效用或契約預定效用之瑕疵」、第 9 條第 6 項約定：「乙方保證本買賣標的主建物及附屬建物內於乙方所有權期間絕無自殺或兇殺致死之情事；如於乙方取得所有權之前有上述情事且乙方明知，乙方應據實告知甲方（即被上訴人），否則甲方得主張解除契約，乙方絕無異議，且解除契約後回復原狀之費用由乙方負擔」等語，故系爭房屋若有發生自殺案件，則伊得依上開約定解除契約。
- (三)系爭房屋過去既曾發生非屬自然身故之跳樓自殺事件，而就房屋交易市場之通常交易觀念而言，屋內是否曾發生有人「非自然身故」之情事，乃屬房屋交易之重要資訊，若購買者知情，多因心生畏怖而無購買意願，並影響系爭房地之交易價值甚鉅，屬交易上之重大瑕疵，故上訴人應依民法第 354 條規定，負無過失瑕疵擔保責任，伊得依系爭買賣契約第 9 條第 6 項及民法第 359 條規定解除系爭買賣契約，並以起訴狀繕本送達為解除系爭買賣契約之意思表示。系爭買賣契約既經解除，上訴人自應依民法第 259 條規定負有回復原狀義務，並返還自伊受領之價金 100 萬元。並

聲明求為判決：上訴人應給付伊 100 萬元及自起訴狀繕本送達翌日起至清償日止，按週年利率百分之 5 計算之利息（原審判決命上訴人應如數給付被上訴人上開 100 萬元及自 102 年 6 月 26 日起至清償日止，按年息百分之 5 計算之利息，上訴人不服，提起本件上訴，被上訴人對上訴人之上訴，答辯聲明：上訴駁回）。

二、上訴人則以：

- (一) 伊住高雄市，系爭房屋長期出租予房客使用，從未受任何人通知有人於系爭房屋內因兇殺或自殺而死亡。被上訴人雖主張有人自系爭房屋內跳樓自殺，然該死亡結果顯然發生於公寓大廈之共有部分，與系爭買賣契約第 9 條第 6 項及房地產標的現況說明書項次 19 之系爭房屋發生兇殺或自殺致死之要件並不相符，被上訴人之主張及請求無理由。
- (二) 本件該墜樓之人，究自何處墜落？原因為何？係意外或故意求死？因此事發生於 86 年初年代久遠，以致無事證可供判斷。若大樓因有 16 年前之墜樓事件而認定所有專有部分均為凶宅，以致有瑕疵，恐怕背離社會情感。又相關契約文書中，對於可解除契約之情形，係指在伊所賣房子之專有部分有無發生兇殺或自殺致死之情形，是以應排除死亡結果發生在共有部分情形。則本件既無法證明系爭房地曾發生兇殺或自殺致死事件，即難認屬於凶宅，被上訴人請求解除契約及返還價金並無理由等語，資為抗辯（上訴聲明：1. 原判決廢棄；2. 被上訴人在第一審之訴駁回）。

三、兩造不爭執之事項：

消費者保護法判決函釋彙編 (十五)

- (一) 被上訴人於 102 年 3 月 12 日經由訴外人中信房屋志航加盟店仲介，與上訴人簽訂系爭買賣契約，以 132 萬元價格向上訴人購買系爭房地，被上訴人已給付買賣價金 100 萬元由上訴人受領。
- (二) 兩造對被上訴人提出不動產買賣契約、房地產標的現況說明書、收受款項紀錄表及存證信函無意見（見本院卷第 34 頁背面）。

四、得心證理由：

被上訴人主張：系爭房地曾發生有人跳樓自殺死亡事件，上訴人故意隱瞞不告知伊，已違反系爭買賣契約第 9 條第 6 項及房地產標的現況說明書項次 19 之約定，被上訴人得解除契約，並請求上訴人返還所收受買賣價金 100 萬元等情，為上訴人爭執，並以前揭情詞抗辯，經查：

- (一) 被上訴人主張：伊向上訴人購買系爭房地後，始經由同棟大樓住戶口中得知系爭房地曾經有人跳樓自殺死亡等情，並聲請原審法院傳喚同棟大樓住戶黃秋香到庭作證。證人黃秋香經原審傳喚到庭作證，陳稱：「那天我在晾衣服的時候我看到有人掉下來，我衝下樓，那個人先撞上一個蔡小姐的車子，也有撞到我的車子，我衝下樓去的時候，那個孩子已經死亡了」、「孩子死亡之後，要通知緬甸那邊，當時他哥哥也是嘉義農專的，我通知他哥哥吳喜昌，當時通訊不發達，是打電報的方式通知他家屬，他哥哥跟我說是當時他弟弟想家，精神壓力大，又沒有錢可以回去，精神恍惚，沒有人知道他從何處掉下來，只知道是 9 樓 2 的孩子」等語（見原審卷第 77-78 頁），由證人黃秋香之證詞可知，系爭房屋確曾發生有人墜樓身亡之情事甚明；

參以上訴人亦不否認系爭房屋長期以來均由上訴人出租給嘉義大學之學生居住，而嘉義大學改制前即為證人黃秋香所述嘉義農專（見原審第卷 113、136 頁背面），故證人黃秋香所為證言稱該名墜樓身亡之孩子是居住於系爭房屋之嘉義農專學生乙節，係屬實情，堪值採信。

- (二) 上訴人雖辯稱：證人黃秋香之證詞並無法證明該名墜樓身亡之學生，係從系爭房地墜落，且亦無法確認為意外墜樓或自殺死亡云云。惟查，仲介兩造買賣系爭房地之證人即中信房屋志航加盟店業務員沈正昊於原審到庭已證稱：「有好幾個住戶都有跟我講這件事情，至少有超過五個，他們跟我講有一個學生從 9 樓 2 跳下來死掉，說是一個僑生，就跳在前面的停車場，有說他是跟他哥哥住，聽說是因為課業跟不上，壓力大，所以想不開，跳下來」等語，經核與上開證人黃秋香之證詞大致相符，由此可知，該名於 86 年間墜樓死亡之嘉義農專學生，確實是系爭房屋當時之住戶，且係從系爭房屋墜樓死亡，又其墜樓之原因為想家、精神壓力大等原因而跳樓輕生，並非一般單純意外墜樓至明。況參之被上訴人所提系爭房屋之現場照片（見原審卷第 97-100 頁），系爭房屋之陽台牆壁高度約 113 公分左右，已達一般成人腰際之高度，如非有特意尋死或嬉戲等行為，衡情當不致輕易發生墜樓意外，且衡諸證人黃秋香於上開原審之證詞，亦未提及系爭房屋所屬大樓有陽台安全設計不良之情事，反而陳稱死者之哥哥向其陳述係因死者當時想家，精神壓力大，又沒有錢可以回去等原因而輕生，足認前

消費者保護法判決函釋彙編 (十五)

述墜樓事件並非如上訴人所抗辯僅為意外墜樓，而係跳樓自殺之尋死行為。

(三) 況上訴人方面亦不否認系爭房屋先前曾透過證人沈正吳仲介出賣予第三人，事後因該第三人知悉前述跳樓自殺傳聞後，雙方乃取消（解除）買賣契約等情（見原審卷第 123 頁），且證人沈正吳就此亦證稱：「這是一位王老師，他下訂金 10 萬元」、「後來王老師又自己去現場，那邊的人跟他說那個房子有人跳樓，王老師就跑來公司罵說有人跳樓的凶宅怎麼可以賣給他，我向屋主李月好確認，他說這個房子沒有人跳樓，但我去現場問，主委、警衛、住戶都說有跳樓，且跳下來，他們住戶還集體募捐五萬多元，還有名字及感謝狀都有，所以李月好就同意王老師把房子退掉，把訂金十萬元還給他」等語（見同上卷第 136、137 頁），由是可知，上訴人對於系爭房屋曾經發生跳樓自殺致死事件，應非全然不知情，否則豈可能願意自動退還訂金，並取消與該第三人王老師關於系爭房屋之買賣契約。上訴人雖抗辯：證人沈正吳雖稱自王老師事件後有找主委、清潔工、警衛等人查證，然縱沈正吳於 102 年 12 月後有前往查證，其所詢問之對象絕非案發當時即 85 年、86 年左右之警衛。實不宜由證人沈正吳自非目擊證人且非當時在職之人員所轉述之傳聞，進行確認。是以系爭房屋無法確認曾發生跳樓自殺死亡事件云云，尚不足採。

(四) 本件發生於 86 年間之墜樓事件，雖因發生事隔久遠，而無法自警察局、保險公司或嘉義大學調取相關資料參考。然依現場目擊證人黃秋香所為證述之案發經

過，及證人沈正昊事後向該大樓住戶、主委等查訪之結果，均堪認 86 年間所發生之墜樓事件，應非單純之意外墜樓事件，而屬跳樓自殺之輕生事件，自不能僅以事隔久遠，已無相關資料可資調閱，即認該墜樓事件非屬跳樓自殺尋死，故本院自得本於各項事證之調查結果，認定系爭房屋有無發生跳樓自殺尋死之事件。

- (五) 按物之出賣人，對於買受人應擔保其物移轉於買受人時，無滅失或減少其價值之瑕疵；買賣因物有瑕疵，而出賣人應負擔保之責者，買受人得解除契約，民法第 354 條第 1 項前段、第 359 條前段分別定有明文。又所謂物之瑕疵係指存在於物之缺點而言，凡依通常交易觀念，或依當事人之決定，認為物應具備之價值、效用、或品質而不具備者，即為物有瑕疵，且不以物質上應具備者為限（最高法院 73 年台上字第 1173 號判例參照）。物之瑕疵擔保係為保障交易安全，若買受人知其瑕疵即不為購買或僅願出較低價格購買，即應認有瑕疵，以免買受人受不測之損害。次按有非自然身故情事之房屋即一般所稱之凶宅，此一因素，雖或未對此類房屋造成直接物理性之損傷，就一般社會大眾言，仍屬於心理層面嫌惡狀況，對居住於其內之住戶言，除對居位品質會發生疑慮外，在心理層面上亦會造成相當大的負面影響；與週遭環境相較，買賣價格有顯著低落情事，故非自然身故之情事，將對不動產之個別條件產生負面影響，造成經濟性之價值減損，進而影響其市場價格，應認屬物之瑕疵，而出賣人應負之上開瑕疵擔保責任係法定無過失

責任，無論出賣人是否有過失，均應對買受人負責。再按就房屋交易市場之通常交易觀念而言，屋內是否曾發生有人非自然身故之情事，乃屬房屋交易之重要資訊，若購買者知有上情，多因心生畏怖而無購買意願，並影響系爭房地之交易價值甚鉅，應認係屬交易上之重大瑕疵。又系爭房地現況說明書既將該說明事項列入，亦足以顯見該事項之說明，攸關房地產價格之重要說明事項，從而，被上訴人主張「非自然身故之情事」陳明與否，為決定是否買賣房屋重要參考因素，且影響系爭房屋之價格，亦堪信實。兩造於系爭買賣契約第9條第6項及房地產標的現況說明書項次19所約定之出賣人保證系爭房屋無自殺或兇殺致死事件之條款（俗稱凶宅條款，見原審卷第6、13頁），乃因不動產發生非自然身故事件，會嚴重影響購買意願及購買價格，導致市場接受度降低，不動產價格滑落之情形，故於此情形縱使不動產無物理上缺陷，仍會造成不動產經濟價值上的減損，因此在不動產交易實務上乃發展出凶宅條款之約定，由出賣人保證不動產未曾發生自殺或兇殺致死事件，以確保買受人不致因資訊不足而釀成重大交易上損失；而觀諸上開證人黃秋香及沈正昊之證述內容，該棟大樓之住戶大多均傳聞系爭房屋發生跳樓自殺事件，且系爭房屋之前手買主亦因聽聞前述跳樓自殺事件，而與上訴人取消買賣契約等情，足認系爭房屋所發生之非自然身故事件，已嚴重影響系爭房屋之經濟上價值甚明，然上訴人竟主觀片面認為該事件僅係傳聞，而隱瞞系爭房屋曾發生非自然身故之跳樓自殺事件，透過第三人中信

房屋志航加盟店仲介，與被上訴人簽訂系爭買賣契約出售系爭房屋，顯已違反系爭買賣契約第 9 條第 6 項及房地產標的現況說明書項次 19 所定上訴人應保證持有系爭房地期間未發生自殺或兇殺致死之事件，且其故意隱瞞系爭房屋重大不利資訊之行為，已屬明顯違背誠信原則。

- (六) 系爭買賣契約第 9 條第 6 項固書有：「六、乙方保證本買賣標的主建物及附屬建物內（不含公寓大廈之共用部分）於乙方所有權期間，絕無自殺或兇殺致死之情事；如於乙方取得所有權之前有上述情事且乙方明知，乙方應據實告知甲方。否則，甲方主張解除契約，乙方絕無異議，解除契約後回復原狀之費用由乙方負擔。」；及房地產標的現況說明書項次第 19 之記載，就「19. 本建築改良物（專有部分）於賣方持有期間是否曾發兇殺或自殺致死之情事」之項目，載有「否」等情，有系爭買賣契約、房地產標的現況說明書附卷可稽。上訴人雖又辯稱：縱使系爭房屋有人於 16 年前墜樓，但死亡結果是發生在一樓公共空間，非系爭房屋專有部分，自不應認系爭房屋發生自殺致死事件云云，然查，所謂發生兇殺或自殺致死之事實，於死者陳屍於專有部分之情形，固然屬之；但自殺或兇殺之手段萬端，恆不可能僅限於死者陳屍於專有部分，始得認定不動產發生兇殺或自殺致死事件，尤其自殺尋死之手段係以跳樓方式為之者，更不可能死亡結果是發生於屋內，其最後陳屍處往往係於戶外公共空間，故上訴人自行限縮，抗辯系爭買賣契約第 9 條第 6 項所定自殺或兇殺致死事件，必限於死亡結果發生

消費者保護法判決函釋彙編 (十五)

於房屋專有部分云云，顯係以辭害意之扭曲解釋，尚不足採。至於上訴人所謂系爭墜樓事件已發生 16 年，不能認為仍係凶宅云云，然本件跳樓自殺事件雖已發生 16 年，致相關筆錄、保險及就學等資料無法取得，然無法取得相關筆錄資料，非即得謂不構成凶宅。雖吾人不可謂一旦發生兇殺或自殺致死事件，該不動產即永遠屬於「凶宅」，而一概認為構成物之瑕疵，然而至少必須具備該兇殺或自殺致死事件已時日久遠，眾人早已記憶模糊，無法明確記憶其發生緣由、經過，亦即該事件必須已不足造成一般人心理極度不安，或嚴重影響其主觀選擇判斷，始足當之。本件依上開證人黃秋香及沈正昊所述，前述跳樓自殺事件在該棟大樓間仍遭眾人議論及傳聞，且對於發生緣由及經過等情節，於眾人記憶間仍然鮮明，客觀上自仍屬一般人所稱之「凶宅」，尚不能僅以時隔 16 年無法調取相關筆錄資料，即認非屬凶宅。上訴人此部分所辯：證人黃秋香為本件之唯一目擊證人，且其証述內容，無法確認墜樓之孩子自何處墜落；又該墜落之孩子得申請學生平安保險理賠，即非自殺云云，亦難採信。

(七) 故被上訴人主張依系爭買賣契約第 9 條第 6 項約定主張解除契約，即無不合，從而，被上訴人請求上訴人返還其所收取價金 100 萬元本息等情，即非無據。

五、綜上所述，被上訴人主張：上訴人隱瞞系爭房屋曾發生跳樓自殺致死事件，違反系爭買賣契約第 9 條第 6 項及房地產標的現況說明書項次 19 之約定，本於買賣關係及民法第 359 條之規定，解除系爭買賣契約，並以起訴狀繕本之

送達（於 102 年 6 月 25 日送達，見原審卷第 28 頁），作為解除契約之意思表示，於法自無不合，系爭買賣契約既經被上訴人合法解除，被上訴人依民法第 259 條之規定，請求上訴人返還伊所交付買賣價金 100 萬元及自起訴狀繕本送達翌日（即 102 年 6 月 26 日）起至清償日止，按年息百分之 5 計算之利息，為有理由。原審判命上訴人應如數給付被上訴人上揭金額本息，於法並無違誤。上訴意旨指摘原判決不當，求予廢棄改判，為無理由，應予駁回。

六、本件事實已臻明確，兩造其餘攻擊、防禦方法及舉證，對判決結果不生影響，爰毋庸一一審酌，併此敘明。據上論結，本件上訴為無理由，依民事訴訟法第 449 條第 1 項、第 78 條，判決如主文。

中 華 民 國 1 0 3 年 4 月 2 2 日
民事第二庭審判長法官 葉居正
法官 蔡勝雄
法官 莊俊華

上為正本係照原本作成。
不得上訴。

中 華 民 國 1 0 3 年 4 月 2 2 日
書記官 吳銘添

第二章 消費者權益

第一節 健康與安全保障

第七條（從事設計生產製造商品或提供服務企業經營者之侵權責任）

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。

【摘要】

被告以設置各種機械遊樂設施提供消費者娛樂服務為其營業項目，應屬消費者保護法所謂提供服務之企業經營者，而原告至被告經營之九族文化村遊樂園購票使用被告提供之娛樂設施，即有消費者保護法之適用。

被告雖載有系爭雲霄飛車設施搭乘規則、注意事項之告示牌及廣播詞，惟被告對於未遵守注意事項，如未將雙手握在安全桿上、頭、背部未緊靠坐椅、未過度緊繃者，將造成何種不適或嚴重後果，並未詳為揭示。故系爭雲霄飛車設施顯不具通常可合理期待之安全性，從而，被告提供之服務即具有安全上之危險。

被告提供之系爭雲霄飛車設施未具有通常可合理期待之安全性，並因而致原告受有第二頸椎骨折併脫位之傷害，被告自應依消費者保護法第 7 條第 3 項之規定，負損害賠償責任。

【法院判決】

臺灣南投地方法院民事判決

102 年度訴字第 106 號

原 告 朱培仁
訴訟代理人 邱永豪律師
被 告 九族文化村股份有限公司
法定代理人 張榮義
訴訟代理人 蔡得謙律師
複 代理人 張宏銘律師
 江健鋒律師
 陳英慧
受 告 知 人 新光產物保險股份有限公司
法定代理人 吳昕紘
訴訟代理人 周久源

上列當事人間損害賠償事件，本院於民國 103 年 7 月 10 日言詞辯論終結，茲判決如下：

【主文】

被告應給付原告新臺幣壹佰伍拾伍萬 仟捌佰零陸元，及自民國一百零二年五月四日起至清償日止，按週年利率百分之五計算之利息。

原告其餘之訴駁回。

訴訟費用新臺幣貳萬伍仟壹佰伍拾陸元由被告負擔壹萬陸仟壹

消費者保護法判決函釋彙編(十五)

佰元，餘由原告負擔。

本判決原告勝訴部分，於原告以新臺幣伍拾壹萬捌仟元供擔保後，得假執行。但被告以新臺幣壹佰伍拾伍萬 仟捌佰零陸元，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、原告起訴主張：

- (一) 原告於民國 101 年 4 月 8 日上午 6 時至 7 時許，前往被告經營之九族文化村遊樂園遊玩，並搭乘「馬雅探險懸吊式雲霄飛車」設施（下稱系爭雲霄飛車設施），因被告疏未於系爭雲霄飛車設施設置固定頭部頸椎之安全設備，亦未告知使用系爭雲霄飛車設施之任何可能風險，致原告於使用系爭雲霄飛車設施過程中，即生頭部疼痛不適之感，且於使用該設施並休息片刻後，仍感頭部疼痛且嚴重不適，遂前往遊樂園區之醫務室檢查休息，並隨即於當日下午 2 時 4 分，在被告之童姓員工駕車陪同下，至埔基醫療財團法人埔里基督教醫院（下稱埔里基督教醫院）急診就醫，並自述乘坐雲霄飛車後出現頭痛不適之症狀，經檢查治療後，於當日下午 4 時 10 分離開埔里基督教醫院。
- (二) 惟原告返家後仍感不適，次日旋至長庚醫療財團法人林口長庚紀念醫院（下稱林口長庚醫院）就診，服用藥物後，症狀仍無顯著改善，再於 101 年 4 月 17 日前往行政院國軍退除役官兵輔導委員會臺北榮民總醫院（下稱臺北榮民總醫院）就診，嗣於 101 年 4 月 20 日再自行前往國泰醫療財團法人汐止國泰綜合醫

院（下稱汐止國泰綜合醫院）急診，經診斷為第二頸椎骨折併脫位，必須施以手術治療，原告即於同日即101年4月20日住院治療，並於同年4月23日施行後融合術併骨釘固定及椎板切除手術，術後至同年4月28日於加護病房治療，同年6月19日出院後，而依醫師囑言繼續休養及復健治療6個月。並在休養及復健治療期間，於101年6月28日、同年7月5日至汐止國泰綜合醫院腦神經外科應診、於同年7月18日至9月7日因第二頸椎骨折併脫位術後住院、於同年9月13日至汐止國泰綜合醫院腦神經外科應診，復經主治醫師評估宜繼續休養6個月。

- (三) 被告為提供各種遊樂設施供大眾娛樂之企業經營者，而其所營九族文化村遊樂園內之系爭雲霄飛車設施，足使消費者發生頸椎受傷之危險，已不具通常可合理期待之安全性。申言之，系爭雲霄飛車設施座椅雖設有安全桿，但僅及於肩部，並未達頭、頸部；又系爭雲霄飛車設施於一樓排隊區雖設有搭乘注意事項告示牌與電視播放注意事項、二樓月台入口處亦設有搭乘注意事項告示牌與電視播放注意事項、每一乘員座位之後有示範搭乘雲霄飛車正確姿勢告（圖）示，然依相關搭乘規則、注意事項與電視之設置位置而論，其僅在一樓排隊區的單一地點，以及二樓月台入口處擺放，而搭乘規則、注意事項與電視播放內容字體小，已不可能期待消費者詳讀、注意內容。再按諸一般消費者於遊樂區單次供多人使用之設施的排隊經驗，如以每次可供30人搭乘為例，則僅在單一定點設置之搭乘規則、注意事項與電視播放，自無可能使排在該

特定地點以外之更多數消費者得見，而生指示、警告之效果。因此，被告無法證明原告當時確已注意及該等搭乘規則、注意事項甚至電視播放之內容。何況，縱使原告有注意及搭乘規則、注意事項之內容，然原告當時既無搭乘規則所述：「孕婦、體重過重、酒醉、嗑藥、心臟病及頸部、背部、或其他醫學上不適者」等情況，亦未患有搭乘規則所載心血管疾病、腦血栓、肺栓塞、因療程可能服用抗凝血劑等病症，則被告所舉搭乘規則，已與原告無涉。至搭乘注意事項，雖揭示「搭乘時應將雙手握在安全桿上，頭、背部緊靠座椅並請勿過度緊繃以免造成不適」等語，然對於未遵守注意事項之後果，例如未將雙手握在安全桿上、頭、背部未緊靠座椅、過度緊繃，將造成何種不適或嚴重後果，並未詳為揭示，使消費者在選擇使用時得以審慎考量，或避免使用該遊樂設施，或於使用時避免違反注意事項。再每一乘員座位後示範搭乘雲霄飛車正確姿勢之告（圖）示，對於未遵守該正確姿勢之後果會造成何種不適或嚴重後果，亦未詳為揭示，使消費者於選擇使用時得以審慎考量，或避免使用該遊樂設施，或於使用時避免違反注意事項。另被告雖以設施內有播放語音廣播一詞置辯，然現場實際廣播情形是否與前開廣播詞相同，已非無疑。況以遊樂設施排隊區吵雜及系爭雲霄飛車設施具高度刺激性之情形，則被告播放之廣播內容是否得使消費者聽聞並引起消費者注意，及令消費者完全了解，亦滋疑義。再者，有關「須將頭部後仰緊靠椅背，以避免搖晃造成頸部傷害，請特別注意」之廣播詞，直至設施

「啟動前」，方以「口頭」方式播出，實無法確保消費者了解甚至選擇。此外，被告雖辯稱系爭雲霄飛車設施經南投縣政府核發安全檢查合格證明書，並設置有自我檢查日誌表等語，然上開檢查無非基於建築法、機械遊樂設施設置及檢查管理辦法等行政法上之要求而為，相關檢查項目亦僅限於設施構造、機電設備，本不因系爭雲霄飛車設施符合行政法上之要求，即可免除其他民事上要求之義務。被告是否通過安全檢查合格及定期為自我檢查與原告主張被告所提供服務因欠缺必要之揭示，因而不具可合理期待之安全性，兩者迥不相同。綜據上述，系爭雲霄飛車設施顯不具通常可合理期待之安全性，從而，被告提供之服務即具有安全上之危險，且被告復未盡所有可能之方法，防止消費者違反注意事項，自難謂系爭雲霄飛車設施已具通常可合理期待之安全性。

(四) 而原告前無頸椎等方面之病史，亦未曾接受頸椎部位之外科手術，於 101 年 4 月 8 日前往九族文化村遊樂園遊玩，並搭乘系爭雲霄飛車設施後，始受有第二頸椎骨折併脫位之傷害。被告雖辯稱原告於 101 年 4 月 8 日頸部並無異狀等語，然原告於 101 年 4 月 8 日於埔里基督教醫院就診時，僅為腦部電腦斷層檢查，而林口長庚醫院亦僅就埔里基督教醫院腦部電腦斷層檢查之結果再為分析，均未為頸部檢查，因上開醫院診斷方向偏差，致原告症狀無法獲得妥善處理，原告僅得前往其餘醫療院所就診，而原告嗣於 101 年 4 月 17 日至臺北榮民總醫院就診，方進行頸部檢查，臺北榮民總醫院並告知有住院手術之必要，因原告家人

消費者保護法判決函釋彙編(十五)

較信賴汐止國泰綜合醫院，基於醫病間信賴關係，旋於隔日即 101 年 4 月 18 日至汐止國泰綜合醫院就診，但尚無病床，至 101 年 4 月 20 日始辦理住院手續。是以，原告所受第二頸椎骨折併脫位之傷害與搭乘系爭雲霄飛車設施間，實具有相當因果關係。

(五) 原告所受損害如下：

1. 醫療費用部分：

原告受傷後，至汐止國泰綜合醫院住院醫療、門診所支出之醫療費用合計為新臺幣（下同）537,489 元。

2. 增加生活上需要部分：

(1) 醫療器材費用：

原告受傷後，因手術部位為頸椎，術後恢復期間全身必須固定，需購置相關醫療器材如頸胸椎固定架、頸圈、頸架等，以利術後恢復，支出醫療器材費用合計為 66,300 元。

(2) 看護費用：

原告因受傷，自 101 年 4 月 28 日起至 101 年 7 月 13 日止合計 77 日之期間須人全日看護，總計支出看護費用 154,000 元。

3. 勞動能力減損部分：

原告自 100 年 1 月起至 100 年 12 月止之薪資所得合計為 875,165 元，故每月平均薪資為 72,930 元（計算式： $875,165 \div 12 = 72,930$ ，小數點以下四捨五入）。又原告自受傷後，因傷住院、休養，以致無法工作，共請病假與停薪達 197 日約合 6.6 月，原告受有勞動能力損失 481,338 元（計算式：

72,930×6.6 = 481,338)。

4. 精神慰撫金部分：

原告受傷部位為頸椎，接近生命中樞，此傷勢對於生命之危害始終存有極大風險，且該部位對於痛覺極度敏感，並職司人體活動之樞紐，自受傷當日起，整段手術治療、住院與復健期間，原告皆須承受巨大苦楚以及喪失生命之恐懼，雖幸勉維性命，仍須忍受諸多痛楚與不便，每日勞頓往返、辛苦復健，舉手投足皆須顧慮既有之傷勢，肢體動作必須控制在微小角度以及極低速度之範圍內，且終身不能擺脫輕微跌跤或身體擺動即可能傷重致命之可怕風險等，甚且，原告業經主治醫師評估，未來尚有判定為身體部分機能永久喪失之高度可能性。原告現值壯年，卻因受此傷害，而無法與一般人享有同樣自由與輕便之正常生活，遑論所能從事運動等亦將大幅受限，未來之生活型態、生涯乃至於職涯規劃，皆面臨重大挫折，精神上持續受有極大之惶恐與痛苦。又原告於接受手術後，與受傷前相較，縱已接受治療並積極配合醫囑復健，至今仍殘留頸部活動受限無法轉動，左半邊無力、右側感覺異常等後遺症，故請求精神慰撫金 1,200,000 元。

5. 綜上，原告請求被告賠償金額總計為 2,439,127 元（計算式：537,489 + 66,300 + 154,000 + 481,338 + 1,200,000 = 2,439,127）。

(六) 爰依消費者保護法第 7 條之規定及民法不完全給付之法律關係，提起本件訴訟。並聲明：被告應給付原告 2,439,127 元，及自起訴狀繕本送達翌日起至清償日

消費者保護法判決函釋彙編 (十五)

止，按週年利率 5% 計算之利息。原告願供擔保，請准宣告假執行。

二、被告則以：

- (一) 系爭雲霄飛車設施，為世界專營遊樂設施設計兼製造廠商荷蘭 Vekoma 公司生產，且搭乘座椅係採用人體工學配合一體式保險桿設計，並設計有頭頸保護設施。該設施在每個乘員座位後方，貼有搭乘時頭頸後仰緊靠椅背之圖示，已足防止列車運行中因頭頸部晃動而受傷。況系爭雲霄飛車設施所產生之 G 力仍舊在一般人體可承受範圍之內，不致構成急速且強大力量之撞擊，而使乘客受到頸椎傷害。又系爭雲霄飛車設施於 100 年 11 月間，經專業技師定期安全檢查合格，經南投縣政府核發機械遊樂設施定期安全檢查合格證明書，合格證明書有限期間自 100 年 11 月 24 日起至 101 年 5 月 23 日止，在每日開放供遊客使用前，亦均依照該設施之原廠提供之技術手冊由維修部門之專業人員負責保養、維護及檢查，俟安全無虞後始開放供遊客使用。
- (二) 再系爭雲霄飛車設施，於一樓排隊區及二樓月台入口處均設有搭乘注意事項告示牌與電視播放搭乘規則，其中搭乘規則第 2 點及第 3 點為：「2. 孕婦、體重過重、酒醉、嗑藥、心臟病及頸部、背部、或其他醫學上不適者（如短期內，外科手術者）請勿搭乘。3. 患以下病症者如心血管疾病、腦血栓、肺栓塞、…因療程中可能服用抗凝劑可邁丁，不宜搭乘本設施」；而搭乘注意事項第 3 點為：「3. 搭乘時，將雙手握在安全桿上，頭、背部緊靠座椅並請勿過度緊繃以免造成不

適。」；並於每一乘員座位後方設有示範搭乘雲霄飛車正確姿勢告示，足達警示後座遊客之效果，殊難想像搭乘之遊客未能察覺此示範告示。系爭雲霄飛車設施內並頻繁播放語音廣播：「各位遊客您好，歡迎搭乘馬雅探險。馬雅探險為全世界最刺激的懸吊式雲霄飛車，最高時速可達 81Km，有 2 個 180 度大翻轉，及 360 度響尾蛇大螺旋，刺激兼安全的歡樂需要您配合，如您患有高血壓、心臟病、心血管疾病、頸部經常酸痛或服用抗凝血劑如可邁丁，及身高未滿 130 公分之兒童都嚴禁搭乘本設施，身體狀況不良者請您不要輕易嘗試，搭乘時請將頸部緊靠椅背、放鬆肌肉及心情，享受刺激…」等語，且系爭雲霄飛車設施啟動前亦會廣播：「雲霄飛車行進中會極速翻轉，提醒你一定要將頭部後仰緊靠椅背，以避免搖晃造成頸部傷害，請特別注意」等語，被告已盡一切之努力防止乘客頭頸不適，並告知揭示如不遵守注意事項可能造成「頸部傷害」之危害。其次，機房之操作人員係於機器旁之服務人員通知確認乘坐之遊客均已妥善就座、安全護桿業已固定就位，且操作機器之儀控表亦顯示乘客及安全護桿均已妥善就坐及固定後，始會啟動列車；並於啟動列車前，再次以廣播提醒遊客頭部緊靠椅背等語，如此反覆多重之安全措施，即在善盡被告之注意義務，確保所提供之遊樂設施無安全或衛生之危險。

- (三) 另 99 年度、100 年度搭乘系爭雲霄飛車設施人數分別為 579,463 人、490,440 人，由此數據以觀，系爭雲霄飛車設施具可合理期待之安全性，且系爭雲霄飛

消費者保護法判決函釋彙編 (十五)

車設施於 101 年 4 月 8 日並無故障情形，原告亦未遭受任何撞擊，原告嗣後發生頸椎骨折移位，應為原告本身體質問題，被告並無負責之依據。準此，系爭雲霄飛車設施具有當時科技或專業水準可合理期待之安全性，故被告自毋庸負消費者保護法第 7 條、民法第 227 條第 2 項之損害賠償責任。

- (四) 就因果關係部分而言，原告於 101 年 4 月 8 日於被告經營之九族文化村遊樂園區內，搭乘系爭雲霄飛車設施後，向被告反應頭部不適，經被告協助，至埔里基督教醫院診治後，原告無大礙，並於當日下午 4 時許離院返家。其於翌日即 101 年 4 月 9 日至林口長庚醫院腦神經外科就診，並攜帶於埔里基督教醫院拍攝之 X 光及電腦斷層掃描資料供主治醫師判讀，該院主治醫師判讀後表示原告頸部組織並無異狀，是以原告於使用系爭雲霄飛車設施後，感受頭部不適情形，於 101 年 4 月 8 日與 101 年 4 月 9 日至埔里基督教醫院及林口長庚醫院就診，並以精密儀器檢視頸部組織，診斷結果無頸部脊椎受損情形。縱臺北榮民總醫院於 103 年 4 月 28 日以北總神字第 0000000000 號函覆本院：「病患甲○○係於 101 年 4 月 8 日於乘坐雲霄飛車後，四肢麻木，經他院及本院檢查後，診斷為頸椎第 1/2 節骨折且脫位」等語，然埔里基督教醫院、林口長庚醫院並無診斷頸椎第 1/2 節骨折且脫位，上述病史，恐為原告自述結果。又原告嗣雖於 101 年 4 月 20 日前往汐止國泰綜合醫院就診，並經診斷為「第二頸椎骨折併脫位」，而於 101 年 4 月 23 日施行融合術併骨釘固定脊椎板切除手術，惟原告係於 101 年

4月20日始前往汐止國泰綜合醫院就診，距原告於101年4月8日至九族文化村遊樂園搭乘系爭雲霄飛車設施，已逾2週期間，且原告住居所及工作場所均於桃園縣，如確有罹患「第二頸椎骨折併脫位」之病症，豈有捨住居所在地附近之林口長庚醫院等其他大型醫療院所接受治療，而至較遠之汐止國泰綜合醫院就診之理，足見原告主張其受有第二頸椎骨折併脫位之傷害與搭乘系爭雲霄飛車設施間，具有相當因果關係等語，顯無理由。

(五)如認系爭雲霄飛車設施設置欠缺可合理期待之安全性，且原告所受「第二頸椎骨折併脫位」之傷害與搭乘系爭雲霄飛車設施具有相當因果關係，被告就原告所為各項請求之意見，分述如下：

1. 醫療費用部分：

原告所請求之醫療費用中，其中101年4月20日至同年6月19日住院之病房費自負額高達205,200元，及101年7月18日至同年9月7日住院之病房費自負額高達190,200元，而原告升等住院病房之差額自負費用部分，應非係必要費用。

2. 增加生活上需要部分：

(1) 醫療器材費用：

原告主張其於101年4月24日所支出之頸胸椎固定架費用，其中保護襯墊費用8,000元及鈦金屬頭釘費用15,000元，被告不爭執，然其中之耗損攤提費35,000元，並不合理，不應向被告請求。又原告主張其於101年5月17日所支出之「頸圈+墊片」費用5,500元、頸架費用

2,800 元，被告認為原告既有使用頸椎固定架，故所支出之「頸圈＋墊片」費用、頸架費用並非必要費用。

(2) 看護費用：

原告雖主張其因系爭事故受傷，自 101 年 4 月 28 日起至 101 年 7 月 13 日止合計 77 日之期間須人全日看護，並提出汐止國泰綜合醫院 102 年 6 月 27 日之診斷證明書為據。惟原告係於 102 年 3 月 14 日提起本件訴訟，而汐止國泰綜合醫院於 101 年 7 月 5 日及 101 年 9 月 13 日所出具之診斷證明書，並未記載於原告接受醫療期間，有請專人看護之必要，迄至訴訟繫屬中之 102 年 6 月 27 日始出具載有「於 101 年 4 月 23 日至 101 年 9 月 7 日這段時間需專人照顧」等語之診斷證明書，則上開 102 年 6 月 27 日之診斷證明書顯係配合原告之訴訟需求而制作，故被告認原告所支出之看護費用 154,000 元並非必要費用。

3. 勞動能力減損部分：如認被告應負損害賠償責任，被告對原告所請求受有勞動能力減損之損害，以一年 875,165 元亦即每月 72,930 元作為計算基礎，不予爭執。

4. 精神慰撫金部分：

原告既於 103 年 2 月 6 日具狀表示「復健情況良好，原告於身體狀況許可後隨即返回工作崗位」等語，則原告因系爭事故，未來生活上所受影響並非重大，其精神上所受之痛苦程度非高，故請求精神

慰撫金 1,200,000 元顯屬過高等語，資為抗辯。並聲明：原告之訴及假執行聲請均駁回。如受不利判決，被告願供擔保，請准宣告免為假執行。

三、兩造不爭執事項：

- (一) 原告於 101 年 4 月 8 日至被告所經營之「九族文化村」園區遊玩，並搭乘園區內之「馬雅探險懸吊式雲霄飛車」此一遊樂設施（即系爭雲霄飛車設施）。
- (二) 原告於 101 年 4 月 8 日下午 2 時 4 分至埔里基督教醫院急診就醫，並自述乘坐雲霄飛車後出現頭痛不適之症狀。
- (三) 原告於 101 年 4 月 20 日至汐止國泰綜合醫院急診住院治療、手術，並經診斷為第二頸椎骨折併脫位，至 101 年 6 月 19 日出院。
- (四) 原告於 101 年 7 月 18 日，因第二頸椎骨折併脫位術後，再次至汐止國泰綜合醫院住院治療，至 101 年 9 月 7 日出院。
- (五) 如認被告應負損害賠償責任，被告對原告所請求之醫療費用關於汐止國泰綜合醫院 101 年 6 月 19 日醫療費用收據所示 356,968 元，其中扣除自費 205,200 元以外之 151,768 元、101 年 6 月 28 日醫療費用收據所示 400 元，醫療用品費用關於原告所提 101 年 4 月 24 日統一發票所示保護襯墊 8,000 元、鈦金屬頭釘 15,000 元，被告不爭執。
- (六) 如認被告應負損害賠償責任，被告對原告所請求復健期間薪資損失，原告薪資計算方式以一年 875,165 元亦即每月 72,930 元計算不爭執。

四、兩造爭執事項：

消費者保護法判決函釋彙編 (十五)

- (一) 系爭雲霄飛車設施是否具備通常可合理期待之安全性？
- (二) 原告所受前開傷害與搭乘系爭雲霄飛車設施間是否具有相當因果關係？
- (三) 原告主張被告應依消費者保護法第 7 條及民法第 227 條第 2 項之規定，負損害賠償責任，有無理由？
- (四) 原告得向被告請求賠償之項目及金額為何？

五、本院之判斷：

- (一) 原告主張其於 101 年 4 月 8 日至被告所經營之九族文化村遊樂園遊玩，並搭乘園區內之系爭雲霄飛車設施後，因感不適，於當日下午 2 時 4 分至埔里基督教醫院急診就醫，並自述乘坐雲霄飛車後出現頭痛不適之症狀，於當日下午 4 時許離開埔里基督教醫院。又其於翌日至林口長庚醫院就診，再於 101 年 4 月 17 日前往臺北榮民總醫院就診，復於 101 年 4 月 20 日前往汐止國泰綜合醫院急診住院治療、手術，並經診斷為第二頸椎骨折併脫位，至 101 年 6 月 19 日出院。其後，再於 101 年 7 月 18 日，因第二頸椎骨折併脫位術後，再次至汐止國泰綜合醫院住院治療，至 101 年 9 月 7 日出院等情，業據原告提出九族文化村遊樂園門票驗票聯、埔里基督教醫院、汐止國泰綜合醫院診斷證明書、臺北榮民總醫院出院病歷摘要等件為證（見本院卷一第 14 頁至第 15 頁、第 19 頁至第 21 頁、第 133 頁至第 136 頁、第 137 頁、卷二第 247 頁），且為被告所不爭執，堪認原告此部分主張為真實。
- (二) 系爭雲霄飛車設施是否具備通常可合理期待之安全性？

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，消費者保護法第 7 條定有明文。又消費者保護法第 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，則為消費者保護法施行細則第 5 條所明訂。被告以設置各種機械遊樂設施提供消費者娛樂服務為其營業項目，應屬消費者保護法所謂提供服務之企業經營者，而原告至被告經營之九族文化村遊樂園購票使用被告提供之娛樂設施，即有消費者保護法之適用。
2. 經查，系爭雲霄飛車設施全長 740 公尺、高 33 公尺、時速 81 公里、最高速度每秒 22 公尺、重力加速度為 4.5G，搭乘單趟時間為 1 分 50 秒一情，有系爭雲霄飛車設施介紹之網路列印畫面及設施介紹立牌照片各 1 紙在卷可稽（見本院卷一第 16 頁、卷二第 243 頁）。又系爭雲霄飛車設施現場立有告示牌，其上之搭乘規則記載：「1. 身高低於 130 公分，高於 200 公分或其他無法適當坐在肩部安全桿

之內者，嚴禁搭乘。2. 孕婦、體重過重、酒醉、嗑藥、心臟病、高血壓及頸部、背部或其他醫學上不適者（如短期內、外科手術者），請勿搭乘。3. 患以下病狀者如心血管疾病、腦血拴、靜脈血拴、肺拴塞、周邊動脈拴塞、急性心肌梗塞、冠狀動脈阻塞、血拴塞之心房纖維顫動等，因療程中可能服用抗凝血劑（可邁丁 Coumadin）不宜搭乘本設施。4. 十歲以下兒童必須由大人陪同，但不得共乘。年長者請視身體狀況。5. 請勿攜帶零食、飲料等進場並禁止吸煙、嚼檳榔。6. 寵物請勿帶進場。不得重複連續搭乘。」等語，而搭乘注意事項係記載：「... 4. 搭乘時，請將雙手握在安全桿上，頭、背部緊靠椅背，並請勿過度緊繃，以免造成不適。...」等語，以及系爭雲霄飛車設施內之廣播詞為：「各位遊客您好，歡迎搭乘馬雅探險。馬雅探險為全世界最刺激的懸吊式雲霄飛車，最高時速可達 81Km，有 2 個 180 度大翻轉，及 360 度響尾蛇大螺旋，刺激兼安全的歡樂需要您配合，如您患有高血壓、心臟病、心血管疾病、頸部經常酸痛或服用抗凝血劑如可邁丁，及身高未滿 130 公分之兒童都嚴禁搭乘本設施，本設施極度刺激達 4.5G，身體狀況不良者請您不要輕易嘗試，搭乘時請將頸部緊靠椅背、放鬆肌肉及心情，享受刺激...」等語，且啟動前之廣播詞為：「雲霄飛車行進中會極速翻轉，提醒你一定要將頭部後仰靠緊椅背，以避免搖晃造成頸部傷害，請特別注意，並請將雙手握緊前面把手。同時雙腳保持垂吊狀態，嚴禁將雙腳伸直搭乘。（重複

一次)」等語，此有其上載有系爭雲霄飛車設施搭乘規則、注意事項之告示牌及廣播詞之照片在卷可佐（見本院卷二第 243 頁、第 263 頁至第 264 頁）。惟被告對於未遵守注意事項，如未將雙手握在安全桿上、頭、背部未緊靠坐椅、未過度緊繃者，將造成何種不適或嚴重後果，並未詳為揭示。既系爭雲霄飛車設施係在 1 分 50 秒之短暫時間內，以每秒 22 公尺之極快速度，在 740 公尺長之軌道上完成 2 個 180 度大翻轉、360 度響尾蛇大螺旋之刺激性遊樂設施，消費者在使用時，其心情當不可能輕鬆自在，而其緊張程度亦必因人而異，自難期待使用該設施之消費者皆能遵守注意事項，況被告未將未能遵守時之後果及嚴重性明確揭示或告知，使消費者在選擇使用時得以審慎考量，或避免使用該遊樂設施，或於使用時避免違反注意事項，故系爭雲霄飛車設施顯不具通常可合理期待之安全性，從而，被告提供之服務即具有安全上之危險；此由被告在設施現場確有為「搭乘時，將雙手握在安全桿上、頭、背部緊靠坐椅」等注意事項之提醒，當可明瞭。被告雖辯稱：系爭雲霄飛車設施，為世界專營遊樂設施設計兼製造廠商荷蘭 Vekoma 公司生產，不論設計上或乘員安全均無庸置疑，又系爭雲霄飛車設施經專業技師定期安全檢查合格，以及其他眾多遊客搭乘均未出現狀況等語，惟被告提供之系爭雲霄飛車設施具有安全上之危險，已如前述，則縱該設施為國外專業廠商設計及製造，並經定期安全檢查合格，且其他遊客搭乘均無問題，如被告未盡所有可

能之方法，防止消費者違反注意事項，仍難謂該設施已具通常可合理期待之安全性。

(三) 原告所受前開傷害與搭乘系爭雲霄飛車設施間是否具有相當因果關係？

按所謂相當因果關係，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，此有最高法院 98 年度台上字第 1953 號判決意旨可資參照。經查，原告於 101 年 4 月 8 日上午搭乘系爭雲霄飛車設施後，因感頭痛不適，即於同日下午在被告員工陪同下，至埔里基督教醫院就診，主訴乘坐系爭雲霄飛車設施後開始有頭部不適感，進行腦部電腦斷層掃描之檢查後，經醫師診斷為眩暈；又原告於翌日再至林口長庚醫院就診，主訴為就醫之前一日乘坐雲霄飛車後出現四肢麻木及頭痛等現象，並未進行 X 光或電腦斷層掃描之檢查，經診斷為未明示之頭部傷害；其後，原告復於 101 年 4 月 17 日至臺北榮民總醫院就診，主訴為就醫之兩週前搭乘雲霄飛車後四肢麻木，經診斷為頸椎第 1/2 節骨折，原告當日未在該院繼續治療而離院，於 101 年 4 月 18 日至國泰醫院總院就診，主訴 101 年 4 月 8 日坐雲霄飛車感頭麻，因無病房，至 101 年 4 月 20 日再至汐止國泰綜合醫

院就診，並經診斷為第二頸椎骨折併脫位，而住院進行後融合術併骨釘固定及椎板切除手術等節，有埔里基督教醫院 102 年 6 月 17 日埔基醫字第 00000000A 號函暨檢附之原告病歷、內含 X 光片及電腦斷層掃描資料之醫學影像數位光碟、林口長庚醫院 102 年 6 月 25 日（102）長庚院法字第 0633 號函暨檢附之原告病歷、臺北榮民總醫院之原告出院病歷摘要、汐止國泰綜合醫院 103 年 2 月 20 日（103）汐管歷字第 1569 號函暨檢附之原告病歷、汐止國泰綜合醫院診斷證明書附卷足佐（見本院卷一第 102 頁至第 107 頁、第 108 頁至第 110 頁、第 133 頁至第 136 頁、卷二第 1 頁至第 174 頁、卷一第 20 頁至第 21 頁、第 137 頁）。可知原告於 101 年 4 月 8 日因搭乘系爭雲霄飛車設施而感頭痛不適後，旋即前往埔里基督教醫院就診，並於翌日再前往林口長庚醫院就診，埔里基督教醫院及林口長庚醫院均未能診斷出原告之病症係肇因於第二頸椎骨折，原告遂於 101 年 4 月 17 日再至臺北榮民總醫院就診，經診斷為頸椎第 1/2 節骨折後，旋於翌日至國泰醫院總院就診，因無病房，而於 101 年 4 月 20 日至汐止國泰綜合醫院住院，進行後融合術併骨釘固定及椎板切除手術，其於上開醫院密集就診過程中，均主訴係因於 101 年 4 月 8 日搭乘雲霄飛車後出現頭痛、四肢麻木等症狀，且經本院函詢汐止國泰綜合醫院關於原告患有第二頸椎骨折併脫位與其於 101 年 4 月 8 日搭乘雲霄飛車有無因果關係後，據該院函覆原告可能因劇烈搖晃下產生病變（脫位），故其脫位傷害應為搭乘雲霄飛車所致，亦有汐止國泰綜合醫

消費者保護法判決函釋彙編(十五)

院 102 年 10 月 17 日 (102) 汐管歷字第 1464 號函、102 年 11 月 9 日 (102) 汐管歷字第 1491 號函存卷足按 (見本院卷一第 153 頁、第 157 頁)，堪認原告所受第二頸椎骨折併脫位之傷害與其於 101 年 4 月 8 日搭乘系爭雲霄飛車設施間具有相當因果關係。被告雖辯稱原告於 101 年 4 月 8 日、101 年 4 月 9 日至埔里基督教醫院及林口長庚醫院就診時，經以精密儀器檢視頸部組織，診斷結果無頸部脊椎受損情形等語，惟經本院向埔里基督教醫院及林口長庚醫院調取原告上開日期之全部病歷 (含 X 光片及電腦斷層掃描資料) 後，埔里基督教醫院及林口長庚醫院並未以儀器對原告之頸部進行檢查，是被告前揭所辯顯與事實不符，自無足採。又原告雖於 101 年 4 月 20 日始至汐止國泰綜合醫院住院進行手術，然其已於 101 年 4 月 8 日因搭乘系爭雲霄飛車設施而感不適後，即陸續密集就醫，且均主訴因搭乘雲霄飛車而有頭痛、四肢麻木之症狀，業如前述，是被告辯稱原告於 101 年 4 月 20 日至汐止國泰綜合醫院就診，詎其搭乘系爭雲霄飛車設施之日已逾 2 週，難認有因果關係等語，並不可採。再原告選擇至汐止國泰綜合醫院進行手術，係基於醫病間之信賴關係，難認有何違背常情之處，則被告以此抗辯無因果關係等語，即無足取。

(四) 原告主張被告應依消費者保護法第 7 條及民法第 227 條第 2 項之規定負損害賠償責任，有無理由？

被告提供之系爭雲霄飛車設施未具有通常可合理期待之安全性，並因而致原告受有第二頸椎骨折併脫位之傷害，已如前述，被告自應依消費者保護法第 7 條第

3 項之規定，負損害賠償責任。

(五) 原告得向被告請求賠償之項目及金額為何？

1. 醫療費用部分：

原告主張因受傷後，至汐止國泰綜合醫院住院醫療、門診，支出除住院期間之自費病房費 385,321 元外之醫療費用合計 152,168 元之事實，業據提出醫療費用收據影本為證（見本院卷一第 22 頁至第 23 頁），且為被告所不爭執（見本院卷二第 299 頁），堪認為真。至原告主張住院期間之自費病房費 385,321 元，亦屬因受傷後所必要支出之費用等語，則為被告所否認。經查：有關原告本件所受傷害，住院期間，是否有必要住個人病房治療，而須支出自費病房費 385,321 元一節，經本院向汐止國泰綜合醫院函查之結果，據該院覆稱：病人可依自己的需要選擇入住差額病房，然是否必要，尚因人而異等語，此有汐止國泰綜合醫院 103 年 7 月 10 日（103）汐管歷字第 1683 號函可核（見本院卷二第 294 頁），是原告係因個人考量，並非因醫師囑言而住個人病房，且因此支出病房差額費用 385,321 元，難認係填補損害之必要支出，故原告請求自費病房費 385,321 元，難認有據。基上，原告請求醫療費用 152,168 元，為有理由，應予准許。逾此範圍，則無理由，不應准許。

2. 增加生活上需要部分：

(1) 醫療器材費用：

原告主張其於受傷後，因手術部位為頸椎，術後恢復期間全身必須固定，需購置相關醫療器

材如頸胸椎固定架、頸圈、頸架等，以利術後恢復，支出醫療器材費用合計為 66,300 元等情，業據其提出統一發票影本 3 紙附卷為證（見本院卷一第 24 頁至第 25 頁）。被告雖抗辯其中之耗損攤提費 35,000 元，並不合理，又原告既有使用頸椎固定架，故所支出之「頸圈+墊片」費用、頸架費用並非必要費用等語。惟有有關耗損攤提費、「頸圈+墊片」費用及頸架費用是否為原告因受傷所必要支出之費用一節，經本院向汐止國泰綜合醫院函查之結果，據該院覆稱：病人係第二頸椎併脫位及脊椎病變，術後有使用項圈、墊片及頸架之必要；而頸胸椎固定架係病人向廠商租借，故有耗損攤提費該筆費用等語，此有汐止國泰綜合醫院 103 年 7 月 10 日（103）汐管歷字第 1683 號函足稽（見本院卷二第 294 頁），是被告抗辯此部分均非必要費用等語，並無可採。故原告請求醫療器材費用 66,300 元，為有理由，應予准許。

(2) 看護費用：

原告主張其因受傷，自 101 年 4 月 28 日起至 101 年 7 月 13 日止合計 77 日之期間須人全日看護，總計支出看護費用 154,000 元之事實，業據提出慈愛服務有限公司出具之證明書影本 2 紙為證（見本院卷一第 26 頁）。被告雖抗辯汐止國泰綜合醫院於 101 年 7 月 5 日及 101 年 9 月 13 日所出具之診斷證明書，並未記載於原告接受醫療期間，有請專人看護之必要，迄至

訴訟繫屬中之 102 年 6 月 27 日始出具載有「於 101 年 4 月 23 日至 101 年 9 月 7 日這段時間需專人照顧」等語之診斷證明書，則上開 102 年 6 月 27 日之診斷證明書顯係配合原告之訴訟需求而制作，故原告所支出之看護費用 154,000 元並非必要費用等語。惟有關原告於 101 年 4 月 20 日至汐止國泰綜合醫院住院進行手術，其住院期間及出院後是否有專人全日看護之必要一節，經本院向汐止國泰綜合醫院函查之結果，據該院覆稱：原告術後有半邊乏力、吞嚥困難等情形，需專人 24 小時照顧，照顧期間約術後 3 至 6 個月等語，此有汐止國泰綜合醫院 103 年 2 月 20 日（103）汐管歷字第 1569 號函可核（見本院卷二第 1 頁），堪認原告主張其受傷後，需專人照顧，而於前開期間有看護之必要一詞為可採，故原告請求看護費用 154,000 元，為有理由，應予准許。被告辯稱非必要費用等語，即屬無據。

3. 勞動能力減損部分：

原告主張其自受傷後，因傷住院、休養，以致無法工作，共請病假與停薪達 197 日約合 6.6 月，以每月平均薪資 72,930 元計算，受有勞動能力損失 481,338 元之事實，業據提出 100 年度各類所得扣繳暨免扣繳憑單、請假單均影本為證（見本院卷一第 182 頁、第 183 頁），且為被告所不爭執，堪認原告為真。故原告請求被告賠償勞動能力減損之損害 481,338 元，為有理由，應予准許。

4. 精神慰撫金：

按慰撫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。又以人格權遭遇侵害，受有精神上之痛苦，而請求慰藉金之賠償，其核給之標準，須斟酌雙方之身分、資力與加害程度及其他各種情形核定相當之數額。且所謂「相當」，應以實際加害情形與其影響是否重大及被害人之身分、地位與加害人經濟情況等關係定之，此有最高法院 51 年台上字第 223 號判例及 86 年度台上字第 3537 號判決意旨可資參照。經查，原告因搭乘被告之系爭雲霄飛車設施後，受有第二頸椎骨折併脫位之傷害，原告精神上遭受相當程度之痛苦，至屬顯然，故原告請求被告給付精神上之損害賠償，為有理由。其次，原告為高職畢業，目前任職於亨通機械股份有限公司一節，業據原告陳述在卷（見本院卷一第 46 頁），而有關兩造財產狀況，依本院依職權調閱財產及所得資料之結果：原告名下有房屋 1 筆、土地 3 筆、汽車 1 輛、投資 1 筆，財產總額為 760,000 元，101 年度各類所得收入為 614,536 元，被告資本額為 300,000,000 元，以上均有稅務電子閘門財產所得調件明細表與公司及分公司基本資料查詢（明細）在卷可憑（見本院卷一第 174 頁至第 178 頁、第 13 頁）。本院審酌原告學經歷、兩造經濟能力及原告所受傷勢等一切情狀，認原告請求精神慰撫金 700,000 元，尚稱適當公允。

超過前開範圍部分，為無理由，應予駁回。

5. 據上，原告得請求之金額為 1,553,806 元（計算式： $152,168 + 66,300 + 154,000 + 481,338 + 700,000 = 1,553,806$ ）。

（六）未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。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，週年利率為百分之五，民法第 229 條第 2 項、第 233 條第 1 項、第 203 條分別定有明文。本件原告請求被告賠償其損害，係以支付金錢為標的，而消費者保護法第 7 條之損害賠償請求權，於行為時即已發生，但其給付無確定期限，依上開規定，自應以被告收受起訴狀繕本送達之翌日起負遲延責任。故原告主張被告就其損害額，應給付自起訴狀繕本送達翌日即 102 年 5 月 4 日起至清償日止，按週年利率 5% 計算之遲延利息，自屬有據。

六、綜上所述，原告依消費者保護法第 7 條之規定，請求被告給付 1,553,806 元，及自 102 年 5 月 4 日起至清償日止，按週年利率 5% 計算之利息部分，洵屬正當，應予准許。逾此部分所為之請求，為無理由，應予駁回。

七、兩造均陳明願供擔保請准宣告假執行及免為假執行，就原告勝訴部分，核無不合，應由本院分別酌定相當之擔保金額宣告之。另原告其餘請求經駁回部分，其假執行之聲

消費者保護法判決函釋彙編(十五)

請，已失所附麗，應併予駁回之。

八、本件事證已臻明確，兩造其餘之攻擊、防禦方法及未經援用之證據，經本院斟酌後，認均不足以影響本判決之結果，自無逐一詳予論駁之必要，併此敘明。

九、據上論結，本件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 87 條第 1 項、第 390 條第 2 項、第 392 條第 2 項，判決如主文。

中 華 民 國 1 0 3 年 7 月 3 1 日
民事第二庭法官 巫美蕙

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 1 0 3 年 7 月 3 1 日
書記官 詹書瑋

【摘要】

原告依據侵權行為之法律關係，請求被告負損害賠償責任，為有理由。被告身為系爭洗手間之管理維護者，理應知悉如有濕滑情形，將導致其後使用之旅客有滑倒受傷之高度可能，卻不思以任何方式加以防範、改善，甚且禁止清潔人員於該等時間進行清潔打掃或擺設警告標示，而任由系爭事故發生，顯見被告確未盡善良管理人之注意義務，被告自應就系爭事故之發生負損害賠償責任。

原告復依據消費者保護法第 7 條及第 51 條規定，請求被告給付懲罰性賠償金，為有理由。消保法第 7 條之立法意旨觀之，企業經營者於提供服務時，對於空間與附屬設施仍應確保其安全性；且當事人間就機場服務設施之使用糾紛，倘係以侵權行

為類型而主張同法第 7 條之服務責任者，則對價關係似非重要之判斷因素。

又本件被告係於桃園機場從事機場經營業務，應屬提供服務之企業經營者，自應隨時注意桃園機場內之系爭洗手間是否有維持良好適當之防滑等保護安全措施，以避免危險之發生，並使其提供之服務確保符合當時科技或專業水準可合理期待之安全性，且其提供之服務倘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。惟被告就班機抵達後，因同時有眾多旅客使用系爭洗手間，且部分旅客洗手後用水至地面，以致地面濕滑之情形，竟疏未注意為適當之止滑措施或擺設警告標示以提醒其他使用旅客，致原告因地面溼滑而滑倒受傷，堪認被告所提供之服務確已違反消費者保護法第 7 條第 1、2 項之規定，則原告請求被告依同法第 51 條規定賠償懲罰性賠償金，自屬有據。

【法院判決】

臺灣桃園地方法院民事判決

102 年度訴字第 1114 號

原 告 任小鳴

訴訟代理人 沈明欣律師

被 告 桃園國際機場股份有限公司

法定代理人 尹承蓬

訴訟代理人 王子文律師

複代理人 賴麗容律師

上列當事人間請求損害賠償事件，於民國 103 年 6 月 19 日言詞辯論終結，本院判決如下：

【主文】

消費者保護法判決函釋彙編(十五)

被告應給付原告新臺幣伍拾柒萬柒仟捌佰肆拾陸元，及自民國一〇二年七月二十六日起至清償日止，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四，餘由原告負擔。

本判決第一項於原告以新臺幣壹拾玖萬元為被告供擔保後，得假執行。但被告如以新臺幣伍拾柒萬柒仟捌佰肆拾陸元為原告預供擔保，得免為假執行。

原告其餘假執行之聲請駁回。

【事實及理由】

壹、程序方面：

按訴狀送達後，原告不得將原訴變更或追加他訴，但請求之基礎事實同一者，不在此限；被告於訴之變更或追加無異議，而為本案之言詞辯論者，視為同意變更或追加，民事訴訟法第 255 條第 1 項但書第 2 款及第 2 項分別定有明文。又上開條文所稱之「請求之基礎事實同一」者，係指變更或追加之訴與原訴之主要爭點有其共同性，各請求利益之主張在社會生活上可認為同一或關連，而就原請求之訴訟及證據資料，於審理繼續進行在相當程度範圍內具有同一性或一體性，得期待於後請求之審理予以利用，俾先後兩請求在同一程序得加以解決，避免重複審理，進而為統一解決紛爭者即屬之（最高法院 100 年度台抗字第 716 號裁判要旨參照）。查本件原告起訴時原係依民法第 184 條第 1 項前段及消費者保護法第 51 條規定，請求被告給付新臺幣（下同）1,457,612 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（參見本院卷（一）第 4 至 8 頁）；嗣先於本院民國 102 年 11 月 7 日言詞辯

論期日，當庭以言詞追加民法第 191 條規定為本件損害賠償部分之請求權基礎等語（參見本院卷（一）第 107 頁背面）；繼於本院 103 年 6 月 19 日言詞辯論期日，當庭以言詞請求本院就上開損害賠償請求權基礎間擇一為其有利之判決等語（參見本院卷（二）第 98 頁背面）。核原告上開所為請求權基礎之追加，均係基於兩造間如後所述侵權行為損害賠償之同一基礎事實，復被告於本院審理中就此亦未曾表示異議而續為本案之言詞辯論，揆諸前揭規定及說明，要無不合，應予准許。

貳、實體方面：

一、原告起訴主張：

- （一）原告係長年旅居美國之華僑，於 102 年 4 月 6 日偕同不諳中文之外籍配偶，搭乘美國達美航空第 275 號班機自日本東京返臺，於晚上 9 時 54 分許抵達被告所經營之臺灣桃園國際機場（下稱桃園機場）後，於辦理入境手續前，至該機場 2 樓入境 D8 登機室前洗手間（下稱系爭洗手間）如廁時，因該洗手間地面濕滑、未保持乾燥，復無設立警告標示或立牌以為提醒使用人，致使原告摔倒而受有右踝內外髌骨折及脫臼、頭部外傷併腦震盪等傷害（下稱系爭事故）；惟被告竟放任原告跌坐在濕冷之系爭洗手間地板上，迄至近 1 小時後，方以輪椅將原告送至壠新醫院桃園機場醫療中心，且僅施以冰敷及繃帶等簡易治療，而未就原告之血壓及頭部進行檢測，復未向原告提及有壠新醫院派駐在桃園機場之救護車，否則原告即不致耗費時間至翌日零時 27 分許始搭乘救護車至壠新醫院就診，況原告係因居住於基隆而希冀其後能安排轉診至長庚醫療財團法人基隆長庚紀念醫院（下稱基隆長

消費者保護法判決函釋彙編(十五)

庚醫院)就診,且於不熟悉臺灣醫療程序之情形下,方要求被告派員陪同就醫,絕無拒絕至壢新醫院就診之情。又原告前往系爭洗手間如廁時,適逢眾多旅客入關之際,等候使用系爭洗手間之人數眾多,原告乃於系爭洗手間外排隊等候,實無從知悉系爭洗手間內是否因旅客如廁完畢洗手後甩手致地面產生許多水漬乙情,且因系爭洗手間內部燈光及地面磁磚之故,原告就地面是否存有水漬一節,本不易以肉眼察之,足見被告所辯原告於系爭事故發生時向被告公司人員表示於進入系爭洗手間前已知悉地面濕滑云云,實無足採。綜上,桃園機場既係由被告負責經營管理,提供旅客出、入境及過境服務,本應隨時注意及監督桃園機場內各場所及設施之安全性,且負有維護公廁環境及整潔之責,倘服務內容有使旅客受有危險之虞時,應設立警告標示或立牌以防止危害之發生;惟如上所述,被告非但未保持系爭洗手間之地面乾燥,甚未設立任何警告標示或立牌,更於系爭事故發生後,無故拖延就醫時間,致原告身心承受極大之痛楚而受有如下所述之傷害,被告自應負損害賠償之責。

(二)本件請求項目及金額如下:

1. 醫療費用部分:

原告因系爭事故受傷而至醫療院所診療,業已支出醫療費用 13,073 元,且預估至復原並拆除固定器之後續治療,應支出之醫療費用計 12,133 元,共計 25,206 元。

2. 租借及購買醫療器材費用部分:

原告因系爭事故受傷,曾租借助行器及購買其他醫

療用品如生理食鹽水、棉花棒、藥膏、噴劑等，業已支出相關醫療用品費用 1,985 元，且預估後續醫療相關用品費用支出之金額為 450 元，共計 2,435 元。

3. 交通費用部分：

原告因系爭事故而受有右踝內外髌骨折及脫臼、頭部外傷併腦震盪等傷害，行動不便，需搭乘計程車往返醫療院所進行診療及復健，業已支出交通費用 1,165 元，且預估後續之交通費用為 2,000 元，共計 3,165 元。

4. 看護費用部分：

原告因系爭事故所受傷勢，需費 6 個月期間以待復原，且於此期間因無法自理生活而需專人照護；又預計於 1 年半後住院進行拆除固定器手術，預估住院 5 日及出院後 2 週期間，均需他人看護、照料，共計受有 398,000 元之損害（計算式：199 日 每日 2,000 元 = 398,000 元）。

5. 精神慰撫金部分：

原告本長年旅居美國，近年因母親身體不適而返臺居住以為照護，豈料因被告之過失致原告受有傷害，反須他人之看護，且於休養期間亦無法往返臺、美之間，與子女共享天倫，身心所受之痛楚，實無法言喻，爰請求精神慰撫金 30 萬元，以資慰藉。

6. 懲罰性賠償金部分：

被告未保持系爭洗手間之地面乾燥，復未設置警告標示或立牌，顯未保持服務場所之安全性，致生系

消費者保護法判決函釋彙編 (十五)

爭事故；又醫護人員將原告以輪椅推送至醫療中心後，未施以量測血壓、檢查頭部等基本醫療措施，任憑原告枯坐於輪椅上近 1 個半小時，且救護車於 102 年 4 月 6 日晚上 11 時 26 分許抵達桃園機場時，距人通報原告摔倒之時間即同日晚上 10 時 22 分許，已近 1 小時，顯與桃園機場公布之「桃園國際機場人員受傷處理作業程序」相違，而有延誤送醫之情形，爰請求被告給付原告所受損害總額 1 倍之懲罰性賠償金共計 728,806 元（計算式： $25,206 + 2,435 + 3,165 + 398,000 + 300,000 = 728,806$ ）。

7. 綜上，被告應給付原告共計 1,457,612 元（計算式： $25,206 + 2,435 + 3,165 + 398,000 + 300,000 + 728,806 = 1,457,612$ ）。

（三）為此，爰就侵權行為損害賠償部分，依民法第 184 條第 1 項前段、第 191 條規定，請求本院擇一為原告有利之判決；另依消費者保護法第 51 條規定，訴請被告給付懲罰性賠償金。並聲明：被告應給付原告 1,457,612 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；願供擔保，請准宣告假執行。

二、被告則以：

（一）被告於 102 年 4 月 6 日晚上 10 時 20 分許接獲壠新醫院桃園機場醫療中心通報原告於系爭洗手間摔倒後，旋即派員於同日晚上 10 時 22 分許抵達現場，嗣上開醫療中心派駐醫師亦於同日晚上 10 時 28 分許趕抵現場為原告施以診療及包紮，而被告並於同日晚上 10 時 32 分許為原告進行冰敷後，陪同原告於同日晚上

10時42分許辦理通關，繼於同日晚上10時53分許抵達上開醫療中心，由救護人員旋即依照慣例欲安排原告立即搭乘壠新醫院派駐在桃園機場之救護車，就近至壠新醫院接受後續診療；惟原告卻要求被告派員陪同至基隆長庚醫院診療，而拒絕前往壠新醫院就診，然壠新醫院派駐在桃園機場之救護車因與壠新醫院間契約之關係，無法將原告送往其他醫院就診，被告勢須另行通知與壠新醫院桃園機場醫療中心簽約之位於桃園縣中壠市之訴外人飛龍公司所屬救護車到場，所耗費之時間對於原告不甚有利，經被告解釋後，原告仍堅持前往基隆長庚醫院就診，被告乃立即聯繫飛龍公司至桃園機場接送，嗣飛龍公司於同日晚上11時26分許抵達桃園機場後，原告又執意被告應派員一同前往就醫及給付相關醫療費用，然因救護車內業已配有專業之救護人員，且被告安排之夜間執勤人員本負有維護桃園機場設置及全部人員安全之責，實無法應原告之要求而陪同前往基隆長庚醫院就診，況被告仍會依原告所提相關醫療單據核實給付，不因被告有無陪同而致原告權益受有任何影響，詎原告仍一再堅持至翌日零時35分許始同意搭乘飛龍救護車至壠新醫院就診。是以，被告並無延遲將原告送往醫院診療之情，實係原告不願依被告安排而就近至壠新醫院就醫所致。

- (二) 被告為充分兼顧旅客如廁時之安全及順利如廁之權益，於旅客大量入關而亟欲使用洗手間之際，乃未派遣清潔人員於斯時進行環境整潔之動作；而被告之清潔人員於系爭事故發生後，在系爭洗手間外側聽見原

消費者保護法判決函釋彙編 (十五)

告發出尖叫，入內察看時，原告曾向該清潔人員表示其進入系爭洗手間時，看見許多旅客洗手後一直甩手，致地上產生許多水漬等語，足徵原告於進入系爭洗手間時，即已發現地板上有許多水漬，此有兩造間對話錄音譯文及被告於系爭事故發生後所製作之第二航廈營運安全處 102 年 4 月 6 日工作日記為憑，是該等水漬之產生既非被告所致，則原告主張係因被告就系爭洗手間之地板未保持乾燥，致生系爭事故云云，顯屬無據。又警告標示設立與否與事故發生之故意或過失無涉，此觀本院第二辦公大樓內 1、2 樓洗手間，無論由其內、外觀之，均無設立任何類似「地面濕滑，請小心」之警告標示，足徵洗手間內並無需設立警告標示，故被告就系爭洗手間之設置或管理，並無過失；況公共廁所之規劃設置或管理維護等相關法規，亦未規定公廁管理單位需設置警告標示，是被告依法即無設置警告標示之義務，足見原告主張被告未予設置警告標示或立牌，即有過失云云，要屬無據。

(三) 縱認被告就系爭事故之發生確有過失而應負賠償之責，惟關於醫療費用、租借及購買醫療器材費用、交通費用等尚未發生之費用，是否屬原告因系爭事故所生之損害，要屬有疑，且與基隆長庚醫院函覆之部分醫療費用不符，故原告此部分之請求不應准許。又原告因系爭事故所受骨折之傷害，因休養期間之經過將逐漸癒合，而無庸專人於每日復健期間全日看護，至拔除固定器手術後，依基隆長庚醫院之函覆，應僅須專人半日看護，且何以每日以 2,000 元計算看護費用，均未見原告舉證證明，是原告此部分之請求亦屬無

理。再被告於原告送往基隆長庚醫院就診後，為表關心曾多次聯繫原告，顯無不予聞問之情，則原告請求高達 30 萬元之精神慰撫金，尚無理由。復依最高行政法院判決及行政院消費者保護處函文可知，機場服務費之繳納係屬公法法律關係，而非民事法律關係，是本件要無消費者保護法之適用，遑論依發展觀光條例第 38 條及出境航空旅客機場服務費收費及作業辦法第 3 條規定，原告為入境旅客，並無繳納任何機場服務費予被告，而無從與被告成立任何公法或民事法律關係，則原告依消費者保護法請求被告給付懲罰性賠償金，即屬無據。另如上所述，原告於系爭事故發生前，即已知悉系爭洗手間地面濕滑，卻於行走時未注意步伐安穩，致生系爭事故，是原告就此亦與有過失等語，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、兩造不爭執之事實（參見本院卷（一）第 252、253 頁）：

- （一）原告於 102 年 4 月 6 日搭乘美國達美航空第 275 號班機自日本東京返臺，於晚上 9 時 54 分許抵達被告所經營之桃園機場，並於辦理入境手續前至該機場 2 樓入境 D8 登機室前洗手間即系爭洗手間如廁而滑倒，因此受有右踝內外髌骨折及脫臼、頭部外傷併腦震盪等傷害（參見本院卷（一）第 12、13、86、155 頁）。又系爭洗手間於系爭事故發生時，未設置任何警告標示。
- （二）原告於系爭洗手間滑倒後，適有任職於中華航空股份有限公司之陳姓女子經過並於是日晚上 10 時 20 分許協助通報被告，嗣墜新醫院桃園機場醫療中心之醫師

消費者保護法判決函釋彙編 (十五)

於是日晚間 10 時 28 分許至系爭洗手間為原告診療並施以包紮，復於是日晚上 10 時 32 分許由被告在原告受傷之部位予以冰敷。後被告陪同原告辦理入境手續，並於是日晚上 10 時 53 分許至壠新醫院桃園機場醫療中心，迄至翌日凌晨零時 35 分許方由飛龍救護車送往中壠壠新醫院為進一步診療，原告並於該日上午 3 時 50 分許自行轉診至基隆長庚醫院接受診療（參見本院卷（一）第 72、73、121、122 頁）。

- (三) 基隆長庚醫院就原告本件之病情於 102 年 10 月 21 日以 (102) 長庚院基字第 201 號函覆略以：「醫師評估其骨折癒合及復健約需 6 個月，基於安全考量（視其生活空間環境及日常活動內容而定）雖非住院期間醫囑建議需全日看護照料其生活，另醫師預估病患於 1 年半後可拔除固定器（仍視病患意願而定，屆時若病患無不適亦可不拔除固定器），一般拔除固定器手術約需住院 5 日，預估其手術費用約為數千元（在有健保給付之下推估，實際費用仍依當時實際所需而定），住院期間及出院後約 1 至 2 週需專人看護。」（參見本院卷（一）第 86 頁）。復於同年 11 月 28 日以 (102) 長庚院基字第 232 號函覆略以：「醫師預估病患於 1 年半後可拔除固定器（仍視病患意願而定，屆時若病患無不適亦可不拔除固定器），一般拔除固定器手術約需住院 5 日，住院期間及出院後約 1 至 2 週需專人半日看護。」（參見本院卷（一）第 155 頁）。
- (四) 原告因本件傷勢至基隆長庚醫院就診，迄今已支出醫療費用 13,073 元，及租借暨購買醫療器材費用 1,985

元。

四、兩造於本院 103 年 2 月 7 日言詞辯論期日，協議簡化本件爭點如下（參見本院卷（一）第 253 頁）：

- （一）原告依據侵權行為之法律關係，請求被告負損害賠償責任，有無理由？
- （二）如（一）有理由，則原告得請求被告賠償之金額應為若干？
- （三）原告復依據消費者保護法第 7 條及第 51 條規定，請求被告給付懲罰性賠償金，有無理由？如有理由，其金額應為若干？
- （四）被告主張原告就本件損害之擴大與有過失，有無理由？

五、本院之判斷：

（一）原告依據侵權行為之法律關係，請求被告負損害賠償責任，為有理由：

1. 原告主張其於 102 年 4 月 6 日晚上 9 時 54 分許，在被告所經營之桃園機場系爭洗手間如廁時，因該洗手間內地面濕滑，致其摔倒而受有右踝內外髌骨折及脫臼、頭部外傷併腦震盪等傷害等情，業據其提出基隆長庚醫院診斷證明書在卷可稽（參見本院卷（一）第 10 至 13 頁），並有被告所提出其內記載原告於事發後曾向被告公司人員主訴係因地板有水漬而致其跌倒之桃園機場人員受傷處理紀錄陳核表、第二航廈營運安全處工作日記及現場照片在卷可佐（參見本院卷（一）第 73、121 頁、本院卷（二）第 55、56 頁），核與證人即前往接機之原告家屬張幃婷於本院審理中結證稱：原告被推出來後，看

起來很驚恐，一直哭，後來至壙新醫院心情較平復後，才表示係因廁所地板很滑而跌倒等語（參見本院卷(二)第25頁背面），及證人即被告公司營運安全處督導劉建昌於本院審理中結證稱：原告向伊表示前面的人洗完手後就甩手，所以地上有水漬而滑倒等語（參見本院卷(二)第27頁背面、第28頁背面）情節相符，參以原告於系爭事故發生後，即向被告公司到場人員迭表示於系爭洗手間內有多人洗手後甩手之情形，有被告提出之錄音譯文在卷可參（參見本院卷(一)第123頁），復佐以被告於本院審理中亦不爭執原告本件所受傷害係因在系爭洗手間內滑倒所致，如兩造不爭執之事實(一)所示，堪認原告上開主張應足採信屬實。至證人劉建昌及證人即華航公司地勤人員賴韋因於本院審理中雖均證稱：伊等進入系爭洗手間時並未發現地面上有水漬等語（參見本院卷(二)第27頁背面、第92頁背面）；然證人劉建昌既亦證述：伊到場前清潔人員已經先到場，伊不清楚清潔人員有無做過處理等語（參見本院卷(二)第27頁背面），足見證人劉建昌進入系爭洗手間時未見地面上有水漬，尚無法排除係因清潔人員已先為清潔處理之故；另觀諸現場照片所示（參見本院卷(二)第55、56頁），系爭洗手間內之地面係拋光地磚，表面光亮甚至反光，故地面如有濕滑情形實不易以肉眼察之，此由證人賴韋因於本院審理中亦證稱：伊進入系爭洗手間時，地面並未形成水灘，但有無其他客人用水在地面上，伊無法看出來，而原告跌

倒的地方是在抽紙巾處，可能有一些人會在抽紙巾時甩手等語（參見本院卷（二）第 93、94 頁），亦足以為證；復參以上開證人於進入系爭洗手間後，均係先詢問原告受傷狀況及進行相關通報以為後續處理等情，業據證人劉建昌及賴韋因於本院審理中結證綦詳（參見本院卷（二）第 27 頁背面、第 28 頁背面、第 92 頁背面），則渠等因斯時情況緊急而未仔細查看地面以致未發現地面有濕滑情形，亦難調與常情有悖，自難憑此遽認原告主張係因系爭洗手間內地面濕滑始滑到等語，非屬實情。

2. 又系爭洗手間於班機抵達時，常因同時有眾多下機旅客使用，且於洗手後甩手遂導致地面濕滑，而負責系爭洗手間清潔工作之清潔公司人員業已就此向被告反映乙情，業據證人賴韋因於本院審理中結證稱：系爭洗手間於飛機抵達時會有許多旅客進入使用，伊曾經見過很多旅客洗手後會用水在地上等語明確（參見本院卷（二）第 94 頁），亦據證人即負責系爭洗手間清潔工作之信實公寓大廈管理維護股份有限公司主任曾昭明於本院審理中結證稱：清潔人員及旅客都曾向伊反映有人洗手後會用水在廁所地面，但因伊等不能要求旅客不要甩手，故伊就此事係向被告值班人員反映等語無訛（參見本院卷（二）第 95 頁），足見被告業已知悉系爭洗手間於班機抵達時常因同時有眾多旅客進入使用，且因部分旅客有洗手後用水於地面之情形，遂導致系爭洗手間地面濕滑等情；則被告身為系爭洗手間之管理維護者，既明知上情，且應知悉系爭洗手間地面濕

滑將導致其後使用之旅客有因此滑倒受傷之高度可能，卻不思是否以改變系爭洗手間之地板材質，或於地面鋪設止滑墊，或於牆壁或天花板裝設風扇或排風扇以助通風乾燥，或於系爭洗手間內張貼提醒旅客洗手後勿用水於地面之標示，抑或於系爭洗手間內擺設小心滑倒之警告標示等方式加以改善或防範，而由證人曾昭明於本院審理中結證稱：被告於系爭洗手間有提供其上記載小心滑倒之立牌供清潔人員使用，但只有在清潔人員清洗廁所時才會使用，因為清洗後不會馬上乾，所以大約擺 10 分鐘在廁所門口，以提醒客人小心滑倒，這是被告的規定等語（參見本院卷（二）第 97 頁），益見被告確備有相關提醒旅客小心滑倒之立牌，卻疏未於眾多旅客使用系爭洗手間，且因部分旅客洗手後用水於地面，而導致地面濕滑之情況加以使用，以提醒其後使用系爭洗手間之旅客小心避免滑倒，終致原告於上揭時間因地面濕滑滑倒而受有前述傷害，足徵被告就系爭事故之發生確未盡善良管理人之注意義務乙情，要屬明確。

3. 至被告雖抗辯無相關法令規定系爭洗手間內應擺設警告標示，且本院第二辦公大樓之 1、2 樓洗手間亦未設立提醒小心滑倒之警告標示等語，並以桃園縣政府環保局與內政部營建署相關函覆，及本院第二辦公大樓之 1、2 樓洗手間照片附卷為憑（參見本院卷（一）第 173 至 188、259 至 306、308 至 313 頁）。惟按，因過失不法侵害他人之權利者，固應負損害賠償責任。但過失之有無，應以是否怠

於善良管理人之注意為斷者，苟非怠於此種注意，即不得謂之有過失（最高法院 19 年上字第 2746 號判例意旨參照）。亦即侵權行為損害賠償責任之行為人所必須具有「故意」或「過失」主觀意思要件中之「過失」，係以行為人是否已盡善良管理人之注意義務為認定之標準，亦即行為人所負者，乃抽象輕過失之責任（最高法院 96 年度台上字第 35 號裁判意旨參照）。查本件被告於系爭事故發生前，業已由系爭洗手間之清潔人員反映得知，系爭洗手間於班機抵達時常因同時有眾多旅客進入使用，且因部分旅客有洗手後用水於地面致地面濕滑之情形，業如前述，而被告身為系爭洗手間之管理維護者，理應知悉系爭洗手間之地面如有濕滑情形，將導致其後使用之旅客有因此滑倒受傷之高度可能，卻不思以任何方式加以防範、改善，甚且禁止清潔人員於該等時間進行清潔打掃或擺設警告標示，而任由系爭事故發生，亦如本院前所認定，顯見被告確未盡善良管理人之注意義務，揆諸前揭判例意旨及說明，被告自應就系爭事故之發生負過失責任，要屬無疑，此尚不因有無相關法令規定系爭洗手間內應擺設警告標示而有異。再者，觀諸被告所提出本院第二辦公大樓之 1、2 樓洗手間照片（參見本院卷（一）第 173 至 188 頁），除未見照片顯示該等洗手間地面有濕滑之情形外，亦未據被告釋明該等洗手間之地板材質、使用頻率及使用人數等節是否與系爭洗手間相彷彿，自難於本件比附援引適用。從而，被告上開抗辯均屬乏據，尚無可採，自無足

消費者保護法判決函釋彙編 (十五)

據以為有利被告之認定。

4. 按因故意或過失，不法侵害他人之權利者，負損害賠償責任；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 184 條第 1 項前段、第 193 條第 1 項及第 195 條第 1 項前段分別規定甚明。查被告既因過失之不法行為致原告受有傷害，且二者間具有相當因果關係，業如前述，揆諸上揭法律規定，原告主張被告應就其所受損害負侵權行為之損害賠償責任，洵屬有據，應屬可採。

(二) 原告得請求被告賠償之金額，茲審酌如下：

1. 醫療費用部分：

- (1) 原告主張其因系爭事故受傷而至醫療院所診療，業已支出醫療費用 13,073 元部分，業據其提出相關醫療費用單據在卷可稽（參見本院卷（一）第 15 至 22 頁），並有基隆長庚醫院函覆檢附之門診醫療費用明細表在卷可佐（參見本院卷（一）第 87、90、92、95、98、100、156、157 頁），復此情亦為被告於本院審理中未予爭執，如兩造不爭執之事實（四）所示，堪認原告此部分之請求洵屬有據，應予准許。
- (2) 次按請求將來給付之訴，以有預為請求之必要者為限，得提起之，民事訴訟法第 246 條定有

明文。查原告主張其於 1 年半後尚須進行拆除固定器手術，屆時應支出醫療費用乙情，業據基隆長庚醫院函覆明確，如兩造不爭執之事實（三）所示，足見原告將來確有支出此部分醫療費用之必要，揆諸前揭法條規定及考量原告訴訟經濟之便利，應認原告此部分預為請求將來醫療費用之支出，尚屬可採。是本院審酌上開醫院函覆指稱一般拔除固定器手術約需住院 5 日，手術費用約為數千元等語，而以原告前次進行手術時所入住之單人病床每日應支出差額 3,000 元計（參見本院卷（一）第 15、155 頁），原告於日後進行拆除固定器手術時，單就病床部分即應支出 15,000 元（計算式：5 日開每日 3,000 元 = 15,000 元），顯已逾原告本件預估將來所應支出之醫療費用 12,133 元，堪認原告預為請求將來應支出之醫療費用 12,133 元，核屬有據，亦可准許。

(3) 綜此，原告因系爭事故受傷所得向被告請求賠償之醫療費用共 25,206 元（計算式：13,073 + 12,133 = 25,206）。

2. 租借及購買醫療器材費用部分：

原告主張其因系爭事故受傷，曾租借助行器及購買其他醫療用品如生理食鹽水、棉花棒、藥膏、噴劑等，業已支出相關醫療用品費用 1,985 元部分，業據其提出相關收據在卷為憑（參見本院卷（一）第 24 至 30 頁），且經被告當庭確認如兩造不爭執之事實（四）所示，堪認原告此部分之請求確屬有據，

應予准許。至原告復主張預估支出後續醫療用品費用共 450 元部分，其中關於 102 年 7 月至 10 月因購買生理食鹽水及棉棒進行傷口清理預估支出共 360 元部分，因原告於本件言詞辯論終結前始終未就此提出任何證據以為憑佐，且遍觀全卷亦無原告確有支出此部分費用必要性之相關證據，應認原告此部分之請求尚屬乏據，不應准許；另關於 103 年 10 月因購買生理食鹽水及棉棒進行傷口清理預估支出 90 元部分，因原告確有於系爭事故發生後 1 年半進行拆除固定器手術之必要，業如前述，衡情原告屆時應有以生理食鹽水及棉棒進行傷口清理之必要，故原告此部分之請求應屬有據。是以，原告請求被告賠償租借及購買醫療器材費用共 2,075 元（計算式： $1,985 + 90 = 2,075$ ），核屬有據，應予准許；至逾此範圍之請求，則不應予准許。

3. 交通費用部分：

原告主張其因系爭事故而受有右踝內外髌骨折及脫臼、頭部外傷併腦震盪等傷害，行動不便，需搭乘計程車往返醫療院所進行診療及復健，已支出交通費用 1,165 元等情，業據其提出相關計程車車資證明在卷為證（參見本院卷（一）第 32 至 36 頁），經比對上開車資證明所載乘車日期均與原告至醫院就診之日期相符，復衡以原告所受傷勢係右踝內外髌骨折及脫臼、頭部外傷併腦震盪，如兩造不爭執之事實（一）所示，衡情此等傷勢確已致原告行動不便，應認原告確有支出此部分費用之必要，是原告此部分之請求應可准許。至原告請求預估支出後

續之交通費用2,000元部分，其中關於102年9月、12月、103年3月、7月共1,600元部分，因原告於本件言詞辯論終結前始終未就此提出任何證據以供本院調查，且遍觀全卷亦無原告確有支出此部分費用必要性之相關憑據，應認原告此部分之請求猶屬乏據，不應准許；另關於103年10月預估支出400元部分，因原告確有於系爭事故發生後1年半進行拆除固定器手術之必要，已如前述，故原告屆時應有搭乘交通工具至醫療院所就診之必要，則原告此部分之請求洵屬有據。從而，原告請求被告賠償交通費用共1,565元（計算式： $1,165 + 400 = 1,565$ ），要屬有據，應予准許；至逾此範圍之請求，則不應准許。

4. 看護費用部分：

按親屬代為照顧被害人之起居，固係基於親情，但親屬看護所付出之勞力並非不能評價為金錢，雖因二者身分關係而免除被害人之支付義務，惟此種基於身分關係之恩惠，自不能加惠於加害人，故由親屬看護時雖無現實看護費之支付，仍應認被害人受有相當於看護費之損害，得向上訴人請求賠償，始符公平原則（最高法院99年度台上字第531號裁判意旨參照）。查原告主張其因系爭事故所受傷勢，需費6個月期間以待復原，且於此期間因無法自理生活而需專人照護；另預計於1年半後住院進行拆除固定器手術，預估住院5日及出院後2週期間，均需他人看護、照料等情，業據基隆長庚醫院函覆明確，如兩造不爭執之事實（三）所示，則依

消費者保護法判決函釋彙編(十五)

該函所指原告於第 1 次手術出院後，需 6 個月期間專人全日看護照料其生活，另於 1 年半後進行於拆除固定器手術約需住院 5 日，住院期間及出院後約 1 至 2 週需專人半日看護等情以觀，復衡諸目前醫院全日看護之收費標準平均約為 2,000 元，半日看護之收費標準平均約為 1,000 元，則以此金額計算原告每日看護費用，總計支出看護費用應為 379,000 元（計算式：180 日閱每日 2,000 + 19 日閱每日 1,000 元 = 379,000 元）。是以，原告請求被告賠償看護費用 379,000 元，核屬有據，應予准許；至逾此範圍之賠償金額，則不應准許。

5. 精神慰撫金部分：

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 號判例要旨參照）。查原告年齡為 68 歲，長年旅居國外，現因退休本欲返台居住以照顧生病母親之生活起居，然因系爭事故所受傷害反須他人看護，且於休養期間無法往返臺、美間與在美子女共享天倫，另退休前係於國外銀行任職等情，業據原告具狀在卷（參見本院卷（一）第 7 頁）；另被告公司資本總額為 22,305,370,000 元，係國內第一且唯一之機場公司，主要業務為經營桃園機場，有被告公司變更登記表在卷可參（參見本院卷（一）第 51 至 53 頁）；是本院審酌兩造上開諸情，及被告對原告之本件侵權行為態樣、過失程度

及原告所受損害，並考量被告於系爭事故發生後，旋即通報由醫院派駐在機場之醫師至系爭洗手間為原告進行診療並施以包紮、冰敷，繼陪同原告辦理入境手續及安排救護車將原告緊急送醫，然因兩造就送醫細節認知出入，遂致系爭事故發生後逾 2 小時始由救護車將原告送往醫院等一切情狀，如兩造不爭執之事實（二）所示，並有被告提出之現場照片及監視錄影畫面截圖在卷可參（參見本院卷（二）第 43 至 56 頁），且此情亦據證人劉建昌、賴韋因結證在卷（參見本院卷（二）第 27 至 29 頁、第 92 頁背面至第 93 頁），並無如原告所述被告對原告置之不理或特意延誤就醫等情，因認原告得請求之慰撫金以 10 萬元為適當；至逾此範圍之請求，為無理由，應予駁回。

6. 綜上，本件原告依法得請求被告給付之損害賠償金額合計為 507,846 元（計算式： $25,206 + 379,000 + 2,075 + 1,565 + 100,000 = 507,846$ ）。

（三）原告復依據消費者保護法第 7 條及第 51 條規定，請求被告給付懲罰性賠償金，為有理由：

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，消費者保護法第 7 條第 1、2 項定有明文。又依本法所提之訴訟，因企業經營者之故意所致之損害，消費者得請

消費者保護法判決函釋彙編 (十五)

求損害額三倍以下之懲罰性賠償金；但因過失所致之損害，得請求損害額一倍以下之懲罰性賠償金，亦為同法第 51 條所明定。而消費者保護法就上開條文所稱之「商品」或「服務」既未加以定義，倘企業經營者提供之商品或服務攸關消費者健康與安全之確保，為促進國民消費生活安全及其品質，應即認有該法之適用，以符同法第 1 條第 1 項關於「為保護消費者權益，促進國民消費生活安全，提昇國民消費生活品質，特制定本法。」之立法目的。再依前揭同法第 7 條之立法意旨觀之，企業經營者於提供服務時，對於空間與附屬設施仍應確保其安全性；且當事人間就機場服務設施之使用糾紛，倘係以侵權行為類型而主張同法第 7 條之服務責任者，則對價關係似非重要之判斷因素，亦據行政院消費者保護處以 102 年 10 月 7 日院臺消保字第 0000000000 號及 102 年 11 月 20 日院臺消保字第 0000000000 號函釋在卷（參見本院卷（一）第 83、150 頁）。

2. 查本件被告係於桃園機場從事機場經營業務，應屬提供服務之企業經營者，而於其提供機場服務時，就桃園機場之相關服務空間及附屬設施即應確保其安全性，否則因此衍生之糾紛即有消費者保護法之適用，此尚不因其間有無對價關係而有異，業如前揭法條規定及說明所示，足見被告辯以：原告為入境旅客，並無繳納機場服務費予被告，且機場服務費之繳納本屬公法關係，故本件應無消費者保護法之適用云云，尚無足採；就此，財團法人中華民

國消費者文教基金會函覆本院亦係秉同一意旨，有該會 102 年 12 月 16 日（102）總字第 0191 號函在卷可按（參見本院卷（一）第 162 至 164 頁），亦足為憑佐。又本件被告既於桃園機場提供機場服務，自應隨時注意桃園機場內之系爭洗手間是否有維持良好適當之防滑等保護安全措施，以避免危險之發生，並使其提供之服務確保符合當時科技或專業水準可合理期待之安全性，且其提供之服務倘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；惟被告就班機抵達後，因同時有眾多旅客使用系爭洗手間，且部分旅客洗手後甩水至地面，以致地面濕滑之情形，竟疏未注意為適當之止滑措施或擺設警告標示以提醒其他使用旅客，致原告因系爭洗手間地面溼滑而滑倒受傷，堪認被告所提供之服務確已違反消費者保護法第 7 條第 1、2 項之規定，則原告請求被告依同法第 51 條規定賠償懲罰性賠償金，自屬於法有據。基此，本院審酌被告所經營之桃園機場乃國內最大規模民航機場，亦係國際客運之主要出入機場，堪稱係臺灣國門，亦係國外旅客入境對國內之第一印象，然被告就系爭洗手間因班機抵達常有眾多旅客同時使用，且有部分旅客洗手後甩手致地面濕滑之情形，卻疏於注意採取有效之防滑保護措施或設立警告標示，致其後使用旅客有因此滑倒之高度可能等過失情節、程度，暨原告因系爭事故所受傷害情形，及被告於系爭事故發生後已為緊急處置，並安排醫師為原告進行初步之診療、包紮及冰敷，及聯繫救護

消費者保護法判決函釋彙編 (十五)

車將原告緊急送醫，並無特意延誤就醫或置之不理之情形，亦如前述，認原告請求被告給付懲罰性賠償金以 7 萬元為適當，逾此部分之請求，即無足採，不應准許。

3. 準此，本件原告依法得請求被告給付之損害賠償及懲罰性賠償金合計為 577,846 元（計算式：507,846 + 70,000 = 577,846）。

(四) 被告主張原告就本件損害之擴大與有過失，為無理由：

1. 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。此項規定之目的旨在謀求加害人與被害人間之公平，認倘受害人於事故之發生亦有過失時，由加害人負全部賠償責任，未免失諸過酷，是以賦與法院得減輕其賠償金額或免除之職權。惟所謂損害之發生或擴大，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 100 年度台上字第 2227 號裁判意旨參照）。而所謂相當因果關係，係指依經驗法則，綜合行為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（最高法院 98 年度台上字第

1953 號裁判意旨參照)。

2. 本件被告雖辯稱原告於系爭事故發生前，即已知悉系爭洗手間地面濕滑，卻於行走時未注意步伐安穩，致生系爭事故，是原告就此亦與有過失云云，並提出錄音譯文在卷為據（參見本院卷（一）第 123 頁）；惟原告則否認此情。經查，觀諸被告所提出之上開錄音譯文內容，原告於系爭事故發生後，雖曾向被告公司到場人員提及：伊進去也沒有注意，伊確實知道裡面有很多人甩手等語，然因系爭事故發生時情況緊急，且被告所提出之錄音譯文亦非原告與被告公司到場人員之完整談話內容，則原告於該時究係表示進入系爭洗手間時未注意何事，及何時知悉系爭洗手間內有其他旅客洗手後用水之情形，均未臻明確，雖證人劉建昌於本院審理中證稱：原告向伊表示進入系爭洗手間已有很多人，前面的人洗完手後就甩手，地上有水漬，原告也有看到水漬，但不知是何原因滑倒等語，然又旋即改稱：伊不太記得原告有無向伊表示過是否係其自己不小心或未注意而滑倒等語（參見本院卷（二）第 28 頁背面），堪認證人劉建昌就原告是否明知系爭洗手間地面濕滑，卻於行走時未注意步伐安穩致生系爭事故乙節，亦非確實知悉。此外，被告就其所辯稱原告於系爭事故發生前業已知悉地面濕滑，然行走時未注意步伐安穩致生系爭事故云云，亦未再提出其他證據以實其說，自難認其此部分之抗辯為可採；是揆諸前揭說明，被告主張原告就系爭事故之發生亦有過失云云，尚屬乏據，即無可

採。

- 六、未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 項前段及第 203 條分別定有明文。查本件係屬侵權行為損害賠償之債，自屬無確定期限者；又係以支付金錢為標的，則依前揭法律規定，原告就被告應給付之金額部分，請求自起訴狀繕本送達被告之翌日即 102 年 7 月 26 日（參見本院卷（一）第 49 頁送達證書）起至清償日止，按法定利率 5 % 計算之遲延利息，依法自屬有據，為有理由。
- 七、從而，原告本於侵權行為之法律關係及消費者保護法第 51 條之規定，請求被告應給付原告 577,846 元，及自 102 年 7 月 26 日起至清償日止，按週年利率 5 % 計算之利息，為有理由，應予准許；逾此範圍之請求即屬無據，應予駁回。另原告陳明願供擔保請准宣告假執行，經核無不合，爰酌定相當之擔保金額宣告之；被告則陳明如受不利判決，願供擔保請准宣告免假執行，經核亦無不合，爰酌定相當之擔保金額准許之。至原告敗訴部分既經駁回，其假執行之聲請即失所附麗，應併予駁回。
- 八、本件事證已臻明確，兩造其餘主張、陳述及所提證據，經審酌與上開判決結果不生影響，不再一一論述，併此敘明。

九、據上論結，本件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 390 條第 2 項、第 392 條第 2 項，判決如主文。

中 華 民 國 1 0 3 年 7 月 1 0 日
民事第一庭法 官陳振嘉

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 1 0 3 年 7 月 1 4 日
書記官 林順成

第七條之一（符合當時科技或專業水準可合理期待之安全性之舉證）

企業經營者主張其商品於流通進入市場，或其服務於提供時，符合當時科技或專業水準可合理期待之安全性者，就其主張之事實負舉證責任。

商品或服務不得僅因其後有較佳之商品或服務，而被視為不符合前條第一項之安全性。

【摘要】

按從事設計、生產、製造商品或提供服務之企業經營者應確保其提供之商品或服務無安全或衛生上之危險。亦即應確保該商品於其流通進入市場，或服務於其提供時，符合當時科技或專業水準可合理期待之安全性，此觀消費者保護法第 7 條第 1 項、消費者保護法施行細則第 5 條第 1 項規定甚明。所謂可合

消費者保護法判決函釋彙編 (十五)

理期待之安全性，應就商品或服務之標示說明、商品或服務可期待之合理使用或接受、商品或服務流通進入市場或提供之時期等情事認定之。而企業經營者，主張其商品流通進入市場，或其服務於提供時，符合當時科技或專業水準可合理期待之安全性，就其主張之事實，負舉證責任，亦為消費者保護法第 7 條之 1 規定。同法第 7 條第 2 項、第 3 項規定：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。而於消費者不正常使用商品，可能發生危害之情形，如危害發生之可能非眾所週知，且該不正常使用之可能為企業經營者所得預見者，應認企業經營者仍負有警告之義務，始足以保障消費者之權益。

【法院判決】

臺灣高等法院民事判決

101 年度上字第 419 號

上 訴 人 陳玟霓

法定代理人 陳建甫

兼法定代理人 蔡淑婷

共同

訴訟代理人 賈育民律師

被 上 訴 人 頂呱呱國際股份有限公司

兼法定代理人 史洪法

被 上 訴 人 頂呱呱炸雞店

法定代理人 史區雪吟

被 上 訴 人 張許美

上 四 人

訴訟代理人 李念國律師

被 上 訴 人 許振邦

上列當事人間請求損害賠償事件，上訴人對於中華民國 101 年 2 月 3 日臺灣臺北地方法院 99 年度訴字第 266 號第一審判決提起上訴，本院於 102 年 6 月 18 日言詞辯論終結，判決如下：

【主文】

原判決關於駁回上訴人戊○○後開第二、三項之訴部分，及該部分假執行之聲請，暨訴訟費用之裁判均廢棄。

被上訴人甲○○、丙○○、丁○○應連帶給付上訴人戊○○新臺幣壹佰零肆萬伍仟玖佰肆拾柒元，及被上訴人甲○○部分自民國九十八年十一月二十四日起，被上訴人丙○○部分自民國九十八年十二月十二日起，被上訴人丁○○部分自民國一百年十二月十四日起，均至清償日止，按週年利率百分之五計算之利息。

被上訴人甲○○、丙○○應連帶給付上訴人戊○○新臺幣伍拾萬元，及被上訴人甲○○部分自民國九十八年十一月二十四日起，被上訴人丙○○部分自民國九十八年十二月十二日起，均至清償日止，按週年利率百分之五計算之利息。

其餘上訴駁回。

第一、二審訴訟費用，由被上訴人甲○○、丙○○、丁○○連帶負擔百分之四十，由被上訴人甲○○、丙○○連帶負擔百分之二十，上訴人辛○○負擔百分之四，餘由上訴人戊○○負擔。

本判決所命被上訴人甲○○、丙○○連帶給付部分，於上訴人

消費者保護法判決函釋彙編 (十五)

戊○○以新臺幣伍拾壹萬元供擔保後，得假執行；但被上訴人甲○○、丙○○以新臺幣壹佰伍拾肆萬伍仟玖佰肆拾柒元為上訴人戊○○預供擔保，得免為假執行。

上訴人其餘假執行之聲請駁回。

【事實及理由】

- 一、本件被上訴人丁○○經合法通知，未於言詞辯論期日到場，核無民事訴訟法第 386 條所列各款情形，爰依上訴人之聲請，由其一造辯論而為判決。
- 二、上訴人起訴主張：上訴人戊○○於民國 96 年 3 月 24 日下午 3 時 30 分前往臺北市○○區○○路 0 段 000 號「頂呱呱炸雞忠孝店」（下稱頂呱呱忠孝店），持該日自由時報週末生活版所刊登之廣告剪報，購買該廣告所示之「買原味雞塊特餐」「送迷你呱呱包特餐」2 份及黃金套餐 1 份，而套餐中所提供之熱紅茶，頂呱呱忠孝店原應提供如廣告圖示所泡好之熱紅茶，惟因適逢週末假日加以持優惠券前去頂呱呱忠孝店購買之民眾甚多，頂呱呱忠孝店沖泡好待稍涼之熱茶不敷使用，因而該店之工作人員即被上訴人丁○○當場臨時以開水沖泡應急，致溫度接近攝氏（下同）95 度，且未蓋好杯蓋，復未於商品或包裝紙袋明顯處為警告標示及緊急處理危險之方法或於口頭上為提示，即將上開商品置入紙袋後交付上訴人戊○○，上訴人戊○○於提著紙袋乘坐母親即上訴人辛○○所駕駛之自用小客車時，紙袋袋底突然潰破，袋內紙杯掉出，熱紅茶同時灑濺在上訴人戊○○之左腹部及左鼠蹊部，致上訴人戊○○腹部及大腿部深二度燙傷，並致上訴人戊○○受有醫療費用新臺幣（下同）22 萬 8,687 元、整形費用 50 萬元、看護費用 5 萬 2,000 元、計程車費用 1 萬 4,560 元、矽膠費

用 4 萬 3,200 元、壓力衣費用 7,500 元暨精神慰撫金 80 萬元，共計 164 萬 5,947 元之損害。被上訴人並違反消費者保護法第 7 條第 2 項及其施行細則第 5 條規定，應依消費者保護法第 51 條之規定應賠償上訴人戊○○ 75 萬元懲罰性賠償金。上訴人辛○○為上訴人戊○○之母親，自上訴人戊○○受傷後，上訴人辛○○不僅較平時付出更多之心力，並辭去 20 年之工作，支出較高之保護教養費用，又上訴人戊○○遭受如此嚴重之燙傷，身為母親所受痛苦誠難以言喻，而受有精神上損害 10 萬元。被上訴人丁○○為頂呱呱忠孝店之受僱人，依民法第 188 條第 1 項前段之規定，頂呱呱忠孝店自應就被上訴人丁○○之過失負連帶賠償責任，而頂呱呱忠孝店為被上訴人甲○○、丙○○合夥經營，其等自應就該合夥債務負連帶責任；又頂呱呱忠孝店係頂呱呱國際股份有限公司（下稱頂呱呱公司）旗下控管之分店，而庚○○○○為「頂呱呱」名稱及商標專用權人，故頂呱呱公司及庚○○○○對於全省任何一家分店均應負僱用人或本人（代理或表見代理）之責任。為此，爰依民法第 28 條、第 184 條第 1 項前段、第 193 條、第 195 條、第 185 條、第 188 條第 1 項前段、消費者保護法第 7 條、第 51 條之規定請求被上訴人應分別連帶給付上訴人戊○○ 239 萬 5,947 元、上訴人辛○○ 10 萬元，及被上訴人頂呱呱公司、甲、丙○○自 98 年 9 月 23 日擴張聲明暨準備書狀送達之翌日起、被上訴人庚○○○○自 100 年 4 月 7 日起、被上訴人丁○○自 100 年 12 月 14 日起，均至清償日止，按週年利率 5% 計算之利息。（原審判決上訴人敗訴，上訴人不服，提起上訴。）並於本院聲明：（一）原判決廢棄。（二）被上訴人應連帶給付上訴人

消費者保護法判決函釋彙編 (十五)

戊○○ 239 萬 5,947 元，及自擴張聲明暨準備書狀送達之翌日起，至清償日止，按週年利率 5% 計算之利息；連帶給付上訴人辛○○ 10 萬元，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)願供擔保，請准宣告假執行。

三、被上訴人頂呱呱公司、甲○○、丙○○、庚○○○○○(下稱頂呱呱公司等 4 人)則以：頂呱呱忠孝店所使用之龍泉牌 LC-002 桌上型飲水機，係設定攝氏 80 度溫度使用，核與市面上一般速食業者相較，並無過高而有逾市場合理期待之範圍，又頂呱呱忠孝店所出售之熱飲與坊間中所有速食連鎖店所販售之方式與包裝材料並無二致，除消費者有不當使用外，並無可能造成消費者之傷害，縱認頂呱呱忠孝店未於紙杯上標示或提醒消費者小心燙口之相關警語，然上開警語目的在保護消費者避免口腔燙傷，惟本件係因上訴人傾倒後造成之下腹部燙傷，核與上開警語並無任何因果關係，況被上訴人丁○○交付熱紅茶予戊○○時，亦已參照標準操作流程仔細口頭提醒戊○○熱飲小心飲用，頂呱呱忠孝店已盡相當之注意義務。縱認被上訴人應負過失責任，惟上訴人辛○○任由未成年之上訴人戊○○單獨前往購買熱飲，其後上訴人又疏未注意其攜帶熱飲上車是否安全之情況，待熱飲潑灑至上訴人戊○○身上時，復未即時進行沖脫泡蓋等標準急救程序，上訴人辛○○甚將上訴人戊○○送往無適當醫療設備之小兒科，而未送至較具規模之醫院進行燙傷急救，耽誤急救時間，導致上訴人戊○○傷勢嚴重，自與有過失。再者，系爭事故係發生於 96 年 3 月 24 日，上訴人所提出之訴訟主張，除於 98 年 3 月 23 日對被上訴人頂呱呱公司之請求未罹於民法第 197

條之請求權時效外，上訴人事後分別對被上訴人甲○○、丙○○、庚○○○○○、丁○○追加起訴，均罹於時效，被上訴人自得拒絕給付。而被上訴人丁○○為提供服務之最後一人，縱有侵權行為之存在，亦僅其為侵權行為人；其係受僱於頂呱呱忠孝店，受領薪資並聽從頂呱呱忠孝店之指揮，故除頂呱呱忠孝店及丁○○外，其餘被上訴人均非系爭事故之行為人；被上訴人頂呱呱公司與頂呱呱忠孝店間僅係頂呱呱忠孝店向頂呱呱公司購買經營餐飲所需使用之原物料，並委託頂呱呱公司處理行銷、公關事宜，並無指揮監督頂呱呱忠孝店之行為，自非被上訴人頂呱呱公司之僱用人，當不負僱用人責任，縱頂呱呱公司為進行促銷而於報紙上刊登廣告，然該廣告並不當然視為侵權行為之一部行為；頂呱呱忠孝店為甲○○、丙○○合夥成立獨立商號，並非庚○○○○○之分店，庚○○○○○僅為系爭頂呱呱商標之服務標章權利人，上訴人既依民法侵權行為相關規定請求損害賠償，自不因該商標授權頂呱呱忠孝店而當然視為侵權行為人等語，資為抗辯。並於本院聲明：(一)上訴駁回。(二)如受不利之判決，願供擔保請准宣告免為假執行。被上訴人丁○○未於本院言詞辯論期日到場，亦未提出書狀作任何聲明或陳述。

- 四、上訴人主張上訴人戊○○（00年0月00日出生）於96年3月24日前往臺北市忠孝東路4段之頂呱呱忠孝店購買套餐商品，因商品中所附熱紅茶飲料於車內翻覆，而造成上訴人戊○○左大腿及腹部深二度燙傷。上訴人戊○○先至林繼國診所就診，因該診所無燒燙傷相關設備，因此轉送國泰醫療財團法人國泰綜合醫院（下稱國泰綜合醫院）就診，並於同日入住國泰綜合醫院至同年4月18日

消費者保護法判決函釋彙編 (十五)

出院共計 26 日。上訴人戊○○因前開傷害，致已實際支出醫療費用 3 萬 4,942 元，及全民健康保險負擔 19 萬 3,745 元等語，被上訴人所不爭，堪信為真實。

五、本件上訴人主張被上訴人丁○○於銷售系爭熱紅茶時有過失，致上訴人戊○○受有左大腿及腹部深二度燙傷之傷害等語，並提出國泰綜合醫院診斷證明書影本 2 紙為證（見原審審訴字卷第 5、6 頁），被上訴人則否認被上訴人丁○○沖泡及包裝紅茶有過失。經查：

(一) 按因故意或過失，不法侵害他人之權利者，負損害賠償責任。民法第 184 條第 1 項前段定有明文。次按民法第 184 條第 1 項關於侵權行為之規定，採過失責任主義，以行為人之侵害行為具有故意過失，為其成立要件之一。所謂過失，指行為人雖非故意，但按其情節應注意，並能注意，而不注意。又過失依其所欠缺之程度為標準，可分為抽象輕過失（欠缺善良管理人注意義務）、具體輕過失（欠缺應與處理自己事務同一注意義務）及重大過失（顯然欠缺普通人之注意義務），然在侵權行為方面，過失之有無，應以是否怠於善良管理人之注意義務為斷（最高法院 19 年上字第 2746 號判例參照），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，如行為人不為謹慎理性之人在相同情況下，所應為之行為，即構成注意義務之違反而有過失，其注意之程度應視行為人之職業性質、社會交易習慣及法令規定等情形而定。

(二) 依被上訴人丁○○於原審陳稱：上訴人戊○○購買熱紅茶時，伊將拿杯子放入茶包加熱水蓋蓋子，紙袋打開放杯架，再把杯子放進去，封紙袋前再確認杯蓋有無蓋好，因為用紙袋不管冷熱飲如果露出來都會破底等語（見原審訴字卷第 58 頁背面），足見頂呱呱忠孝店所出售之熱紅茶，係將茶包放入杯子，再以熱水沖泡之，並蓋上杯蓋，而非如上訴人主張，係先將熱紅茶沖泡放涼後再出售予消費者。其次，上訴人提出前開優惠券之廣告圖示（見原審審訴字卷第 113 頁），其上係一杯已沖泡好之熱紅茶，僅表明出售之商品如該圖示所載，並非表示該熱紅茶係先沖泡好，待消費者購買時再裝盛，是上訴人主張頂呱呱忠孝店應提供如廣告圖示泡好之熱紅茶，而非當場購買時再以開水沖泡之等語，即非可採。另依被上訴人丁○○所稱：上訴人所提出型號 LC003A 飲水機照片，比較像是當時使用的機器，該機器可以設定溫度，設定好溫度後不須調整即可每天持續使用。而頂呱呱忠孝店設定之溫度為攝氏 80 度，從該飲水機前面之溫度計即可知道設定之溫度，而事發當天也沒有人去調整溫度，因為沒有這個作業流程，所以也沒有人想到要這麼做等語（見原審卷第 59 頁），且被上訴人頂呱呱忠孝店所使用龍泉牌 LC-003A 型單熱桌上型開水機，其具有指針溫度錶、瞬熱式出水，可提供 95°C 以上熱開水等功能，並無溫水及冰水系統。該開水機之按裝使用方式：按裝時將進水管銜接於機器入水口，將正面熱水龍頭開啟，待有水流出後關閉熱水龍頭，將背部溫度控制器調整至 90 至 95°C，再將電源開關開啟，

消費者保護法判決函釋彙編(十五)

即可自動運轉，待達至設定溫度即停止加熱等情，固經龍泉飲用水設備有限公司（下稱龍泉公司）函復明確，有照片、型錄、程控殺菌飲水機功能規格、規格表、龍泉公司 101 年 7 月 4 日龍字第 1010704 號函、101 年 10 月 26 日龍字第 0000000 號函附卷可稽（見原審訴字卷第 19 至 22 頁；本院卷一第 83 頁；本院卷二第 40 頁至第 44 頁背面），惟上訴人主張當時沖泡江茶之水溫為近 95 度，並未舉證以實其說，是被上訴人所辯丁○○係以頂呱呱忠孝店設定之水溫沖泡紅茶，並未任意調整水溫，自非無據。又頂呱呱忠孝店出售熱紅茶之作業流程，被上訴人丁○○將茶包放入杯子沖泡熱水並蓋上杯蓋後，於紙袋內會放入杯架，再將熱紅茶放入紙袋內，封紙袋前會再次確認杯蓋有無蓋好，而被上訴人丁○○於紙袋封口前有檢查杯蓋是否有蓋好，業如前述，上訴人復未舉證證明上訴人戊○○確因熱紅茶杯蓋未蓋緊而致燙傷，故上訴人主張被上訴人丁○○過失以過高之熱水沖泡且未將杯蓋蓋緊致生燙傷事故云云，難信為真實。

- (三) 頂呱呱忠孝店既提供外帶熱紅茶之商品及服務，對於熱紅茶之裝盛器具之安全，自有注意義務，而應慮及杯體傾倒時，杯蓋不會與杯體分離，致熱紅茶洩流而與人體皮膚接觸造成傷害，此由頂呱呱門市服務區工作手冊及標準作業流程資料，已詳載裝盛熱紅茶時，應於蓋上杯蓋並確實壓緊杯蓋後，並應使用膠帶固定杯蓋與杯體，需使其膠帶為十字狀（見本院卷一第 183 頁背面），即可得徵。惟依被上訴人丁○○之上開陳述，其於交付熱紅茶予上訴人戊○○前，僅

檢查杯蓋是否蓋好，並未依上開頂呱呱門市服務區工作手冊及標準作業流程資料所示，使用膠帶固定杯蓋與杯體，而依被上訴人頂呱呱公司等 4 人於本件審理時所為陳述，頂呱呱門市之熱飲標準操作流程並無杯蓋與杯蓋閉合後應使用膠帶固定杯蓋與杯體乙項，並有熱飲標準操作流程暨照片在卷足佐（見原審訴字卷第 81、82 頁本院卷一第 166 至 167 頁），需使其膠帶為十字狀，被上訴人復未舉證證明丁○○已使用膠帶固定系爭杯蓋與杯體，是被上訴人頂呱呱公司等 4 人辯稱：被上訴人丁○○已使用膠帶固定系爭杯蓋與杯體云云，要無可採。被上訴人丁○○出售足以使人燙傷之熱紅茶時，本應依上開頂呱呱門市服務區工作手冊及標準作業流程資料所示，使用膠帶固定杯蓋與杯體，竟疏未注意，於交付熱紅茶時未依上開工作手冊及標準作業流程之要求使用膠帶固定系爭杯蓋與杯體，以避免紙杯置於紙袋內外帶時常因傾倒致杯蓋易與杯體脫離，且非無從預見此結果發生之可能性，而其僅將熱紅茶之杯蓋與杯體閉合，即置入紙袋內交付予上訴人戊○○，致上訴人戊○○外帶攜入自用小客車後，因紙杯傾倒而杯蓋竟與杯體脫離，致熱紅茶外洩，肇致本件燙傷事故，是被上訴人丁○○執行其職務，難認已盡善良管理人注意義務而無過失。上訴人主張被上訴人丁○○就本件事故之發生應依民法第 184 條第 1 項前段規定負過失損害賠償責任，應屬可取。

- (四) 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

消費者保護法判決函釋彙編 (十五)

1 項前段定有明文。查被上訴人丁○○就本件事故之發生應負侵權行為責任，已如前述；又其係受僱於頂呱呱忠孝店，因執行職務而發生本件事故，此為兩造所不爭執，是上訴人依前揭規定，主張被上訴人頂呱呱忠孝店應與被上訴人丁○○負連帶賠償責任，亦屬有據。而頂呱呱忠孝店係由被上訴人甲○○、丙○○合夥設立經營之商號，為合夥組織，由被上訴人甲○○任負責人。於 75 年 5 月 29 日申請營利事業設立登記，係以買賣炸雞炸餅為其營業項目，於 96 年 3 月 24 日至 96 年 12 月 31 日係由其自行申報營業稅，且以其名義申報 96 年度營利事業所得稅。嗣於 97 年 6 月 9 日註銷營業登記，並經臺北市政府商業處於同年 6 月 16 日核准歇業（註銷）登記在案等情，業經財政部臺北市國稅局大安分局、財政部臺北市國稅局查復在卷（見本院卷一第 85、87 至 93、136 至 160 頁），並有商業登記公示資料查詢明（明細）附卷可憑（見原審審訴字卷第 77 頁），且為兩造所不爭，被上訴人甲○○、丙○○既為頂呱呱忠孝店之合夥人全體，是上訴人戊○○主張其等就合夥債務應連帶負責，自屬有據。

六、上訴人主張頂呱呱忠孝店所提供之商品及服務未符合當時科技或專業水準可合理期待之安全性，暨未於前揭商品明顯處為警告標示及緊急處理危險之方法，致上訴人戊○○腹部及大腿部深二度燙傷等語，為被上訴人所否認，並以前揭情詞置辯。經查：

（一）按從事設計、生產、製造商品或提供服務之企業經營者應確保其提供之商品或服務無安全或衛生上之危

險。亦即應確保該商品於其流通進入市場，或服務於其提供時，符合當時科技或專業水準可合理期待之安全性，此觀消費者保護法第 7 條第 1 項、消費者保護法施行細則第 5 條第 1 項規定甚明。所謂可合理期待之安全性，應就商品或服務之標示說明、商品或服務可期待之合理使用或接受、商品或服務流通進入市場或提供之時期等情事認定之。而企業經營者，主張其商品流通進入市場，或其服務於提供時，符合當時科技或專業水準可合理期待之安全性，就其主張之事實，負舉證責任，亦為消費者保護法第 7 條之 1 規定。同法第 7 條第 2 項、第 3 項規定：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。而於消費者不正常使用商品，可能發生危害之情形，如危害發生之可能非眾所週知，且該不正常使用之可能為企業經營者所得預見者，應認企業經營者仍負有警告之義務，始足以保障消費者之權益。

- (二) 上訴人戊○○於 96 年 3 月 24 日下午 3 時 30 分前往頂呱呱忠孝店購買熱紅茶，兩者間成立消費關係。而頂呱呱忠孝店於 75 年 5 月 29 日申請營利事業設立登記，係以買賣炸雞炸餅為其營業項目，有商業登記公示資料查詢明（明細）附卷可憑（見原審審訴字卷第 77 頁），為兩造所不爭。被上訴人頂呱呱公司等 4 人辯稱：頂呱呱忠孝店就系爭紅茶之提供及服務均無安全上之危險，且符合當時科技或專業水準可合理

期待之安全性云云，既為上訴人所否認，則依前揭規定，自應由被上訴人頂呱呱公司等 4 人就其主張之事實負舉證責任。而被上訴人丁○○雖於原審陳述：上訴人戊○○購買熱紅茶時，伊將拿杯子放入茶包加熱水蓋蓋子，紙袋打開放杯架，再把杯子放進去，封紙袋前再確認杯蓋有無蓋好，因為用紙袋不管冷熱飲如果露出來都會破底，頂呱呱忠孝店設定沖泡江茶溫度為 80 度。伊於交付熱紅茶予上訴人戊○○時，有提醒上訴人戊○○熱飲小心飲用等語（見原審訴字卷第 58 頁背面、第 60 頁），惟上訴人戊○○為 00 年 0 月 00 日出生，於系爭燙傷事故發生當時即 96 年 3 月 24 日為年僅 11 歲之未成年人，就危險預防之思慮自較成年人不足，且依訴外人葉俊宏所撰「浴火重生代價高保險當後盾」乙文載述：「新光醫院整形外科主治醫師林育賢稱以人的皮膚而言，超過 70°C 高溫的水，在皮膚上停留超過一秒鐘就會造成燒燙傷」（見本院卷一第 21 頁），而若遭 80°C 熱水傾到，隔著褲子可能致 11 歲兒童鼠蹊部受到三度燙傷之程度等情，有國軍退除役官兵輔導委員會臺北榮民總醫院 101 年 6 月 29 日北總外字第 0000000000 號函附卷可稽（見本院卷一第 76 頁），馬偕紀念醫院亦函復：依熱水量及熱水溫度、在皮膚停留時間長短、有無立即降溫動作及其週遭環境、衣物、氣溫等 2 大因素會有不同之結果，可能造成壹至參度不等程度的燙傷等情（見本院卷一第 94 頁），是頂呱呱忠孝店所出售達 80°C 之熱紅茶，其溫度即有燙傷消費者之安全上之危險。

(三) 頂呱呱忠孝店既提供外帶熱紅茶之商品及服務，對於

熱紅茶之裝盛器具之安全，自有注意義務，應預慮杯體傾倒時，杯蓋不會與杯體分離，致熱紅茶洩流而與人體皮膚接觸造成傷害，已如上述。而食品衛生管理法雖未規範銷售產品溫度之限制，惟為維護消費者飲食安全，並參照消費者保護法第 7 條第 3 項、第 10 條第 2 項之規定，頂呱呱忠孝店於出售熱紅茶之商品時應在包裝上標示，提醒消費者小心並避免燙傷之相關警示語。而其在裝盛熱紅茶之紙杯及放置飲料之包裝紙袋外，並無標示小心攜帶使用，避免熱飲溢出，避免燙傷等意旨之警語標示等情，有包裝紙袋、照片、熱飲標準操作流程等附卷可稽（見本院卷一第 126、132 至 134、166、167 頁），足見頂呱呱忠孝店並未依消費者保護法第 7 條第 2 項規定，於明顯處為警告之注意標示，已難認其提供之服務符合專業水準之合理期待，尚無從僅以其他速食業者之外包裝亦無熱飲特別注意標示而卸免其責。至於被上訴人雖另辯稱系爭紙杯耐熱水試驗，其測試結果可證明系爭熱飲杯正常情形下並無溢漏或不堪使用之情況，其材質應已符合當時科技或專業水準可合理期待之安全性云云，並提出 SGS 測試報告為證（見原審審訴字卷第 79、80 頁）。惟頂呱呱門市服務區工作手冊及標準作業流程資料，已詳載裝盛熱紅茶時，應於蓋上杯蓋並確實壓緊杯蓋後，並應使用膠帶固定杯蓋與杯子，需使其膠帶為十字狀（見本院卷一第 183 頁背面），堪認頂呱呱忠孝店亦預見僅將熱飲杯蓋閉合仍可能發生與杯體脫離之安全上危險，則其未要求員工應確實執行此流程，復未於杯體容器加註提醒消費者

消費者保護法判決函釋彙編 (十五)

注意之警示，即難認頂呱呱忠孝店已依消費者保護法第 7 條之 1 規定，就商品之提供及服務符合當時科技或專業水準可合理期待之安全性盡其舉證責任。至被上訴人雖另辯稱：上訴人戊○○遭熱飲燙傷之原因可能係其自購買後到上車前不當擠壓紙杯所致溢漏或其母辛○○駕駛行進間車輛顛簸，導致紙袋破裂或熱飲潑灑造成云云，惟未舉證以實其說，應無可採，自難認系爭損害之發生，乃出於上訴人戊○○或其法定代理人辛○○之不當使用或過失，而非可歸責於頂呱呱忠孝店提供熱紅茶之商品及外帶之服務在包裝上符合專業水準可合理期待之安全性所致。是頂呱呱忠孝店出售足以使人燙傷之熱紅茶，未為符合專業水準之安全防護措施，致不具合理期待之安全性，造成上訴人戊○○之腹部左側、下腹部與左鼠蹊部受有深二度燙傷，已違反消費者保護法第 7 條第 1 項規定，應依同法條第 3 項規定，負損害賠償責任。

七、上訴人雖主張被上訴人頂呱呱公司、庚○○○○亦應就本件燙傷事故負連帶賠償責任云云，惟按從事設計、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。消費者保護法第 7 條第 2 項定有明文。次按所謂企業經營者，係指以設計、生產、製造、輸入、經銷商品或提供服務為營業者，亦為同法第 2 條第 2 款所明定。頂呱呱忠孝店係以買賣炸雞炸餅為其營業項目，業如前述。而本件被上訴人庚○○○○係由乙○○○、被上訴人甲○○合夥設立，址設臺北市○○區○○路 0 段 000 號 00 樓，營業項目為炸

雞、雞餅、薯條及飲料之外賣；被上訴人頂呱呱公司所營事業為冷凍食品製造業、食品、飲料零售業等情，有商業登記公示資料查詢、股份有限公司變更登記表、公司基本查詢（明細）在卷可憑（見原審審訴字卷第 56、78 頁；本院卷一第 198、199 頁）。而「頂呱呱及圖（二）」商標（原為服務標章）之專用權人為被上訴人庚○○○○○、乙○○○，指定營業種類及服務為冷熱飲料店、飲食店、小吃店、冰果店、餐廳、咖啡廳等，有中華民國服務標章註冊證、經濟部智慧財產局函文附卷可稽（見原審訴字卷第 45、46 頁），且為被上訴人庚○○○○○、頂呱呱公司所不爭。而被上訴人頂呱呱公司亦陳稱：被上訴人頂呱呱公司出售經營餐飲所需使用之原物料予頂呱呱忠孝店，並處理頂呱呱忠孝店之行銷、公關事宜，並代為刊登徵才廣告等語，固可認被上訴人庚○○○○○、頂呱呱公司與頂呱呱忠孝店均以經營炸雞等餐飲零售為業，且被上訴人庚○○○○○有將商標授權頂呱呱忠孝店使用。惟被上訴人頂呱呱公司已制訂頂呱呱門市服務區工作手冊及標準作業流程，用於規範全台各門市部之從業人員等情，有被上訴人頂呱呱公司網頁列印資料、頂呱呱門市服務區工作手冊及標準作業流程附卷可憑（本院卷一第 174 頁至第 183 頁背面），而被上訴人丁○○係受僱於頂呱呱忠孝店，其執行職務係受頂呱呱忠孝店而非被上訴人頂呱呱公司或庚○○○○○之監督，且本件事故發生之原因，係被上訴人丁○○出售足以使人燙傷之熱紅茶時，未依上開頂呱呱門市服務區工作手冊及標準作業流程資料之要求使用膠帶固定系爭杯蓋與杯體所致，與被上訴人庚○○○○○有無授權商標供頂呱呱忠孝店使用，及被上訴人頂呱呱公

消費者保護法判決函釋彙編 (十五)

司是否處理頂呱呱忠孝店之行銷、公關事宜、代為刊登徵才廣告等情無涉。準此，尚難認被上訴人頂呱呱公司、庚○○○○○為系爭熱紅茶商品之提供者，就本件燙傷事故自非屬消費者保護法第 7 條第 2 項所規定之企業經營者。職故，被上訴人頂呱呱公司、庚○○○○○雖與頂呱呱忠孝店等全省所有門市部聯合舉辦「買原味雞塊特餐送迷你呱呱包特餐」之活動，然對於頂呱呱忠孝店出售足以使人燙傷之熱紅茶而未為符合專業水準之安全防護措施，致不具合理期待之安全性，無須負連帶賠償責任。上訴人主張被上訴人頂呱呱公司、庚○○○○○對於全省任何一家分店均應負僱用人，或代理、表見代理之本人責任云云，應無可採，其因此請求被上訴人頂呱呱公司、庚○○○○○連帶賠償其損害，核屬無據。

- 八、按民法第 197 條規定：「因侵權行為所生之損害賠償請求權，自請求權人知有損害及賠償義務人時起，二年間不行使而消滅」，所謂知有損害及賠償義務人之「知」，係指明知而言，亦即該請求權之消滅時效，應以請求權人實際知悉損害及賠償義務人時起算（最高法院 72 年台上字第 738 號判例參照）。本件被上訴人甲○○、丙○○對於上訴人之請求雖為時效抗辯。惟查，上訴人因被上訴人頂呱呱公司於原審 98 年 5 月 22 日提出民事答辯（一）狀陳稱：該公司非系爭案件之侵權行為人，事故發生時出售飲料及經營系爭餐廳之人為頂呱呱忠孝店等語（見原審審訴字卷第 67、68 頁），乃於 98 年 9 月 18 日所具擴張聲明暨準備書狀追加頂呱呱忠孝店為被告（見原審審訴字卷第 143、144 頁），又因頂呱呱忠孝店已於 97 年 6 月 16 日歇業，上訴人復於原審 98 年 11 月 18 日言詞辯論期日請求改列

頂呱呱忠孝店之合夥人甲○○、丙○○為被告（見原審審訴字卷第 204 頁）。而頂呱呱忠孝店既列為被上訴人頂呱呱公司之門市之一，彼此間之關係，及頂呱呱忠孝店由何人合夥經營，商業登記是否經註銷等節非一般消費者自外觀上可得知悉，上訴人於實際知悉損害賠償義務人後二年內追加被上訴人甲○○、丙○○為被告，並未逾消滅時效期間，渠等為時效抗辯而拒絕賠償，要難採取。

九、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 項分別定有明文。本件上訴人陳玟雯主張其因腹部及大腿部深二度燙傷，致受有醫療費用 22 萬 8,687 元、整形費用 50 萬元、看護費用 5 萬 2,000 元、計程車費用 1 萬 4,560 元、矽膠費用 4 萬 3,200 元、壓力衣費用 7,500 元暨精神慰撫金 80 萬元之損害等語，茲審究上訴人陳玟雯得請求被上訴人甲○○、丙○○、丁○○等 3 人（下稱甲○○等 3 人）賠償之金額：

（一）醫療費用部分：

按保險制度，旨在保護被保險人，非為減輕損害事故加害人之責任。保險給付請求權之發生，係以定有支付保險費之保險契約為基礎，與因侵權行為所生之損害賠償請求權，並非出於同一原因。後者之損害賠償請求權，殊不因受領前者之保險給付而喪失，兩者除有保險法第 53 條關於代位行使之關係外，並不生損益相抵問題（最高法院 68 年台上字第 42 號判例意旨參照）。依全民健康保險法第 1 條後段規定，就該法

未規定之事項應適用保險法相關規定。而全民健康保險性質上係屬健康、傷害保險，除有全民健康保險法第 82 條規定之情形外，依保險法第 130 條、第 135 條準用同法第 103 條之規定，全民健康保險之保險人不得代位行使被保險人因保險事故所生對於第三人之請求權，要無保險法第 53 條規定適用之餘地。是全民健康保險之被保險人，非因全民健康保險法第 82 條所規定之汽車交通事故等情事受傷害，受領全民健康保險提供之醫療給付，其因侵權行為所生之損害賠償請求權並不因而喪失。本件上訴人戊○○主張其因燙傷致支出醫療費用 22 萬 8,687 元等語，業據提出國泰綜合醫院診斷證明書、醫療費用收據、國泰綜合醫院急診護理評估表、急診病歷、急診護理記錄為證（見原審審訴字卷第 5、6、8 至 24 頁；本院卷一第 201 至 204 頁；本院卷二第 210 頁），上開醫療費用，其中 19 萬 3,745 元為全民健康保險局負擔，上訴人陳玟雯自付 3 萬 4,942 元，為兩造所不爭，依上開說明，其中 19 萬 3,745 元醫療費用為全民健康保險局所為之保險給付，上訴人戊○○仍得向被上訴人甲○○等 3 人請求給付之，其上開主張應可採取。

(二) 整型費用部分：

上訴人陳玟雯於 96 年 3 月 24 日住進國泰醫院，同年 3 月 28 日、4 月 4 日行清創手術，同年 4 月 11 日行植皮手術，同年 4 月 18 日出院，迄 102 年 3 月 6 日多次門診治療，並曾多次行局部類固醇注射，現仍存在永久性疤痕，須多次雷射及整形手術治療，自付醫療費用約需 50 萬元等情，除有診斷證明書附卷可稽

（見本院卷二第 210 頁）外，復經國泰綜合醫院於 102 年 5 月 3 日（102）管歷字第 751 號函查復明確（見本院卷二第 237 頁），上訴人戊○○主張其因燙傷，後續有為整型之必要且預計支出費用 50 萬元等語，堪以採取。故上訴人戊○○請求被上訴人甲○○等 3 人賠償整型之醫療費用 50 萬元，應予准許。

（三）看護費用部分：

上訴人戊○○主張其於住院期間需人看護，每日以 2,000 元計算，住院 26 日共計支出看護費用 5 萬 2,000 元等語，被上訴人並無爭執，堪信為真實。

（四）增加生活費用部分：

上訴人戊○○主張其因燙傷，支出矽膠片 4 萬 3,200 元、壓力衣 7,500 元及計程車費 1 萬 4,560 元共計 6 萬 5,260 元等語，為被上訴人甲○○、丙○○所不爭（見本院卷二第 204 頁背面、第 243 頁），而上訴人陳玟雯自 96 年 4 月 18 日出院，迄 102 年 3 月 6 日多次門診治療，並曾多次行局部類固醇注射等情，業如前述，且其因傷口未癒，無法搭乘大眾運輸工具，而有搭計程車必要，亦有國泰綜合醫院 102 年 5 月 3 日（102）管歷字第 751 號函附卷可稽（見本院卷二第 237 頁），是上訴人陳玟雯請求被上訴人甲○○等 3 人賠償矽膠片費用、壓力衣費用及計程車費共計 6 萬 5,260 元，為有理由。

（五）精神慰撫金：

按慰撫金之多寡，應斟酌雙方之身分、地位、資力與加害之程度及其他各種情形核定相當之數額，其金額是否相當，自應依實際加害情形與被害人所受之痛苦

及雙方之身分、地位、經濟狀況等關係決定之。查上訴人係因系爭事故受有腹部及大腿部深二度燙傷，須經多次往返醫院治療，是其主張因此受有精神上痛苦，堪信為真實。而上訴人戊○○係 00 年 0 月 00 日出生，於 96 年 3 月 24 日發生本件事故時為年僅 11 歲餘之未成年人。其父己○○為日本流通經濟大學畢業，其母辛○○為銘傳女子商業專科學校畢業。頂呱呱忠孝店於 96 年度營利事業所得稅課稅所得額為 165 萬 3,597 元；被上訴人甲○○係世新專校畢業，現為被上訴人頂呱呱公司總經理，月薪 16 萬 2,800 元，其財產狀況有薪資、股利、利息所得及不動產；被上訴人丙○○現為家庭主婦，子女均已成年，其財產狀況有股利、租金等所得及不動產；被上訴人丁○○於本件事故發生時，係頂呱呱忠孝店之受僱人，月投保薪資為 2 萬 2,800 元等情，為上訴人及被上訴人甲○○、丙○○所不爭，且有畢業證書、勞工保險局 101 年 6 月 29 日保承資字第 00000000000 號函暨檢附之勞工保險被保險人投保資料表、財政部臺北市國稅局 101 年 7 月 12 日財北國稅資字第 00000000000 號函、稅務電子閘門財產所得調件明細表附卷可稽（見原審審訴字卷第 34、35 頁；本院卷一第 79、80、87 至 93 頁；本院卷二第 135 至 196 頁）。本院審酌上開兩造之教育程度、社會地位、資力，並頂呱呱忠孝店因提供不具安全性之商品致上訴人戊○○因傷所承受之痛苦等一切情狀，認上訴人戊○○請求被上訴人甲○○等 3 人連帶賠償非財產上損害 20 萬元，應為適當。

(六) 綜上，上訴人戊○○因本件事故所受之損害為 104 萬 5,947 元（醫療費用 228,687 元 + 整型費用 500,000 元 + 看護費用 52,000 元 + 增加生活需要費用 65,260 元 + 精神慰撫金 200,000 元 = 1,045,947 元）。

十、按依消費者保護法所提之訴訟，因企業經營者之故意所致之損害，消費者得請求損害額三倍以下之懲罰性賠償金；但因過失所致之損害，得請求損害額一倍以下之懲罰性賠償金，同法第 51 條定有明文。本件被上訴人甲○○、丙○○合夥經營之頂呱呱忠孝店係提供餐飲服務之企業經營者，上訴人戊○○則係外帶熱飲之消費者，依消費者保護法第 7 條第 1 項規定，被上訴人甲○○、丙○○自係負有提供具安全性熱飲商品義務之企業經營者，上訴人戊○○因購買並外帶頂呱呱忠孝店所提供之熱紅茶而受害，其所提起之本件訴訟，自屬消費訴訟，而應有首開規定之適用。爰斟酌本件事故發生原因，係被上訴人甲○○、丙○○既為外帶熱飲商品之經營者，對其所提供熱飲之容器自應負有安全之注意義務，以確保其所提供之餐飲服務之安全性，詎其等竟疏未謹慎訓練服務人員，以避免熱紅茶溢漏，致釀成本件事件，造成消費者即上訴人戊○○身體上之損害，因認被上訴人甲○○、丙○○應連帶賠償上訴人 50 萬元之懲罰性賠償金。

十一、上訴人辛○○主張伊因上訴人戊○○遭燙傷而所受痛苦誠難以言喻，而受有精神上損害 10 萬元云云。惟查：

(一) 按企業經營者違反消費者保護法第 7 條第 1 項或第 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。同法第 7 條第 3 項定有明文。又消費者保護法第 7 條第 1 項或第 2 項所規定之

消費者保護法判決函釋彙編 (十五)

商品製造者侵權責任，須商品有安全或衛生上之危險，致生損害於消費者或第三人之生命、身體、健康、或財產。所謂消費者係指依消費目的而為交易、使用商品或接受服務之人；第三人則指製造者可預見因商品或服務不具安全性而受侵害之人。是得依消費者保護法第 7 條第 3 項規定請求損害賠償者，應限於因企業經營者提供商品、服務，而於損害事故中直接受害之消費者或第三人。本件上訴人辛○○係上訴人戊○○之母，非頂呱呱忠孝店提供之商品不具安全性而受侵害之人，自不得請求被上訴人頂呱呱公司等 4 人賠償其精神上所受損害。是上訴人辛○○依消費者保護法第 7 條第 3 項訴請被上訴人連帶賠償，當屬無據。

- (二) 次按民法第 227 條之 1 雖規定：債務人因債務不履行，致債權人之人格權受損害者，準用第 192 條至第 195 條及第 197 條之規定負損害賠償，然依上訴人辛○○所主張之事實係頂呱呱忠孝店之受僱人丁○○未善盡善良管理人之注意義務，致其女即上訴人戊○○燙傷，其因而付出更多之心力，辭去 20 年之工作，且身為母親所受痛苦誠難以言喻，精神上受有損害等情，可知因被上訴人丁○○行為直接受傷害者係上訴人戊○○，非上訴人辛○○。

上訴人辛○○所受損害僅係頂呱呱忠孝店提供之商品不具安全性而受反射性損害，除民法第 194 條、第 195 條第 3 項有特別規定，此種反射性受

害人並無請求權之依據。又依民法第 195 條第 3 項雖規定「前二項規定，於不法侵害他人基於父、母、子、女或配偶關係之身分法益而情節重大者準用之」，惟依修正理由說明此係為保護身分法益而設，仍以直接被害人與請求權人有相當之身分法益受侵害為前提，否則將與人格權獨立之基本法理相背。查上訴人戊○○係上訴人辛○○之未成年子女，上訴人辛○○對之有監護權，尚不因上訴人戊○○被燙傷即令其監護權不能行使，即難謂其身分法益受有損害。是上訴人辛○○主張伊因上訴人戊○○遭燙傷而所受痛苦誠難以言喻，請求賠償精神上損害 10 萬元云云，於法未合。

十二、被上訴人甲○○、丙○○雖又辯稱：上訴人戊○○之法定代理人辛○○任由未成年之上訴人戊○○單獨購買熱飲，又疏於注意其攜帶熱飲上車是否安全之情況，後於熱飲潑灑至上訴人戊○○身上多處時，未即時、當場進行燙傷標準之急救程序，亦未將上訴人戊○○送至較具規模醫院進行燙傷急救，對於損害之發生及擴大與有過失云云，並提出燒燙傷急救處理程序、地圖、燒燙傷深度程度表為證（見本院卷一第 106 至 109 頁），惟為上訴人所否認。

經查：

(一) 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。重大之損害原因，為債務人所不及知，而被害人不預促其注意或怠於避免或減少損害者，為與有過失。民法第 217 條第 1、2 項定有明文。又所謂被害人與有過失係

指被害人苟能注意，即得必免其損害之發生或擴大，乃竟不注意，致有損害發生或擴大之情形。

(二)本件事故發生之原因，在於頂呱呱忠孝店提供足以使人燙傷之熱紅茶商品及外帶之服務，本應注意消費者會攜之行走或坐車，難以保持平衡而易於傾倒，竟未依內部規範以膠帶固定，亦未在包裝上為安全防護之警示，致不符專業水準可合理期待之安全性所致，並非出於上訴人戊○○或其法定代理人辛○○之過失所造成。是未成年之上訴人戊○○單獨購買本件熱紅茶，並攜帶上車，與事故之發生並無相當因果關係。其次，本件事故發生後，因上訴人戊○○穿著衣物無法逕自外觀審視其受傷程度，且車上並無得以沖泡之水以進行「沖、脫、泡、蓋」之急救程序，上訴人辛○○乃立即將上訴人戊○○送至林繼國診所急診作初步處理，因該診所無治療燙傷之設備，故轉送國泰綜合醫院治療等情，有林繼國診所出具之說明、國泰綜合醫院急診護理評估表、急診病歷、急診護理紀錄等影本附卷可稽（見本院卷一第 200 至 204 頁），亦難認上訴人有何延誤治療致損害擴大之情事，是被上訴人甲○○、丙○○為過失相抵之抗辯，委無足取。

十三、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，民法第 229 條第 2 項、第 233 條第 1 項前段分別定有明文。又應付利息之債務，其利率未經約定，亦無法律可據者，週年利率為百分之五，亦為同法第 203 條所明定。綜上所述，本件上訴人戊○○依侵權行為之法則，請求被上訴人甲○○等 3 人連帶給付 104 萬 5,947 元，及自被上訴人甲○○部分自 98 年 11 月 24 日（見原審審訴字卷第 214 頁）起、被上訴人丙○○部分自 98 年 12 月 12 日（見原審審訴字卷第 222 頁）起、被上訴人丁○○部分自民事追加狀繕本送達翌日即 100 年 12 月 14 日（見原審訴字卷第 384、385 頁）起，均至清償日止，按週年利 5% 計算之利息；並依消費者保護法第 51 條規定，請求被上訴人甲○○、丙○○連帶給付 50 萬元，及被上訴人甲○○部分自 98 年 11 月 24 日起、被上訴人丙○○部分自 98 年 12 月 12 日，按週年利率 5% 計算之利息，為有理由，均應准許；上訴人逾此所為請求，為無理由，不應准許。原審就上開應准許部分，為上訴人戊○○敗訴之判決，並駁回其假執行之聲請，尚有未洽，上訴意旨求予廢棄改判，為有理由，爰由本院予以廢棄改判如主文第 2 項、第 3 項所示。至於上訴人之請求不應准許部分，原判決為上訴人敗訴之判決，並駁回其假執行之聲請，經核於法並無不合，上訴意旨求予廢棄改判，為無理由，應駁回其上訴。另上訴人戊○○及被上訴人甲○○、丙○○均陳明願供擔保宣告而為准免假執行之聲請，就判命被上訴人甲○○、丙○○給付部分，經核均無不合，爰分別酌定相當擔保金額准許之。至上訴人戊○○敗訴部分，其假執行之聲請失所附麗，應予駁回。

消費者保護法判決函釋彙編(十五)

又本件命被上訴人丁○○給付未逾 150 萬元，於本院判決後即告確定而有執行力，上訴人就該部分假執行之聲請，核無必要，應併予駁回。

十四、本件事證已臻明確，兩造其餘攻擊防禦方法及未經援用之證據，核與本件判決結果不生影響，毋庸逐一論列，併此敘明。

十五、據上論結，本件上訴為一部有理由，一部無理由。依民事訴訟法第 449 條第 1 項、第 450 條、第 85 條第 1 項、第 2 項、第 79 條、第 463 條、第 385 條第 1 項前段、第 390 條第 2 項、第 392 條第 2 項，判決如主文。

中 華 民 國 1 0 2 年 7 月 日
民事第十一庭

審判長法官 鄭純惠

法官 蕭胤璉

法官 徐 福

正本係照原本作成。

被上訴人甲○○、丙○○如不服本判決，應於收受送達後 20 日內向本院提出上訴書狀，其未表明上訴理由者，應於提出上訴後 20 日內向本院補提理由書狀（均須按他造當事人之人數附繕本）上訴時應提出委任律師或具有律師資格之人之委任狀；委任有律師資格者，另應附具律師資格證書及釋明委任人與受任人有民事訴訟法第 466 條之 1 第 1 項但書或第 2 項（詳附註）所定關係之釋明文書影本。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 1 0 2 年 7 月 5 日
書記官 秦仲芳

附註：

民事訴訟法第 466 條之 1（第 1 項、第 2 項）：

對於第二審判決上訴，上訴人應委任律師為訴訟代理人。但上訴人或其法定代理人具有律師資格者，不在此限。

上訴人之配偶、三親等內之血親、二親等內之姻親，或上訴人為法人、中央或地方機關時，其所屬專任人員具有律師資格並經法院認為適當者，亦得為第三審訴訟代理人。

第二節 定型化契約

第十一條（定型化契約之基本原則）

企業經營者在定型化契約中所用之條款，應本平等互惠之原則。

定型化契約條款如有疑義時，應為有利於消費者之解釋。

【摘要】

按保險契約之解釋，應探求契約當事人之真意，不得拘泥於所用之文字；如有疑義時，以作有利於被保險人之解釋為原則，保險法第五十四條第二項定有明文；定型化契約如有疑義，應為有利於消費者之解釋，消費者保護法第十一條第二項亦有明定。查系爭保險契約第二條約定：「被保險人於本契約有效期間內，因遭受意外傷害事故，致其身體蒙受傷害而致殘廢或死亡時，本公司依照本契約的約定，給付保險金。」，顯見系爭保險契約目的在上訴人於契約有效期間內，因遭受意外傷害事故，致其身體蒙受傷害而致殘廢或死亡時，被上訴人應依約給付保險金。

【法院判決】

上訴人 林世傑

訴訟代理人 黃健弘律師

被上訴人 富邦產物保險股份有限公司

法定代理人 石燦明

訴訟代理人 林政雄律師

上列當事人間請求給付保險金事件，上訴人對於中華民國一〇二年三月二十九日台灣高等法院花蓮分院第二審更審判決（一〇一年度保險上更(三)字第一號），提起上訴，本院判決如下：

【主文】

原判決廢棄，發回台灣高等法院花蓮分院。

【理由】

一、本件上訴人主張：伊與被上訴人訂立富邦個人責任保險附加傷害保險、陸海交通安全保障保險契約（下稱系爭保險契約），保險期間自民國九十四年十二月十四日零時起至九十五年十二月十四日零時止，附加險保額各為新台幣（下同）五百萬元（死亡或殘廢）。伊於保險有效期間之九十五年七月二十三日發生車禍受傷，經治療後，遺有「外傷後癲癇（頑性癲癇）」之殘廢，合於行政院金融監督管理委員會（下稱金管會）修正公布、自九十五年十月一日實施之傷害保險單示範條款所附「殘廢程度與保險金給付表」（下稱新表）項次 1-1-3 所載殘廢程度，被上訴人應按保額比例百分之八十計付保險金八百萬元。爰依系爭保險契約，求為命被上訴人如數給付並自起訴狀繕本送達翌日起按年息百分之十計付利息之判決（未繫屬本院者，不予贅述）。

- 二、被上訴人則以：上訴人之殘廢程度，不合於系爭保險契約所附「殘廢等級與給付金額表」（下稱舊表）所列項目，且上訴人於新表實施前之九十五年七月二十三日發生交通事故，亦不得溯及適用該新表等語，資為抗辯。
- 三、原審維持第一審就上開部分所為上訴人敗訴之判決，駁回其上訴，係以：兩造雖訂有保險期間自九十四年十二月十四日零時起至九十五年十二月十四日零時止之系爭保險契約，且上訴人於九十五年七月二十三日二十一時五十九分發生交通事故，經治療後遺有外傷性癲，前經財團法人佛教慈濟綜合醫院於九十六年間認其每週仍有一次以上癲癇發作，屬中樞神經系統機能遺存顯著障礙，目前不宜從事工作。嗣於一〇一年間經國立台灣大學醫學院附設醫院（下稱台大醫院）再次鑑定，認上訴人情形與新表附註 1-1(5) 之病灶症狀或要件相符者包括：病人明顯失認、失行，記憶力障礙，人格改變，非他人在身邊無法遂行其工作；符合新表 1-1-4 「中樞神經系統機能顯著障礙，終身只能從事輕便工作」。但不論依一般法律不溯及既往原則或金管會九十五年八月十日金管保二字第〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇號函及該會保險局九十六年十一月一日保局二字第〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇號函、一〇一年三月十九日保局（品）字第〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇號函釋示，均應按系爭保險契約所附舊表，定其是否符合請求給付保險金之要件，不因被上訴人補發保險單附以新表，認系爭保險契約內容已變更。至本件事務發生後始實施之新表，金管會及該會保險局上開函則表示適用之對象為含實施日以後簽訂之新契約及實施日前尚未到期之一年期傷害保險有效契約，且適用原則以意外事故日作為判定

消費者保護法判決函釋彙編(十五)

基準，非以理賠申請日為基準，金管會於九十五年十月一日修正施行之「傷害保險單示範條款」、「旅行平安保險單示範條款」並明確指示自九十五年十月一日起實施，故一年期傷害保險有效契約被保險人於實施日（含）後之意外事故，始有新表之適用。而比照新舊表，給付項目由原有六級三十四項改為十一級七十五項，且新表將原有項目如重大燒燙傷之殘廢給付刪除，新增 1-1-2、1-1-3、1-1-4 等三種不同之殘廢程度及給付比例標準，應為相關保單規範及給付標準表內容之增訂修正，非僅屬補充解釋性質。又系爭保險契約第七條、第九條及所附舊表已明確約定承保範圍及給付標準、要件，並無任何不明或疑義情形，尚無適用保險法第五十四條第二項、消費者保護法第十一條第二項規定之餘地。上訴人中樞神經系統機能雖遺存顯著障害，惟終身尚能從事輕便工作，日常生活亦可自理，既不合舊表第一級第七項要件，與舊表其他各項殘廢程度標準亦無一相符，則被上訴人就此非屬系爭保險契約承保之事故，即無給付保險金之義務；不因嗣後主管機關訂頒新表，而有併參酌新、舊表內容予以保險給付裁量之必要。從而，上訴人依系爭保險契約請求被上訴人給付八百萬元本息，洵非正當，不應准許等詞，為其判斷之基礎。

- 四、按保險契約之解釋，應探求契約當事人之真意，不得拘泥於所用之文字；如有疑義時，以作有利於被保險人之解釋為原則，保險法第五十四條第二項定有明文；定型化契約如有疑義，應為有利於消費者之解釋，消費者保護法第十一條第二項亦有明定。於定型化之保險契約，衡酌契約約款係由保險人單方擬定，且保險人具有經濟上強勢地位及保險專業知識，一般要保人或被保險人多無法與之

抗衡，不具對等之談判能力；參以保險契約為最大誠信契約，蘊涵誠信善意及公平交易意旨，保險人於保險交易中不得獲取不公平利益，要保人、被保險人之合理期待應受保護，故於保險契約之定型化約款之解釋，應依一般要保人或被保險人之客觀合理了解或合理期待為之，不得拘泥囿於約款文字。查系爭保險契約第二條約定：「被保險人於本契約有效期間內，因遭受意外傷害事故，致其身體蒙受傷害而致殘廢或死亡時，本公司依照本契約的約定，給付保險金。」，顯見系爭保險契約目的在上訴人於契約有效期間內，因遭受意外傷害事故，致其身體蒙受傷害而致殘廢或死亡時，被上訴人應依約給付保險金。觀諸系爭保險契約第七條約定：「被保險人於本契約有效期間內遭受第二條約定的意外傷害事故，並自意外傷害事故發生之日起一百八十日以內致成附表「殘廢等級與保險金給付表」所列殘廢程度之一者，本公司給付殘廢保險金，其金額按該表所列之給付比例計算。」（見一審卷第八九頁），而舊表係將殘廢分為六級三十四項，保險金給付比例依序為百分之五、百分之十五、百分之三十五、百分之五十、百分之七十五、百分之百。則被保險人殘廢程度究須與舊表所列級項完全相吻合，抑或如達舊表第六級或超逾該級所列情形，即符合系爭保險契約第七條所定「致成附表『殘廢等級與保險金給付表』所列殘廢程度之一者」，非無疑義。參以金管會九十五年七月二十日新聞稿亦謂「近年來由於保戶與保險公司意外殘廢理賠認定方面，迭生認知落差，衍生諸多爭議，關鍵在於殘廢程度定義、級距不周延」（見保險上卷第九三頁），益徵系爭保險契約第七條及舊表約定內容確有不明。系爭保險契約為定型化之個人傷害

消費者保護法判決函釋彙編(十五)

保險及陸海交通安全保障保險契約，揆諸前揭說明，前開疑義之解釋應以一般要保人及被保險人之客觀合理期待為之。而由舊表將「一手拇指或食指缺失，或中指、無名指、小指中有二手指以上缺失者」、「一手拇指及食指機能永久完全喪失者」均列為第六級，保險金給付比例為百分之五（見一審卷第九一頁），依一般要保人及被保險人之客觀合理期待，如殘廢已逾前開程度，自應包含在系爭保險契約之承保範圍內。查上訴人因本件交通事故經治療後遺有外傷性癲，經台大醫院於一〇一年間施以神經學及神經心理檢查，其左側顳葉失能，為嚴重失智症，鑑定結果認上訴人情形與新表附註 1-1(5) 之病灶症狀或要件相符者包括：病人明顯失認、失行，記憶力障礙，人格改變，非他人在身邊無法遂行其工作；符合新表 1-1-4「中樞神經系統機能顯著障礙，終身只能從事輕便工作」，有該院回復意見表可稽（見保險上更(三)卷第一八〇、一八一頁）。是上訴人之殘廢程度遠逾舊表所列「一手拇指或食指缺失，或中指、無名指、小指中有二手指以上缺失者」、「一手拇指及食指機能永久完全喪失者」之殘廢程度，自屬系爭保險契約之承保範圍。雖其殘廢情形與舊表所列三十四項未盡相同，惟仍應視其殘廢程度與舊表所列級項內容及保險金給付比例予以調整，始符系爭保險目的及公平誠信。苟認新表之級項分類及給付比例可臻公允，亦非不得以新表內容作為裁量參考。且上訴人於新表修正後，所繳保費金額並無增加，有保險單可佐（見一審卷第一五頁、保險上更(三)卷第三五頁），足徵依此調整保險金比例尚無違對價平衡原則。原審未細究系爭保險契約及舊表內容之疑義，逕認其約定明確，上訴人之殘廢程度既與舊表

所列級項文字不符，即不得依約請求給付保險金，自有可議。上訴論旨，執以指摘原判決違背法令，求予廢棄，非無理由。

五、據上論結，本件上訴為有理由。依民事訴訟法第四百七十七條第一項、第四百七十八條第二項，判決如主文。

中 華 民 國 一 〇 二 年 十 一 月 十 五 日
最高法院民事第七庭
審判長法官 吳麗女
法官 王仁貴
法官 吳謀焰
法官 謝碧莉
法官 盧彥如

本件正本證明與原本無異

書記官

中 華 民 國 一 〇 二 年 十 一 月 二 十 五 日

第十一條之一（定型化契約之審閱期間）

企業經營者與消費者訂立定型化契約前，應有三十日以內之合理期間，供消費者審閱全部條款內容。

違反前項規定者，其條款不構成契約之內容。但消費者得主張該條款仍構成契約之內容。

中央主管機關得選擇特定行業，參酌定型化契約條款之重要性、涉及事項之多寡及複雜程度等事項，公告定型化契約之審閱期間。

消費者保護法判決函釋彙編(十五)

【摘要】

本案依通聯記錄可知，原被告於 102 年 10 月 22 日第 1 次通話，惟觀諸專任委託銷售契約書內容，契約審閱權欄下記載：本契約書於 102 年 10 月 20 日經委託人攜回審閱 3 日，然於契約頁末卻記載簽約日期為 102 年 10 月 20 日，是以，契約前後內容即有矛盾，則被告辯稱契約書上之日期是倒填書寫，原告未給予合理審閱期間，即非無據。再考量原被告雙方一方是專業不動產仲介，一方為不動產出賣人，於締約磋商階段，雙方資訊不對稱，實力有顯著落差，原告公司承辦人以倒填日期方式，未給予被告任何審閱期間，剝奪法律賦與消費者之審閱權，對被告顯失公平，依消費者保護法第 11 條之 1 第 1、2 項規定，系爭專任委託銷售契約書約定關於非個別磋商條款部分，因審閱期間不足，致未能構成契約內容，而不得拘束被告。

【法院判決】

臺灣新北地方法院民事判決

102 年度訴字第 3058 號

原 告 建帝不動產經紀有限公司

法定代理人 王柔驊

被 告 陳美如

上列當事人間請求給付仲介費用，經本院於民國 103 年 5 月 5 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：

按原告於判決確定前，得撤回訴之全部或一部。但被告已為本案之言詞辯論者，應得其同意；訴之撤回應以書狀為之。但於期日，得以言詞向法院或受命法官為之；以言詞所為訴之撤回，應記載於筆錄，如他造不在場，應將筆錄送達；訴之撤回，被告於期日到場，未為同意與否之表示者，自該期日起；其未於期日到場或係以書狀撤回者，自前項筆錄或撤回書狀送達之日起，10日內未提出異議者，視為同意撤回，民事訴訟法第262條定有明文。查原告原係與訴外人郭淑惠共同起訴，惟郭淑惠已於本案言詞辯論期日即民國103年5月5日前具狀撤回起訴（見本院卷第124頁）；原告亦於言詞辯論期日以言詞撤回對訴外人林東宏、劉亭君之起訴，經林東宏、劉亭君之訴訟代理人當庭表示同意撤回，此有言詞辯論筆錄在卷可稽（見本院卷第129頁正反面），合於前揭法條規定，先予敘明。

貳、實體方面：

一、原告起訴主張：

- (一) 被告委託原告建帝不動產經紀有限公司（下稱建帝公司）銷售其所有門牌號碼新北市○○區○○街○段00號12樓之8之房屋及持分土地（下稱系爭房地），兩造於102年10月23日簽立「專任委託銷售契約書」，約定以新臺幣（下同）832萬元委託出售，原告調閱相關資料後得知，系爭房地信託登記予訴外人姜玉梅，被告表示這是民間借貸，伊會想辦法清償並塗銷，等買方出現姜玉梅也同意將簽約金給她，她可塗銷。被告再三拜託原告多帶看，希望可以短期內售出，原告每日派人發送傳單，並張貼廣告，派業務員專銷此屋，未料被告於102年10月31日中午12時

消費者保護法判決函釋彙編 (十五)

34 分傳送網路訊息表示解約不賣，當時業務員已在買方家裡收斡旋金 20 萬元，買方郭淑惠願以 832 萬元購買系爭房地，已達被告要求實收 800 萬元之條件，原告多次以電話、存證信函通知被告已成交，被告均拒絕履行合約；又被告於 102 年 11 月 28 日出售系爭房地予劉亭君、林東宏，該 2 人為先前透過原告帶看之買方，被告為不想支付仲介費，無視合約精神，與買方私下以 832 萬元成交。

為此，爰依專任委託銷售契約書第 4 條第 3 項第 1、2、3 款服務報酬約定，第 9 條第 1 項第 1、2、5 款違約罰則約定，請求被告給付成交價額之 4% 作為服務報酬或違約金。

- (二) 併為聲明：1. 被告應給付原告 32 萬元。2. 願供擔保請准宣告假執行。

二、被告則以：

- (一) 伊於 102 年 10 月 23 日晚間與原告公司之王柔驊相約查看屋況，當晚即與王柔驊簽立專任委託銷售契約書，並非契約書上所記載之 102 年 10 月 20 日，當時王柔驊有逐條說明，但沒有讓伊回家考慮，說明完當場讓伊簽名，日期倒填 102 年 10 月 20 日是王柔驊自行所為；再簽約時王柔驊已調登記謄本，明知系爭房地已信託於姜玉梅，王柔驊明知伊無權銷售，出賣系爭房地須姜玉梅同意，王柔驊仍與伊簽約，違反信託法規定，系爭專任委託銷售契約書應屬無效；簽約後 5 日伊發現無力解除信託，於 102 年 10 月 31 日以網路傳送簡訊告知王柔驊不再委託銷售系爭房地，當時王柔驊表示只是與買方約談，尚未收下斡旋金，伊亦

從未拿到買方斡旋金等語，資為抗辯。

(二)併為答辯聲明：原告之訴駁回。

三、原告起訴主張被告委託其銷售系爭房地，兩造簽立專任委託銷售契約書，委託銷售價格為 832 萬元，委託期間自 102 年 10 月 23 日起至 102 年 12 月 23 日止等情，業據原告提出專任委託銷售契約書影本 1 份（見本院卷第 8、9 頁）為證，被告就此亦不爭執，堪信原告此部分主張為真實。再原告復主張被告於 102 年 10 月 31 日中午 12 時 34 分傳送網路訊息表示解約不賣，當時原告公司業務員已覓得買方郭淑惠有意購買前揭房地，並交付 20 萬元斡旋金，承諾願以 832 萬元購買，原告多次以電話、存證信函通知被告已成交，被告均拒絕履約，原告自得依兩造契約第 4 條第 3 項第 1、2、3 款服務報酬約定，第 9 條第 1 項第 1、2、5 款違約罰則之約定，請求被告支付 4% 之服務報酬即 32 萬元等語，被告則以前開情詞置辯，是本件首應審究者，兩造簽立之專任委託銷售契約書是否因原告未給予被告審閱期間，故契約條款不拘束被告？茲析述如下：

(一)按消費者保護法第 11 條之 1 第 1 項規定，企業經營者與消費者訂立定型化契約前，應有 30 日以內之合理期間，供消費者審閱全部條款內容。再依同條第 2 項規定，倘企業經營者於訂約前，未予消費者合理之審閱期間，亦僅生由企業經營者單方所預先擬定之定型化契約條款，不構成契約之內容，非謂當事人間之契約關係不成立或無效，此因定型化契約條款未能列為契約內容之事項，應視兩造間契約之性質，依相關法律規定補充之。經查，原告建帝公司為經營不動產仲介經紀業之企業經營者，此有建帝公司變更登記資

消費者保護法判決函釋彙編 (十五)

料在卷可稽（見證物袋內所附資料）；再系爭專任委託銷售契約書（見本院卷第 8、9 頁），係屬原告建帝公司為與不特定多數消費者締約，而單方預先擬定，自屬消費者保護法所規範之定型化契約。

(二) 被告抗辯：伊與原告公司承辦人王柔驊相約於 102 年 10 月 23 日查看屋況，王柔驊逐條說明完後，沒有讓伊回家考慮，當場就讓伊簽名，契約書記載 102 年 10 月 20 日是王柔驊倒填日期等語。依被告提出之通聯記錄可知，兩造於 102 年 10 月 22 日第 1 次通話，此有遠傳公司受信通聯紀錄報表可佐（見本院卷第 56 頁），原告亦不否認專任委託銷售契約書係於 102 年 10 月 23 日簽立，再觀諸卷附專任委託銷售契約書內容，契約審閱權欄下記載：本契約書於 102 年 10 月 20 日經委託人攜回審閱 3 日，然於契約頁末卻記載簽約日期為 102 年 10 月 20 日，單從該契約書字面以觀，關於兩造何時簽約，契約前後內容即有矛盾，則被告辯稱契約書上之日期是由王柔驊倒填書寫，原告未給予合理審閱期間乙節，即非無據。再考量被告簽署系爭專任委託銷售契約書出於倉促，縱經原告公司王柔驊逐條說明，然一方是專業不動產仲介，一方為不動產出賣人，於締約磋商階段，雙方資訊不對稱，實力有顯著落差，被告是否知悉其簽署契約後，即不得委由其他仲介公司銷售系爭房地此嚴重影響權益之法律效果，原告得排除其他仲介公司之服務及介入，而享有專賣權限，被告則喪失選擇其他仲介公司服務之權利，且原告公司承辦人王柔驊以倒填日期方式，未給予被告任何審閱期間，剝奪法律賦與消費者之審

閱權，對被告顯失公平，依消費者保護法第 11 條之 1 第 1、2 項規定，系爭專任委託銷售契約書約定關於非個別磋商條款部分，因審閱期間不足，致未能構成被告與原告建帝公司間之契約內容，而不得拘束被告。

- (三) 被告復抗辯：簽約時伊誤以為是設定抵押權，清償 100 萬元就可以塗銷信託登記，原告承辦人王柔驊明知系爭房地已信託登記與姜玉梅，伊不能處分，仍與伊簽約，違反信託法規定，契約應屬無效等語。按稱信託者，謂委託人將財產權移轉或為其他處分，使受託人依信託本旨，為受益人之利益或為特定之目的，管理或處分信託財產之關係，信託法第 1 條定有明文，換言之，受託人依與委託人間之信託契約本旨，取得管理、處分（出售）信託財產之權限，並非依此取得所有權，仍非真正所有權人甚明。查系爭房地於兩造簽約時，已設定信託登記與姜玉梅一節，有新北市三重地政事務所土地建築改良物信託契約書及登記資料在卷可稽（見本院卷第 24 至 27 頁），依信託契約條款記載被告將系爭房地所有權之管理處分信託與受託人姜玉梅，信託期間自 102 年 2 月 7 日起至 105 年 2 月 6 日止，姜玉梅依該信託契約及信託法規定，取得管理處分（出售）系爭房地之權利，可見本件被告於信託契約終止、解除、消滅前並無權利出賣系爭房地至明。再依證人即永慶房屋仲介人員林宜蓉於本院調查時證稱：「（問：就不動產仲介之交易慣習，若不動產標的已設定信託，委託人即屋主可否自行銷售不動產？一般如何解決？）屋主不可自行銷售，必

消費者保護法判決函釋彙編 (十五)

須先解除信託，經受託人同意才可銷售；一般我們會先找到受託人，本件受託人與第二抵押權人同是姜玉梅，我們必須要與借貸雙方溝通瞭解當初借貸條件；又受託人、委託人所說之條件若有出入，會將兩方約出在公司見面，把受託人條件寫成協議書，讓雙方簽名，並讓買方知道，才可以進行房屋買賣流程；我們不會直接與買方簽委託銷售契約書，除非受託人在場或受託人之委託人在場」等語（見本院卷第 131 頁），本件原告法定代理人王柔驩陳稱：伊知道系爭房地已信託與他人，當初計畫買方出現後，將簽約款交給被告，被告將錢還給受託人，請受託人塗銷，所以就跟被告簽約等語（見本院卷第 129 頁反面、第 130 頁）。本院審酌兩造簽立專任委託銷售契約書時，被告雖為系爭房地所有權人，然已將所有權之管理處分權限信託他人，被告並無權利出賣系爭房地，原告公司法定代理人王柔驩明知上情，未要求被告提出受託人姜玉梅之同意文件，逕自與被告簽立委託銷售契約，將未來姜玉梅不願塗銷信託登記之風險轉嫁與被告，加重被告之履約責任，益徵系爭專任委託銷售契約書之簽立過程有顯失公平之情形。

- (四) 從而，原告依系爭專任委託銷售契約書第 4 條第 3 項第 1、2、3 款服務報酬約定，第 9 條第 1 項第 1、2、5 款違約罰則請求被告給付 320,000 元，惟因該等契約條款均屬非個別磋商條款，原告未給予被告任何審閱期間，自不得拘束被告，原告尚不得依該等條款請求被告依成交價額 4% 給付服務報酬或違約金。

四、綜上所述，原告基於兩造間專任委託銷售契約書之約定，

請求被告應給付 320,000 元，為無理由，應予駁回。原告受敗訴判決，其假執行之聲請即失所依據，應併予駁回。

五、本件事證已臻明確，兩造其餘主張、舉證、攻擊防禦方法，經本院斟酌後，核與判決結果不生影響，不另逐一論駁，附此敘明。

六、結論：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 1 0 3 年 5 月 2 3 日
民事第三庭法官 張瓊華

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 1 0 3 年 5 月 2 3 日
書記官 洪來慧

第十七條（主管機關對定型化契約之公告及查核）

中央主管機關得選擇特定行業，公告規定其定型化契約應記載或不得記載之事項。

違反前項公告之定型化契約，其定型化契約條款無效。該定型化契約之效力，依前條規定定之。

企業經營者使用定型化契約者，主管機關得隨時派員查核。

【摘要】

按違約金乃當事人為確保債務之履行，約定於債務人不履行債務時，應支付之金錢或其他給付，除當事人另訂定外，違約金視為因不覆行而生損害之賠償總額；且約定之違約金額過高

消費者保護法判決函釋彙編(十五)

者，法院得減至相當之數額，民法第 250 條、第 252 條分別定有明文。……本件原告固有遲延給付價金之違約情事，然系爭契約之總價金為 160 萬元，原告已支付價金予被告之價金共計 80 萬 1344 元，倘允許被告全部沒收，系爭契約之約定懲罰性違約金之數額將高達總價金之百分之 50，另參酌目前內政部公告之「骨灰（骸）存放單位使用權買賣定型化契約應記載及不得記載事項」壹、骨灰（骸）存放單位使用權買賣定型化契約應記載事項第 28 條第 2 項、第 3 項「消費者未如期給付價金時，逾期付款達四個月，逾期未繳款達總價金之〇〇〇，骨灰（骸）存放設施經營業者得定相當期限催告消費者繳交，如消費者仍未於期限內繳交時，骨灰（骸）存放設施經營業者得解除本契約，並沒收已繳之價金，作為損害賠償。」、「骨灰（骸）存放設施經營業者依前項情形解除本契約者，其得沒收甲方已繳之價金及管理費，依下列約定辦理；超過部分，應於解除契約七日內退還消費者：（二）骨灰（骸）存放設施經營業者於本契約簽訂之日起超過一年至三年以內解除契約者，得沒收消費者已繳之價金及管理費不得超過總價金及管理費總和百分之三十。」之規定，係以系爭商品總價款百分之 30 作為買方違約之違約金約定上限。本院認本件兩造於系爭契約第 7 條第 2 項有關以已付價款之全部作為懲罰性違約金之約定確屬過高，應酌減為系爭商品總價款之百分之 30。

【法院判決】

臺灣臺北地方法院民事判決

102 年度訴字第 1418 號

原 告 王賢舜
訴訟代理人 吳雨學律師

複 代理人 林玠民律師
被 告 國統開發股份有限公司
法定代理人 陳盛元
訴訟代理人 卓冠宇
 周威良律師
 張本皓律師

上列當事人間返還買賣價金事件，本院於民國 102 年 11 月 28 日言詞辯論終結，判決如下：

【主文】

被告應給付原告新臺幣拾貳萬壹仟佰肆拾肆元，及自本判決確定翌日起至清償日止，按年息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五分之二，餘由原告負擔。

本判決第一項得假執行。但被告如以新臺幣拾貳萬壹仟佰肆拾肆元為原告預供擔保後，得免為假執行。

原告其餘假執行之聲請駁回。

【事實及理由】

壹、程序方面：

按訴之變更或追加，非經他造同意，不得為之，但第 255 條第 1 項第 2 款至第 6 款情形，不在此限，民事訴訟法第 446 條第 1 項定有明文。次按訴狀送達後，原告不得將原訴變更或追加他訴，但請求之基礎事實同一者，不在此限，民事訴訟法第 255 條第 1 項第 2 款並定有明文。所謂請求之基礎事實同一，係指變更或追加之訴與原訴之原因事實，有其社會事實上之共通性及關聯性，而就原請求所主張之事實及證據資料，於變更或追加之訴得加以利用，且無害於他造當事人程序權之保障，俾符訴訟經濟者稱之（最高法院 91 年度台抗字第 648 號判決

消費者保護法判決函釋彙編(十五)

參照)。經查，原告起訴時訴之聲明為：被告應於給付原告新臺幣(下同)80萬1344元，及自民國101年1月6日起至清償日止，按年息百分之5計算之利息。嗣於102年9月24日具狀變更上開聲明為備位聲明，追加先位聲明為：1. 被告應將坐落基隆市○○區○○○段0000地號土地(權利範圍13913分之2)之所有權移轉登記與原告；2. 被告應將坐落上開第一項土地上之花之園家庭型商品貳單位之永久使用權狀交付予原告。原告所為上述訴之變更係基於同一基礎事實之請求，依上述民事訴訟法之規定，自應予准許。

貳、實體部分：

一、原告起訴主張：

(一)原告欲盡子女孝道並為母親後事之準備，於99年12月31日，在訴外人大未來開發公司(下稱大未來公司)銷售人員不斷慫恿及鼓吹下，倉促決定向被告購買被告所有坐落基隆市○○區○○○段00○00地號土地(應有部分13913分之4，下稱系爭土地)，及其地上由被告開發興建「擁恆生命藝術園區一花之園家庭型」之墓地商品(下稱系爭商品)，該商品內容為墓地坐落土地、骨灰罐4個及使用墓園園區道路與服務設施等使用權，買賣約定價金包括土地及商品，共計160萬元，雙方訂有擁恆生命藝術園區商品買賣契約書(下稱系爭契約)，除先由原告給付頭期款32萬元外，原告自100年2月6日開始給付第1期價金，至101年1月6日止，業已給付被告買賣價金共計80萬1344元。原告就系爭契約向被告所購買系爭商品為4座(即4單位)，如經分割為4個單位分別販售，並不會變更其性質或價值者，即可知本件系

爭契約之給付係屬可分之給付，而非不可分之給付。據此，系爭契約並未經被告合法解除，兩造亦未合意解除系爭契約，而原告因已給付被告買賣價金共計 80 萬 1344 元，業已超過本件約定總價金 160 萬元之 2 分之 1 以上，是原告自得請求被告應將系爭土地之所有權移轉登記予原告，以及被告應將系爭商品其中 2 座（即 2 單位）之永久使用權狀交付予原告。

（二）倘鈞院審理之結果認原告上開先位之聲明無理由者，則原告另主張兩造簽訂系爭契約時，被告並未向主管機關基隆市政府申請經營許可，更係在經營許可核發前，以脫法行為向原告販賣系爭商品；又被告就其所販賣系爭商品（亦即墓基及骨灰罐（甕）存放單位）之時間點，顯係在該殯葬設施尚完工前，更尚未經直轄市、縣（市）主管機關檢查符合規定並公告前，即已先行預為販售系爭墓基及骨灰罐（甕）存放單位之商品，係違反殯葬管理條例第 42 條第 1 項、第 50 條第 1 項、第 20 條之強制及禁止規定，該契約為無效，原告自得依民法第 179 條規定，請求被告返還已付之買賣價金。雖被告提出基隆市政府 99 年 8 月 19 日基府民禮壹字第 0000000000B 號函，作為系爭商品確已依法啟用之證據，然該公告係指未來世界藝術墓園之啟用公告，

與系爭契約買賣標的不同，且該公告依據係依殯葬管理條例第 18 條規定辦理，顯與系爭契約買賣標的應受殯葬管理條例第 20 條之規範不同。依基隆市政府以 102 年 7 月 26 日函覆鈞院所檢附之資料可知，被告就本件開發計畫案，係採分期及分區之開發，易言

之，第 4 期及第 5 期係在兩造簽訂系爭契約後之 102 年間及 108 年間始行開發。此外，依基隆市政府上開函覆鈞院之公告以觀，亦迄今僅有第 1、2 期、第 3 期部分「即北環五區、南環五區」及第 4 期部分（即環南 8 之 1 公墓）之啟用公告而已，尚未包括第 4 期全部及第 5 期開發之啟用公告，準此，被告徒以提出前揭基隆市政府公告，實無法證明被告業已按該條例第 20 條規定，經主管機關之公告後，始得啟用並販售系爭商品之證據。

(三) 按消費者保護法第 11 條之 1 第 1 項及第 2 項之規定、系爭契約第 1 條之約定，可知原告在與被告簽訂系爭契約前，被告就系爭契約之條款及內容自應給予原告合理期間之審閱期間。詎兩造在 99 年 12 月 31 日當日，即在被告販售系爭商品之代銷公司大未來公司之銷售人員不斷慫恿及鼓吹下，倉促簽訂系爭契約，並有在 99 年 12 月 31 日當日偕同原告至大未來公司接洽購買系爭商品事宜之證人陳萬金到庭證稱，依消費者保護法第 11 條之 1 第 2 項規定，其條款不構成契約之內容，且依民法第 71 條規定，兩造就簽訂系爭契約之法律行為，亦為無效。

(四) 退萬步言，倘鈞院認原告有任何違約之情事者以論，原告亦得主張依民法第 251 條、第 252 條之規定，請求鈞院應酌減或免除被告所沒收原告過高之違約金。準此，原告爰依民法第 251 條、第 252 條、第 179 條不當得利之法律關係，請求被告返還已付之買賣價金共計 80 萬 1344 元。即不然，按最高法院 19 年上字第 1554 號判例之意旨，可知被告間簽訂系爭契約之

後，嗣因原告母親過世前另交代並堅持採用土葬方式，對於原告再行購買系爭系爭商品而言，已不具任何意義及實益。此外，被告就本件並無任何實際上之損失，依上揭最高法院 19 年上字第 1554 號判例所示意旨，被告公司既無法證明其有實際損害之情形者，自應退還超過契約約定總價百分之十之價金為適當，亦即被告在雙方終止系爭合約後至少應退還 64 萬 1344 元予原告，始為合法妥適。另原告之訴之聲明並未有任何變更，並未有被告所謂自認或撤回先前自認之事實存在，且殯葬商品之買賣不得預售，故被告所販售之系爭商品並無其他同業之利潤標準可參，且被告稱其非殯葬服務業，卻以殯葬服務業之同業利潤標準，作為其主張損害之依據，自與事實不符。被告已給付之銷售佣金為 28 萬 3768 元，僅為系爭契約總價 160 萬元之 17.7% 而已。原告因係分期付款繳納買賣價金，被告自應以原告實際已繳納之價額計算並支付銷售佣金，適足證被告主張以契約總價 38%，作為其已付銷售佣金之依據，亦屬無據。且系爭契約既經被告片面解約，大未來公司就上揭已付銷售佣金之請款，勢必嗣後會被被告公司所回扣，或以其他另案之銷售佣金抵銷之。

(五) 並聲明：

1. 先位聲明：

- (1) 被告應將坐落基隆市○○區○○○段 00 ○ 00 地號土地（權利範圍 13913 分之 2）之所有權移轉登記與原告；
- (2) 被告應將坐落上開第一項土地上之花之園家庭

型商品貳單位之永久使用權狀交付予原告。

(3) 願供擔保，請准宣告假執行。

2. 備位聲明：

(1) 被告應給付原告 80 萬 1344 元，及自 101 年 1 月 6 日起至清償日止，按年息 5% 計算之利息；

(2) 願供擔保，請准宣告假執行。

二、被告則以：

(一) 系爭契約第 6 條第 3 項：「甲方（即原告）採分期繳清契約總價款者，乙方（即被告）應於甲方繳清價款後七日內，通知甲方交付辦理移轉登記所需之證件 ... 乙方應於二個月內完成辦理產權移轉登記」等規定。可知，本件買賣需原告繳清總價款 160 萬元，被告始有給付 4 座墓地商品所有權之義務，此為約定不可分之債，殊為明確。又細繹原證一附件一分期件之付款方式列表，本件總價款係 160 萬元，分 36 期繳付，原告每次繳交之分期款，係為 4 座墓地商品總價金平均繳納，非專就某座商品先行集中繳納，故迄今 4 座墓地商品，原告均未繳清價款，自不得請求被告移轉墓地商品所有權。再者，原告於起訴狀第 2 頁第 8 行以下自承，繳交系爭契約價金「至 101 年 1 月 6 日」，爾後即未按期繳納。是按系爭契約第 7 條催繳、解除契約、沒收已繳價金之規定，被告乃於 101 年 4 月 24 日就本件契約（即 4 座墓地），寄發繳款通知書催繳，限原告於 101 年 6 月 4 日前繳清欠款，被告猶仍不予繳納，原告遂於 101 年 6 月 18 日寄發存證信函，通知原告就本件契約（即 4 座墓地），解除系爭契約，係對於本件約定不可分之債之標的物全部而為

之。是以，系爭契約既經解除，被告已無給付義務，原告請求被告給付 2 座墓地商品所有權，亦無理由。

- (二) 系爭契約標的「擁恆生命藝術園區一花之園家庭型」之墓地，即基隆市政府登記啟用之「未來世界藝術墓園」，此揆諸系爭契約第 2 條契約所載啟用公告即基隆市政府 99 年 8 月 19 日基府民禮壹字第 0000000000B 號。依據地籍圖謄本所載系爭土地坐落位置，與上開啟用公告第 3 頁未來世界藝術墓園全案分期分區示意圖，兩相核對，即坐落於左上角南八之一區，誠為上開啟用公告之範圍內。又系爭契約各該內容為純然之墓地商品買賣契約，非為殯葬管理條例第 50 條第 1 項所規定之生前殯葬服務契約，原告率謂本件墓地商品買賣契約有違反殯葬管理條例第 42 條第 1 項及第 50 條第 1 項之情形，顯有誤解。
- (三) 系爭契約第 3 頁立契約書人簽名、蓋章欄旁，明顯記載：「本契約（包含附件一至附件八）於簽訂前，業經甲方（即原告）詳細審閱，並已向乙方（即被告）銷售人員洽詢並了解所有內容」等等，並以底線標明，促請買受人注意，非有隱藏，至為顯然。是以，原告既已簽名、蓋章，原告當已審閱，並完全瞭解知悉系爭契約之內容，不容原告事後推諉否認。更何況，原告至 99 年 12 月 31 日簽約時起，隨後依約繳納分期款，迄至 101 年 1 月 6 日止，期間一年有餘，從未向原告表示有何未給審閱期間之情形，於民事起訴狀，亦無任何主張，顯見原告所謂未給審閱期間云云，係臨訟編造，非屬真實。
- (四) 原告於 102 年 6 月 14 日民事準備書暨調查證據聲請

狀，業已自認被告應退還超過契約約定總價 20% 之價金，則原告嗣後欲撤回該等自認，變更主張被告僅能沒收契約約定總價 10% 之價金，被告依民事訴訟法第 279 條第 3 項之規定，不同意原告撤回先前之自認。被告依系爭契約第 7 條第 2 項之規定，衡諸被告所受損害及可得預期之利益，除已超過原告上開自認之金額外，甚且，超過原告已繳價金 80 萬 1355 元。從而，被告沒收原告已繳價金 80 萬 1344 元作為違約金，非有過高之情事。被告亦否認系爭違約金約定有過高之情事，揆諸民事訴訟法第 277 條及最高法院 94 年台上字第 2230 號判決之意旨，原告應就系爭違約金約定有過高之情事，擔負主張及舉證責任。然迄今均未見原告有何舉證，自非適法。又依照最高法院 76 年度台上字第 1758 號判決意旨，消極損害（所失利益）得以財政部公告之營利事業各業同意利潤標準為計算標準，揆諸系爭契約訂立當時即 99 年度財政部公告之「營利事業各業同業利潤標準」可知，類如被告之殯葬服務業，其費用率為 45%，淨利率為 31%；換言之，本件系爭契約因原告不履行契約，容或已致被告所支出之費用為契約總價之 45%、所失利益為契約總價之 31%，兩者合計被告所受之損害為契約總價之 76%，即 121 萬 6000 元，遠超過原告已繳價金 80 萬 1344 元。系爭契約係大未來公司所媒介銷售之契約，此有證人陳萬全證述可證，查被告與大未來公司所約定之銷售佣金，為契約總價（不含分期利息）之 38%，本件被告公司因系爭契約已付佣金為 28 萬 3768 元。是以，本件被告所受損害，僅計算佣金 28

萬 3768 元、已生分期利息損失 5 萬 4592 元，加計上開同業利潤標準所定之 31% 淨剩率即 49 萬 6000 元之所失利益，合計被告之損失仍有 83 萬 4360 元，亦超過原告已繳價金 80 萬 1344 元。從而，本件系爭契約總價為 160 萬元，被告已繳價金為 80 萬 1344 元，原告縱予全數沒收，顯無過高之情事，至為明確。況本件原告所購買系爭商品共有 4 座，1 座得存放 4 個骨灰罐，4 座總計得存放 16 個骨灰罐等客觀事實，顯見已超出自用範圍，原告係為投資、轉賣目的而購買，其當自行承擔投資風險，應受當初雙方所約定之違約金條款之拘束，不得恣意請求酌減。若鈞院認本件仍得酌減違約金，則請鈞院除考量前開被告所受損害及所失利益、原告係為投資為目的外、亦請審酌被告屢次遲延繳納分期款等不良紀錄，而為最輕之酌減。

(五) 並聲明：原告之訴駁回。

三、兩造均不爭執之事實：

原告主張其於 99 年 12 月 31 日向被告購買系爭商品，並簽訂系爭契約，約定總價為 160 萬元，原告就系爭商品價金自第 25 期（即 102 年 2 月 6 日）起未給付，已據其提出系爭契約（詳本院卷第 9 至 15 頁）為證，且為被告所不爭，原告此部分主張，應堪信為真實。

四、本院之判斷：

原告主張被告應先位將系爭土地之所有權移轉登記予原告，及將系爭商品其中 2 座（即 2 單位）之永久使用權狀交付予原告；如先位聲明無理由時，被告應返還已給付之買賣價金 80 萬 1344 元等情，為被告所否認，並以上開情詞置辯。則本件

消費者保護法判決函釋彙編 (十五)

爭點厥為：(一)系爭契約是否業經被告合法解除？(二)系爭契約是否因被告違反殯葬管理條例第42條第1項、第50條第1項、第20條之強制及禁止規定而無效？(三)系爭契約是否因原告未予被告審閱期間而無效？(四)被告沒收依系爭契約第1條第1項之違約金是否過高？本院分別審酌如下：

(一)系爭契約是否業經被告合法解除？

1. 查，系爭契約第5條第1項約定：土地及商品總價款及付款方式依附件一所示（詳本院卷第9頁）。又系爭契約附件一約定：契約總價款為商品44萬元、土地116萬元，頭期款（簽約金）為商品8萬8000元、土地23萬2000元，餘款（分期繳款本金）為商品35萬2000元、土地92萬8000元、合計128萬元、分36期自100年2月6日起每月6日依下表所示金額及利息繳付（詳本院卷第10頁反面）。
2. 次查，系爭契約第7條第2項約定：如甲方未能依約定如期給付價款，經乙方催告限期繳納，甲方仍未於繳納期限內繳交時，乙方得解除契約，並得沒收甲方已繳價款（詳本院卷第9頁反面）。
3. 再查，原告自100年2月6日開始給付第1期價金，繳交至101年1月6日後即未再繳付，此為原告所不爭執，被告於101年4月24日寄發繳款通知書催告原告應於101年5月7日前繳付應繳而未繳之分期款項，此有該通知書及函件存根在卷可參（詳本院卷第169、170頁），惟原告仍未依約繳付價金，則依系爭契約第7條第2項約定，原告未能依約定如期給付價款，經被告催告限期繳納，原告仍

未於繳納期限內繳交時，被告得解除契約。被告於 101 年 6 月 18 日以臺北樂群二路郵局第 115 號存證信函（詳本院卷第 171、172 頁）通知原告已解除系爭契約，並將已繳價金依約沒收。原告於 102 年 1 月 2 日收受上開信函（詳本院卷第 244 頁）。堪認系爭契約業因原告遲延給付價金經被告催告後，而依系爭契約第 7 條第 2 項約定解除。

4. 原告雖辯稱系爭契約未經被告合法解除，兩造亦未合意解除系爭契約，而原告因已給付被告買賣價金共計 80 萬 1344 元，業已超過本件約定總價金 160 萬元之 2 分之 1 以上，是原告自得請求被告應將系爭土地之所有權移轉登記予原告，以及被告應將系爭商品其中 2 座（即 2 單位）之永久使用權狀交付予原告云云。惟查，綜前各情勾稽以觀，系爭契約已因原告遲延給付第 13 期、第 14 期價款，而經被告於 102 年 1 月 2 日合法解除，亦如前述，故原告主張系爭未經被告合法解除契約，而請求系爭商品之部分給付云云，並無可採。

(二) 系爭契約是否因被告違反殯葬管理條例第 42 條第 1 項、第 50 條第 1 項、第 20 條之強制及禁止規定而無效？

1. 殯葬管理條例第 20 條明定：設置、擴充、增建或改建殯葬設施完工，應備具相關文件，經直轄市、縣（市）主管機關檢查符合規定，並將殯葬設施名稱、地點、所屬區域、申請人及經營者之名稱公告後，始得啟用、販售墓基或骨灰（骸）存放單位。其由直轄市、縣（市）主管機關設置、擴充、增建

或改建者，應報請中央主管機關備查。前項應備具之文件，由直轄市、縣（市）主管機關定之。查，原告主張被告就其所販賣系爭商品（亦即墓基及骨灰罐（甕）存放單位）之時間點，顯係在該殯葬設施尚完工前，更尚未經直轄市、縣（市）主管機關檢查符合規定並公告前，即已先行預為販售系爭墓基及骨灰罐（甕）存放單位之商品云云，惟未來世界藝術墓園於96年間經基隆市政府核發建照執照、使用執照，而系爭商品所坐落之第4期環南8之1公墓，基隆市政府依殯葬管理條例第18條（為現行殯葬管理條例第20條）規定，於99年8月19日以基府民禮壹字第0000000000B號公告准予啟用未來世界藝術墓園第4期環南8之1公墓，並有基隆市政府函覆本院之102年7月26日基府民禮貳字第0000000000號函在卷可稽（詳本院卷第133至143頁）。從而，原告前揭主張，即屬無據。

2. 又按殯葬管理條例第40條第1項、第50條第1項分別明文：經營殯葬服務業，應向所在地直轄市、縣（市）主管機關申請經營許可後，依法辦理公司或商業登記，並加入殯葬服務業之公會，始得營業；非依第四十二條規定經直轄市、縣（市）主管機關許可經營殯葬禮儀服務業之公司，不得與消費者簽訂生前殯葬服務契約。可知前開第40條第1項、第50條第1項之規範對象係分別為殯葬管理條例第2條第13款、第15款所定：「十三、殯葬服務業：指殯葬設施經營業及殯葬禮儀服務業；十五、殯葬禮儀服務業：指以承攬處理殯葬事宜為業者。」

殯葬服務業及殯葬禮儀服務業而為之規定，原告據以主張系爭契約應受規範云云，亦有誤會。

3. 是原告主張系爭契約因被告違反殯葬管理條例第 42 條第 1 項、第 50 條第 1 項、第 20 條之強制及禁止規定而無效，其自得依民法第 179 條之規定，請求返還塔位云云，即非正當。

(三) 系爭契約是否因原告未予被告審閱期間而無效？

1. 消保法第 11 條之 1 立法理由，係為維護消費者知的權利，使其於訂立定型化契約前，有充分了解定型化契約條款之機會，且為確保消費者之契約審閱權，明定企業經營者未提供合理審閱期間之法律效果，又因定型化契約之性質不同，其審閱期間不宜一致，故規定主管機關得就特定行業公告其審閱期間。是該條規定之目的，在給予消費者充分瞭解契約內容之機會，並規範企業經營者不得在未給予消費者審閱契約內容之機會前，限制消費者簽訂契約之時間，以避免消費者於匆忙間不及瞭解其依契約所得主張之權利及應負擔之義務，致訂立顯失公平之契約而受有損害。故僅須消費者於簽約前已充分瞭解該契約之權利義務關係，或有可認其能認識契約權利義務關係之合理審閱期間，即不得引用上開規定而主張條款不構成契約之內容。因之，並非任何定型化契約，於訂定契約之前，企業經營者均應給予消費者依中央主管機關所選擇特定行業之審閱期間，否則消費者即可主張該條款不構成契約之內容或契約全部無效，而仍應實質探究消費者於簽立定型化契約之前，是否有合理期間，能審閱全部條

款內容，並充分瞭解該契約之權利義務關係，以考量締約與否。苟非如此，未經探究個案審閱期間是否合理及定型化契約條款是否顯失公平，一概以審閱期間不足中央主管機關所公告之審閱期間，即逕認定型化契約全部無效，應已逾審閱期間規範之目的，且有礙社會一般交易秩序。

2. 系爭契約書雖為被告所預先擬定，供不特定之買受人簽訂之定型化契約書。然經核系爭契約第 1 條第 1 項之約定：本契約簽訂之日起 7 日內，甲方（即原告）欲解除契約，應以書面向乙（即被告）方提出，乙方於收到書面通知後，30 日內退還甲方已交付之全部價款（詳本院卷第 9 頁），則縱未給予合理審閱期，原告於簽訂系爭契約後，仍有 7 日時間得以審閱。況原告自 99 年 12 月 31 日簽訂系爭契約時起，便依約繳納分期款，直至 101 年 1 月 6 日止，期間一年有餘，原告遲不為主張，應係對自身權利之拋棄，洵非法所不許。況原告並未具體指出何條款內容，因未給予原告合理審閱期間，得依消保法第 11 條之 1 第 2 項之規定，主張該條款之內容不構成契約之內容，而係逕認被告就系爭契約之內容並未給予原告任何時間之審閱期間，契約即因違反消保法第 11 條之 1，得主張系爭契約即屬無效，而未考量消保法第 11 條之 1 之立法理由與目的，尚有可議。故系爭契約已因兩造就標的物及其價金互相合意而成立，並經被告現場銷售人員充分說明，被告雖未給予原告審閱期間，惟依前揭說明，應足認被告已給予原告「合理期間」，審閱全

部契約條款內容，難認被告有何違反前揭規定，原告顯未因被告未給予審閱期間，而未能充分瞭解契約所生之權利與義務，並進而致訂立顯失公平對其不利之契約。故原告主張被告就系爭契約之條款及內容未給予原告合理期間之審閱期間，依消費者保護法第 11 條之 1 第 2 項規定，其條款不構成契約之內容，且依民法第 71 條規定，兩造就簽訂系爭契約之法律行為，亦為無效，自屬無據。

(四) 被告沒收依系爭契約第 1 條第 1 項之違約金是否過高？

1. 按違約金乃當事人為確保債務之履行，約定於債務人不履行債務時，應支付之金錢或其他給付，除當事人另訂定外，違約金視為因不覆行而生損害之賠償總額；且約定之違約金額過高者，法院得減至相當之數額，民法第 250 條、第 252 條分別定有明文。又違約金乃係被告以原告給付之價金充作違約金，並非原告自願給付，而該違約金之請求，係因原告之違約而發生，並不因契約之解除隨同消滅，是若違約金過後，縱於契約解除後，法院仍得依職權酌減至相當之數額（最高法院 50 年度台抗字第 55 號判例意旨參照）。如債權人已根據違約金條款，表示將債務人分期或一次支付完畢之價金充作違約金予以沒收，債務人倘認沒收之違約金過高，欲索還債權人因違約金條款而享有之不正利益，應屬正當，否則於此情形，在契約解除後，只准債權人請求違約金，而不准債務人請求酌減過之違約金，自有失公平。

2. 查兩造簽訂之系爭契約第 7 條第 2 項明載：如甲方未能依約定如期給付價款，經乙方催告限期繳納，甲方仍未於繳納期限內繳交時，乙方得解除契約，並得沒收甲方已繳價款（詳本院卷第 9 頁反面）。依上開約定，可知兩造約定若原告逾期未繳納分期付款，經被告定期催告後不繳付，視同原告違約，被告得逕行解除契約，並沒收原告已繳納之價金充作違約金，甚為明確。是兩造並未約定上開違約金係懲罰性違約金，而係就發生原告債務不履行情事，被告無庸舉證其所受損害係因債務不履行所致及損害額多寡，均得按約定之違約金，請求原告給付，自屬損害賠償額預定性之違約金。又系爭契約經被告催告原告繳款未果，而經被告解除，業經本院認定於上，被告依約固得沒收原告已付價款。惟原告前將 80 萬 1344 元給付被告，乃出於給付買賣價金之意思，並非出於給付違約金之意思而交付，則被告於原告違約後，將已繳價金沒收充作違約金，此應屬被告之個人行為，並非原告出於自由意思所為之給付。此種情形倘不准原告向法院請求酌減已遭被告沒收過高之違約金，非但顯失公平，且造成契約當事人均可藉此種違約金條款之約定，規避法院就違約金約定是否過高之審查權限，亦與民法第 252 條規定之立法意旨有違，是被告主張原告簽約時同意，及原告係為投資、轉賣目的而購買，其當自行承擔投資風險，應受當初雙方所約定之違約金條款之拘束，不得恣意請求酌減云云，顯屬無據。

3. 次按當事人約定契約不履行之違約金過當者，法院固得依民法第 252 條以職權減至相當之數額，惟是否相當，仍須依一般客觀事實、社會經濟狀況及當事人所受損害，以為酌定之標準案額；又違約金是否過高，應以解約時所生損害為酌定標準，不應將契約解除後之因素列入考量，或將契約解除後所發生之損害作為酌減違約金之標準（最高法院 86 年度台上字第 1084 號、92 年度台上字第 2046 號判決參照）。另按違約金是否相當，應依一般客觀事實、社會經濟狀況及當事人所受損害情形及債務人如能如期履行債務，債權人可得享受之一切利益為酌定之標準，若所約定之額數，與實際損害顯相懸殊者，法院自得酌予核減，不因懲罰性違約金或賠償預定性違約金而異（最高法院 89 年度台上字第 1709 號判決意旨參照）。經查：

- (1) 本件原告固有遲延給付價金之違約情事，然系爭契約之總價金為 160 萬元，原告已支付價金予被告之價金共計 80 萬 1344 元，倘允許被告全部沒收，系爭契約之約定懲罰性違約金之數額將高達總價金之百分之 50，另參酌目前內政部公告之「骨灰（骸）存放單位使用權買賣定型化契約應記載及不得記載事項」壹、骨灰（骸）存放單位使用權買賣定型化契約應記載事項第 28 條第 2 項、第 3 項「消費者未如期給付價金時，逾期付款達四個月，逾期未繳款達總價金之〇〇〇，骨灰（骸）存放設施經營業者得定相當期限催告消費者繳交，如消費者

仍未於期限內繳交時，骨灰（骸）存放設施經營業者得解除本契約，並沒收已繳之價金，作為損害賠償。」、「骨灰（骸）存放設施經營業者依前項情形解除本契約者，其得沒收甲方已繳之價金及管理費，依下列約定辦理；超過部分，應於解除契約七日內退還消費者：（二）骨灰（骸）存放設施經營業者於本契約簽訂之日起超過一年至三年以內解除契約者，得沒收消費者已繳之價金及管理費不得超過總價金及管理費總和百分之三十。」之規定，係以系爭商品總價款百分之 30 作為買方違約之違約金約定上限。本院認本件兩造於系爭契約第 7 條第 2 項有關以已付價款之全部作為懲罰性違約金之約定確屬過高，應酌減為系爭商品總價款之百分之 30。是以被告依系爭契約第 7 條第 2 項約定所得沒收之懲罰性違約金應酌減為 48 萬元【計算式：160 萬元 30% = 48 萬元】，從而，原告就所餘價金 32 萬 1344 元部分【計算式：80 萬 1344 元 - 48 萬元 = 32 萬 1344 元】，依不當得利法律關係 請求被告返還，即屬有據。

- (2) 按當事人約定之違約金過高，經法院酌減至相當之數額而為判決確定者，就該酌減之數額部分，如債務人已先為非出於自由意思之任意給付，自得依不當得利法律關係請求債權人返還。此項返還請求權原具有賠償債務人所受損害之性質，應認於法院判決確定時，其請求權

始告發生，並於斯時屆其清償期，方符酌減違約金所生形成力之原意；約定之違約金過高者，法院得減至相當之數額，民法第 252 條定有明文。準此可知，應待法院依職權為酌減違約金之裁判，始生形成效力。故當事人（債權人）在法院為酌減前，並無返還違約金之義務，必於法院為酌減裁判之法律效果形成後，請求權一方（債務人）之請求權方確定發生，而有因債權人給付遲延另須支付遲延利息問題，最高法院 97 年度台上字第 1078 號、98 年度台上字第 501 號判決要旨可資參照，是依上開說明，原告就其請求被告返還 32 萬 1344 元款項部分，僅得請求被告給付自本判決確定翌日起至清償之日止，按年息百分之 5 計算之遲延利息，逾此部分之遲延利息請求，即屬無據。

- 五、綜上所述，系爭契約因原告未依約繳納價金，被告依約合法解除，業經認定於上，則原告先位聲請請求被告應依約移轉系爭土地之所有權云云，難認有據；又系爭契約既經被告合法解除，則被告依約沒收原告繳納之價金以為違約金，固屬有據，然前揭違約金過高，業經原告請求酌減以為備位聲明之請求，復經本院審酌於上。從而，原告請求被告給付 32 萬 1344 元，及自本判決確定翌日起至清償之日止，按年息百分之 5 計算之利息，為有理由，應予准許。逾此准許部分之請求，則無依據，為無理由，應予駁回。
- 六、又本判決所命被告之給付金額未逾 50 萬元，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。至原告敗訴部分，其假執行之聲請已失所附麗，應予駁回。

消費者保護法判決函釋彙編(十五)

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，核無不合，爰酌定相當之擔保金額准許之。

七、本件事證已臻明確，兩造其餘之攻擊防禦方法及舉證，經本院審酌後，認均不足以影響本判決之結果，毋庸一一論列，併此敘明。

八、據上論結，本件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 1 0 2 年 1 2 月 2 6 日
民事第五庭法官 洪純莉

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 1 0 2 年 1 2 月 2 6 日
書記官 方美雲

【摘要】

距離婚宴當日尚有 74 日取消訂席，參訂席、外燴（辦桌）服務定型化契約範本第 6 條就消費者通知解除契約於原定辦席、外燴（辦桌）日前 60 到 89 日到達者，得請求餐飲業者退還已付定金 75% 之標準與同業利潤標準表，101 年度「宴席包辦」業之淨利率為 8%，並審酌消費者若能依約履行時飯店可得享受之利益、未依約履行致飯店所受損害等一切情形，認飯店收取之活動取消金即違約金尚屬過高，爰依職權將上開違約金酌減為。

【法院判決】

臺灣臺北地方法院民事判決

102 年度簡上字第 451 號

上 訴 人 王冬貝
訴訟代理人 林玠民律師
上 訴 人 豐隆大飯店股份有限公司
法定代理人 郭令明
訴訟代理人 蔣大中律師
黃紫旻律師

上列當事人間請求返還訂金事件，兩造對於民國 102 年 8 月 23 日本院臺北簡易庭 102 年度北簡字第 4867 號第一審判決各自提起上訴，本院於 103 年 3 月 21 日言詞辯論終結，判決如下：

【主文】

原判決關於駁回王冬貝後開第二項之訴部分，及命王冬貝負擔訴訟費用之裁判均廢棄。

豐隆大飯店股份有限公司應再給付王冬貝新台幣壹拾肆萬元，及自民國一百零二年三月二十一日起至清償日止，按年息百分之五計算之利息。

王冬貝之其餘上訴駁回。

豐隆大飯店股份有限公司之上訴駁回。

第一、二審訴訟費用關於王冬貝上訴部分，由豐隆大飯店股份有限公司負擔百分之六十一，餘由王冬貝負擔；關於豐隆大飯店股份有限公司上訴部分，由豐隆大飯店股份有限公司負擔。

【事實及理由】

一、上訴人王冬貝（下稱王冬貝）主張略以：其於民國 101 年 1 月間向被上訴人即上訴人豐隆大飯店股份有限公司（下稱豐隆大飯店）預訂 101 年 11 月 11 日之酒席，簽訂喜宴合約書（下稱系爭契約），並依豐隆大飯店之要求給付新

消費者保護法判決函釋彙編 (十五)

臺幣（下同）31 萬元。嗣其於 101 年 8 月 28 日以電子郵件及電話告知豐隆大飯店取消訂席，並請求退還定金，豐隆大飯店皆未置理。系爭契約業經合法解除，豐隆大飯店受領 31 萬元定金之法律上權源已不存在，應依民法第 259 條第 1 款及第 179 條規定返還定金。又系爭契約為豐隆大飯店印製之定型化契約，條文中固有違約金之約定，惟依其約定無論何時提前取消婚宴，豐隆大飯店均可未支付任何人力、物料成本即取得婚宴總價款 50% 之違約金，顯不合理。依主管機關公告之「訂席、外燴（辦桌）服務定型化契約範本」（下稱定型化契約範本）第 6 條第 1 項第 2 款規定：「甲方如付定金而任意解除本契約者，應即時通知乙方，並依下列標準退還已繳之定金：一、甲方訂席期日距約定辦席、外燴（辦桌）日 90 日以前者：…（二）甲方通知於原定辦席、外燴（辦桌）日前 60 日至 89 日到達者，得請求乙方退還已付定金百分之七十五。…」，王冬貝至少得請求豐隆大飯店退還已付定金 31 萬元之 75%，豐隆大飯店收取之違約金顯屬過高，依民法第 252 條規定，應予酌減。況豐隆大飯店於該日業已將該場地另售他人舉辦筵席，顯未受有任何損害。為此起訴請求豐隆大飯店返還 31 萬元，及自起訴狀繕本送達翌日起至清償日止按年息 5% 計算之利息。

二、豐隆大飯店抗辯略以：系爭契約第 5 頁第 4 點（下稱第 4 點）明確約定「宴會場地確定後，須以現金或信用卡預付訂金新台幣 310,000 元整。此訂金僅適用於此活動，恕不接受退還或轉作他用。」，故王冬貝不得要求返還已給付之定金 31 萬元。該筆定金之交付目的在於確保契約之履行，以作為契約不履行之損害賠償擔保，屬違約定金，性

質上為最低損害賠償額之預定，並無民法第 252 條違約金酌減規定之適用。系爭契約第 6 頁第 5 點（下稱第 5 點）約定之活動取消金，則係為確保債務之履行，約定王冬貝不履行債務時另應支付之金錢，其性質方屬違約金，而有民法第 252 條違約金酌減規定之適用。本次婚宴活動之全部費用為 1,584,000 元【每桌 28,800 元 \times 1.1（即加計 10% 服務費） \times 50 桌 = 1,584,000 元】，而王冬貝通知豐隆大飯店取消時間 101 年 8 月 28 日，與活動預定舉辦時間 101 年 11 月 11 日之間隔為 60 至 90 天，豐隆大飯店本應依系爭契約第 5 點向王冬貝收取全部活動費用總額 50% 之活動取消金 792,000 元，惟豐隆大飯店已主動退讓，不另收取該等活動取消金，系爭契約第 5 點約定與本件爭議無關。豐隆大飯店係依系爭契約第 4 點之約定沒收違約定金，原審將違約定金與違約金混為一談，而就豐隆大飯店依約收取之違約定金，依民法第 252 條規定予以酌減 8 萬元，顯非適法。況王冬貝所預定之婚宴場地係豐隆大飯店 3 樓之「凱悅廳全區」，包括「凱悅廳一區」及「凱悅廳二區」，於王冬貝通知取消該婚宴活動後，該「凱悅廳全區」已無其他消費者預定使用，豐隆大飯店為避免當日晚上該 3 樓區域過於冷清，將原預定於「君寓一」場地舉辦之活動挪移至「凱悅廳二區」舉辦，並未因此獲得任何額外之利益，所蒙受之商業損失遠高於向王冬貝收取之定金 31 萬元。又豐隆大飯店依系爭契約第 4 點收取之定金僅佔預定總價款之 19.57%，並未逾越契約總額之 20%，該約定應屬合法有效。民法第 259 條規定為補充性質，如契約已有約定，則應優先適用契約約定；故依系爭契約第 4 點之約定，豐隆大飯店不退還已收取之訂金，自屬合法有

消費者保護法判決函釋彙編 (十五)

據。又豐隆大飯店係依系爭契約第 4 點之約定不退還已收取之定金，有法律上之原因，是本件亦無民法第 179 條規定之適用。故王冬貝依上開規定請求豐隆大飯店返還 31 萬元本息，並無理由。

三、原審判令豐隆大飯店應給付王冬貝 8 萬元，及自 102 年 3 月 21 日起至清償日止，按年息 5% 計算之利息；並駁回王冬貝其餘之訴。王冬貝就其請求被駁回部分上訴，求為判決：(一) 原判決不利於王冬貝部分廢棄；(二) 前項廢棄部分，豐隆大飯店應再給付王冬貝 23 萬元，及自起訴狀繕本送達翌日起至清償日止按年息 5% 計算之利息。豐隆大飯店則答辯聲明：上訴駁回；並就原審所為不利之判決上訴，聲明：原判決不利於豐隆大飯店部分廢棄，並駁回王冬貝該部分之請求。王冬貝對豐隆大飯店之上訴則答辯聲明：上訴駁回。

四、下列事實為兩造所不爭執（見原審卷第 64 頁反面、本院卷第 40 頁反面），並有相關證據在卷足稽：

- (一) 王冬貝於 101 年 1 月間向豐隆大飯店預訂 101 年 11 月 11 日晚間於君悅大飯店 3 樓凱悅廳舉辦之酒席，保證 50 桌，每桌價格為 28,800 元，另加 10% 服務費，兩造並簽定喜宴合約書（即系爭契約，見原審卷第 47 至 54 頁）。
- (二) 王冬貝於 101 年 1 月 17 日匯款 31 萬元予豐隆大飯店作為定金，有匯款申請書附卷可佐（見原審卷第 3 頁）。
- (三) 王冬貝於 101 年 8 月 28 日以電子郵件及電話告知豐隆大飯店取消訂席，有兩造往來電子郵件、函文附卷可參（見原審卷第 4、55 至 57 頁）。

五、王冬貝依民法第 259 條第 1 款、第 179 條之規定請求豐隆大飯店返還 31 萬元本息。然為豐隆大飯店所拒，並以前詞置辯。是本件應審究之爭點厥為：(一) 豐隆大飯店依系爭契約沒收之 31 萬元，性質上係屬違約定金或違約金？有無民法第 252 條違約金酌減規定之適用？(二) 王冬貝依民法第 259 條第 1 款、第 179 條之規定請求豐隆大飯店返還 31 萬元本息，有無理由？茲分述如下：

(一) 豐隆大飯店依系爭契約沒收之 31 萬元性質上係屬違約金，有民法第 252 條違約金酌減規定之適用：

1. 王冬貝主張豐隆大飯店沒收之 31 萬元係屬違約金性質，豐隆大飯店則抗辯其係依系爭契約第 4 點沒收該性質上屬違約定金之 31 萬元，非依第 5 點收取活動取消金即違約金。經查，系爭契約第 4 點、第 5 點分別約定：「宴會場地確定後，須以現金或信用卡預付訂金新台幣 310,000 元整。此訂金僅適用於此活動，恕不接受退還或轉作他用。…扣除訂金部分的款項餘額須在當天宴會結束時，以現金或信用卡方式支付。」、「本飯店若接到活動通知取消此次整體活動，將收取以下比例之活動取消金。活動取消金將按費用總和的百分比來計算：取消金收取・合約簽署確認後—20%；・90 天到 60 天—50%；・60 天到 30 天—80%；・30 天內到活動當天—100%。…」(見原審卷第 51 至 52 頁)；參以王冬貝於 101 年 8 月 28 日通知豐隆大飯店取消訂席後，豐隆大飯店旋於翌日即 101 年 8 月 29 日以電子郵件通知王冬貝將依系爭契約第 5 點收取 50% 之活動取消金 792,000 元，扣除定金 31 萬元

後，將再收取 482,000 元；嗣豐隆大飯店於 101 年 9 月 18 日、101 年 9 月 24 日兩度發函通知王冬貝略以：經過雙方溝通後，其同意僅沒收 31 萬元；有上開電子郵件、函文在卷足稽（見原審卷第 55 至 57 頁）。由前述系爭契約前後文義及兩造往來函文觀之，顯見兩造之真意應係約定王冬貝於簽約時交付 31 萬元作為定金，該筆定金則於如期履約後作為應給付之費用總額一部分，不足之費用由王冬貝於宴會結束後補足；若取消宴會而未如期履約，該定金則轉為王冬貝依系爭契約第 5 點應給付之活動取消金之一部分，不予退還；亦即豐隆大飯店所收取者實質上仍係系爭契約第 5 點約定之活動取消金。否則，如謂豐隆大飯店得於消費者取消訂席時，依系爭契約第 4 點沒收消費者於締約時所給付將近費用總額 20% 之定金（31 萬元 ÷ 婚宴費用總和 1,584,000 元 = 19.57%），再依系爭契約第 5 點視活動取消日距活動當天之日數收取依費用總額 20% 至 100% 計算之活動取消金，無異於消費者縱於合約簽署確認後翌日旋即取消訂席，仍須給付合計約達費用總額 4040%（即 19.57% 之定金 + 20% 之活動取消金）之款項，顯非合理。實則，豐隆大飯店於原審審理中亦一再抗辯其係考量王冬貝之情況後，將收取之活動取消金數額降為與定金數額相同之 31 萬元，並將收取之定金轉為王冬貝應付之活動取消金（見原審卷第 43 至 44 頁）；亦即其亦係認該 31 萬元為活動取消金，而非定金，是其於提起上訴後始改稱本件係依系爭契約第 4 點沒收定

金 31 萬元、非依第 5 點收取活動取消金云云，顯與其先前所為陳述不符，難以採信。

2. 又系爭契約第 5 點所定活動取消金係不履行債務所生損害賠償總額之預定，性質上屬違約金，復為兩造所不爭執（見本院卷第 31 頁）。則王冬貝主張本件得適用民法第 252 條違約金酌減規定，自屬有據。豐隆大飯店援引最高法院 95 年度台上字第 2883 號以及 98 年度台上字第 710 號判決等，抗辯系爭 31 萬元性質上為違約定金，非違約金，無民法第 252 條規定之適用，即難認有理。

(二) 王冬貝得依民法第 179 條之規定請求豐隆大飯店返還 22 萬元本息：

1. 按「契約解除時，當事人雙方回復原狀之義務，除法律另有規定或契約另有訂定外，依左列之規定：一、由他方所受領之給付物，應返還之。…」，民法第 259 條定有明文。故當事人就回復原狀義務之範圍有特別約定者，自應從其約定。查系爭契約第 5 點係賦予消費者任意解除契約之權利，系爭契約業經王冬貝依上開約定解除等情，為兩造所不爭執（見本院卷第 45 頁反面）。而系爭契約第 4 點既約定豐隆大飯店收取之定金不接受退還或轉作他用，第 5 點復約定取消活動時需依取消之時間距離活動當天之天數收取按費用總和一定百分比計算之活動取消金（見原審卷第 51 至 52 頁），顯見兩造間就系爭契約解除後回復原狀之義務已有特別約定，依前揭說明，自應從兩造間之約定。故王冬貝主張依民法第 259 條第 1 款之規定，豐隆大飯店應

返還其受領之 31 萬元本息，難認有理。

2. 復按無法律上之原因而受利益，致他人受損害者，應返還其利益。雖有法律上之原因，而其後已不存在者，亦同。約定之違約金額過高者，法院得減至相當之數額。民法第 179 條、第 252 條分別定有明文。又約定之違約金是否過高，應就債務人若能如期履行債務時，債權人可得享受之一切利益為衡量之標準（最高法院 51 年台上字第 19 號判例參照）。查豐隆大飯店係依系爭契約第 5 點收取 31 萬元之違約金，業經本院認定如前。而王冬貝係於 101 年 8 月 28 日取消訂席，其預訂之婚宴費用總和則為 1,584,000 元【計算式：每桌 28,800 元 \times 1.1（即加計 10% 服務費） \times 50 桌 = 1,584,000 元】，復為兩造所不爭執，則依系爭契約第 5 點約定，豐隆大飯店本得收取按費用總和 50% 計算之活動取消金 92,000 元（計算式：1,584,000 元 \times 50% = 792,000 元）。本院審酌王冬貝係於 101 年 1 月間向豐隆大飯店預訂 101 年 11 月 11 日晚間之婚宴，復於 101 年 8 月 28 日通知被告取消訂席，距離婚宴當日尚有 74 日，參以定型化契約範本第 6 條就消費者通知解除契約於原定辦席、外燴（辦桌）日前 60 到 89 日到達者，得請求餐飲業者退還已付定金 75% 之標準（見本院卷第 89 頁），即餐飲業者得沒收 25% 之定金，依本件金額計算即為 77,500 元（計算式：310,000 元 \times 25% = 77,500 元），以及王冬貝原預定之桌數為 50 桌，豐隆大飯店則自承 101 年 11 月 11 日王冬貝預定之場地中，「凱悅廳二區」

曾轉由原本預定在「君寓一」舉辦活動、桌數 11 桌之消費者使用（見原審卷第 62 頁），而依卷附同業利潤標準表，101 年度「宴席包辦」業之淨利率為 8%（見本院卷第 121 頁），豐隆大飯店因此所受之損害約為 89,856 元【計算式：（50 桌－11 桌）× 每桌 28,800 元 × 淨利率 8% = 89,856 元】；並審酌王冬貝若能依約履行時豐隆大飯店可得享受之利益、未依約履行致豐隆大飯店所受損害等一切情形，認本件豐隆大飯店收取之活動取消金即違約金 31 萬元尚屬過高，爰依職權將上開違約金酌減為 9 萬元。是豐隆大飯店得依系爭契約第 5 點之約定請求王冬貝給付活動取消金即違約金 9 萬元，惟其已收取 31 萬元，就差額 22 萬元部分（計算式：31 萬元－9 萬元＝22 萬元），系爭契約既經王冬貝合法解除，豐隆大飯店即無受領之法律上權源，王冬貝自得依民法第 179 條規定請求豐隆大飯店返還上開 22 萬元。

六、未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。又遲延之債務，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、第 203 條分別定有明文。從而，王冬貝依民法第 179 條之規定，請求豐隆大飯店返還 22 萬元，及自起訴狀繕本

消費者保護法判決函釋彙編(十五)

送達翌日即 102 年 3 月 21 日（見原審卷第 18 頁之送達證書）起至清償日止，按年息 5% 計算之利息，為有理由，應予准許；逾上開範圍之請求，則不應准許。原審就上開應予准許之 22 萬元本息部分，僅判命豐隆大飯店給付 8 萬元本息，就其餘 14 萬元本息部分為王冬貝敗訴之判決，自有未洽，王冬貝上訴指摘原判決此部分不當，求予廢棄改判，為有理由，爰由本院予以廢棄改判如主文第 2 項所示；至原判決就上開不應准許部分所為王冬貝敗訴之判決，並無不合，王冬貝上訴論旨指摘原判決此部分不當，求予廢棄改判，為無理由，應予駁回。原判決就上開應予准許部分所為豐隆大飯店敗訴之判決，亦無不合，豐隆大飯店上訴論旨指摘原判決此部分不當，求予廢棄改判，為無理由，亦應予以駁回。

七、兩造其餘攻擊或防禦方法及未經援用之證據，經本院斟酌後，認為均不足以影響本判決之結果，自無逐一詳予論駁之必要，併此敘明。

八、據上論結，本件王冬貝之上訴為一部有理由，一部無理由；豐隆大飯店之上訴為無理由。依民事訴訟法第 436 條之 1 第 3 項、第 450 條、第 449 條第 1 項、第 79 條、第 78 條，判決如主文。

中 華 民 國 1 0 3 年 4 月 1 8 日

民事第五庭審判長法官 朱漢寶

法官 吳佳霖

法官 陳蓓儀

以上正本係照原本作成。

本判決不得上訴。

中 華 民 國 1 0 3 年 4 月 1 8 日
書記官 謝淑芬

【摘要】

根據消保法第 17 條第 1 項規定授權所制定之法規命令（即定型化契約應記載或不得記載之事項），不能牴觸授權之消保法，對於授權母法以外之法律，如發展觀光條例，亦不得牴觸。交通部據消保法第 17 條第 1 項授權，公告修正發布之旅館業商品（服務）禮券定型化契約應記載及不得記載事項，其實即係貫徹發展觀光條例之意旨，要求僅有經許可之旅館業者方得為旅館業之經營，始得為旅館業商品（服務）禮券之發行。交通部系爭旅館業商品（服務）禮券定型化契約應記載及不得記載事項對於發行者之限制，乃直承於發展觀光條例，無違反法律保留原則。不同目的事業主管機關就禮券發行內容對各該產業及消費者之影響而為發行人相異之限制，乃就必要區隔之事項為不同之待遇，自無悖於平等原則。上訴意旨，難認前揭判決理由之如何違背法令已有具體之指摘，應認其上訴為不合法。

【法院判決】

最高行政法院裁定 102 年度裁字第 1594 號

上 訴 人 大賀行銷股份有限公司
代 表 人 林志達
訴訟代理人 郭登富 律師

消費者保護法判決函釋彙編 (十五)

被上訴人 新北市政府

代表人 朱立倫

訴訟代理人 周秀敏

王宇萱

吳若瑄

上列當事人間消費者保護法事件，上訴人對於中華民國 102 年 7 月 31 日臺北高等行政法院 102 年度訴字第 500 號判決，提起上訴，本院裁定如下：

【主文】

上訴駁回。

上訴審訴訟費用由上訴人負擔。

【理由】

一、按對於高等行政法院判決之上訴，非以其違背法令為理由，不得為之，行政訴訟法第 242 條定有明文。依同法第 243 條第 1 項規定，判決不適用法規或適用不當者，為違背法令；而判決有同條第 2 項所列各款情形之一者，為當然違背法令。是當事人對於高等行政法院判決上訴，如依行政訴訟法第 243 條第 1 項規定，以高等行政法院判決有不適用法規或適用不當為理由時，其上訴狀或理由書應有具體之指摘，並揭示該法規之條項或其內容；若係成文法以外之法則，應揭示該法則之旨趣；倘為司法院解釋或本院之判例，則應揭示該判解之字號或其內容。如以行政訴訟法第 243 條第 2 項所列各款情形為理由時，其上訴狀或理由書，應揭示合於該條項各款之事實。上訴狀或理由書如未依此項方法表明，或其所表明者與上開法條規定不合時，即難認為已對高等行政法院判決之違背法令有具體之指摘，其上訴自難認為合法。

- 二、上訴人未領有旅館業登記證，而於民國 101 年 2 月間於統一超商 7-11 ibon 及官方網站（www.dhmc.com.tw）銷售新北市旅館業住宿券，被上訴人為免後續衍生消費爭議，影響消費者權益及自身財產損失，依消費者保護法（下稱消保法）第 33 條第 1 項規定進行調查，經上訴人於 101 年 7 月 17 日提出說明後，被上訴人認定上訴人受託銷售旅館業發行禮券，並收取券款項及代為開立信託專戶，違反交通部依同法第 17 條第 1 項所公告修正之 99 年 11 月 5 日交路字第 0990010301 號公告之「旅館禮券應記載及不得記載事項」，遂依同法第 36 條規定，以 101 年 8 月 15 日北府觀管字第 1012263593 號函命上訴人立即停止銷售該市旅館業住宿券。嗣上訴人於 101 年 8 月 21 日發函被上訴人答辯，經被上訴人重新實體審查，仍以 101 年 9 月 5 日北府觀管字第 1012451791 號函（下稱原處分）復上訴人請依 101 年 8 月 15 日北府觀管字第 1012263593 號函辦理。上訴人不服，提起訴願，遭決定駁回，提起本件行政訴訟，經原審判決駁回。
- 三、上訴人對於高等行政法院判決上訴，主張：上訴人本非領有旅館業登記證之旅館業，原即無旅館業旅券定型化契約之適用，且依消保法授權訂定之定型化契約中，僅僅只有旅館禮券應記載及不得記載事項，限制發行人之資格，是否已有違行政法上之平等原則，原處分暨原判決均屬明顯違反法律保留原則。中央主管機關根據消保法第 17 條第 1 項授權規定所制定之「定型化契約應記載或不得記載事項」，其性質係屬法規命令，然就此法規命令是否有違反民法第 710 條、第 711 條第 1 項之規定，原判決未予交代，有判決不備理由之違法。消保法第 17 條僅規定中央主管

消費者保護法判決函釋彙編 (十五)

機關得選擇特定行業，公告規定其定型化契約應記載及不得記載事項，依此而規定之禁止第三方擔任發行人，違反民法第 710 條、第 711 條規定人民得以發行指示證券之權利，違反前述之法律保留原則等語，為其理由。

- 四、惟原判決以：（一）依發展觀光條例第 1 條、第 2 條第 8 款、第 3 條、第 21 條、第 24 條第 1 項、第 25 條第 1 項、第 2 項及第 26 條規定，我國對於旅館業者，採取許可制，非經核准、登記，不得營業，亦即，基於發展觀光條例第 1 條所揭示之諸多立法目的，而以法律對人民之營業自由為一定之限制，核與憲法第 23 條規定自係無違；而交通部為發展觀光條例之中央主管機關，則應基於職權貫徹上開法律意旨，俾以規範目的之達成。（二）就旅館業者（指實際實行該業務者，而非限於經核准登記者。）而言，其發展觀光條例及消保法之中央主管機關均為交通部，而地方主管機關則同係各該旅館業者所在地或營業地之直轄市、縣(市)政府。消保法第 17 條第 1 項授權規定，中央主管機關得選擇特定行業，公告規定其定型化契約應記載或不得記載之事項，根據此一授權所制定之法規命令（即定型化契約應記載或不得記載之事項），不能牴觸授權之消保法，自無庸論，對於授權母法以外之法律，如發展觀光條例，亦不得牴觸。交通部據消保法第 17 條第 1 項授權，以該部 99 年 11 月 5 日交路字第 0990010301 號公告修正發布之旅館業商品（服務）禮券定型化契約應記載及不得記載事項，其實即係貫徹發展觀光條例之意旨，要求僅有經許可之旅館業者方得為旅館業之經營，始得為旅館業商品（服務）禮券之發行。雖旅館業商品（服務）禮券之發行未必全然等同於旅館業之經營，但旅館業商品

（服務）禮券之發行人既係消費者認購禮券之交易對象，即負有履行該禮券內容之義務，亦即，渠必須提供旅館業之服務，不論其與所銷售禮券之旅館業者間內部關係為何，於該禮券之債務上，其他旅館業者無非屬於履行輔助人之地位。是以，基於發展觀光條例之立場，該禮券之發行人自然必須領有旅館業登記者，否則無以為良善之整體旅遊業規劃，也無以為個案業者妥適之管制。職是，交通部系爭旅館業商品（服務）禮券定型化契約應記載及不得記載事項對於發行者之限制，乃直承於發展觀光條例，無違反法律保留原則之可言。至於其他種類禮券業者發行人是否限於該禮券債務之實質履行者，事涉各該禮券商品（服務）內容所受目的事業主管規範而定，與旅館業（服務）禮券是否限於由旅館業者者發行之判斷無關，不同目的事業主管機關就禮券發行內容對各該產業及消費者之影響而為發行人相異之限制，乃就必要區隔之事項為不同之待遇，自無悖於平等原則。（三）交通部上開旅館業商品（服務）禮券定型化契約應記載及不得記載事項除對於發行者身為限制，並要求發行人之履約保證責任，應以該商品（服務）禮券所收取之金額，已存入發行人於金融機構開立之信託專戶，專款專用為之。是發行人如非旅館業者，由於無法合法提供旅館業服務，自然無法「專款專用為履行提供旅行服務」；即使禮券發行人為旅館業者，但代銷禮券者及開立專戶者如非旅館業者，所收取款項即使存入專戶，也同樣無法實際履行旅館業務。從而，即使係由旅館業者擔任發行人，但非由其親自銷售，而係經委託非旅館業者銷售收取售券款項及代為開立信託專戶者，仍難謂已確實履踐交通部上開旅館業商品（服務）禮券定型

化契約應記載及不得記載事項所規範之義務。(四)上訴人既未領有旅館業登記證，而自任旅遊商品(服務)禮券之發行人，或自任代銷人並收取券款項及代為開立信託專戶之行為，自係違反前揭交通部所公告之「旅館禮券應記載及不得記載事項」之規範，而可認定其所提供之商品或服務有損害消費者生命、身體、健康或財產「之虞」，被上訴人為新北市消保法地方主管機關，依消保法第 33 條啟動調查程序，要屬無誤。經檢視上訴人前後所銷售之旅遊票券、上訴人與旅館業者之商品合作業務合約書、上訴人與華泰商業銀行股份有限公司禮券(預收款項)金錢信託契約摘要、信託聲明書等件證據，上訴人、旅館業者、信託專戶所屬銀行及消費者間之法律關係錯綜複雜，如發生旅遊契約有債務不履行(含瑕疵給付)情狀時，因上訴人未經審查許可具有旅館業者之能力，其與旅館業者及銀行間內部關係復與交通部頒定型化契約內容不同，渠等與消費者間之法律關係與責任歸屬，絕非一般消費大眾所得釐清，難為風險評估，即使目前並未發生損害於消費者生命、身體、健康或財產之實害，亦應認確有發生損害之虞此一抽象危險發生。從而，被上訴人以經依消保法第 33 條調查後，認為上訴人所實際提供之商品或服務確實與定型化契約應記載及不應記載事項所規範者不同，再參酌交通部觀光局 101 年 5 月 23 日觀賓字第 1010013847 號函釋之意見，研判上訴人行為有消保法第 36 條前段所示發生損害之虞情事，亦無不妥，當應依比例原則採取必要措施，以防止危害發生。(五)被上訴人為防止消費者因購買上訴人自任為發行人，或雖以旅館業者為發行人，但委託上訴人收取券款項及代為開立信託專戶之旅遊禮券，受

有損害之虞此危害發生，而命上訴人停止銷售新北市轄區內旅館業之有上述情節之旅遊票券，核其手段與目的相當。其實，捨此手段外，也無其他侵害上訴人權利最小而能達到保護消費者目的之手段可資採取，核無上訴人所稱違反比例原則之情節可言。（六）原處分主旨泛稱上訴人應停止銷售「受託銷售本市旅館業住宿券」，所禁止上訴人銷售之旅遊票券僅限於不符「旅館業商品（服務）旅券定型化契約應記載及不得記載事項」規定者，不及於其他，其明確性尚無疑義。實際操作上，經原處分後，上訴人現仍代銷合於記載內容事項合於定型化契約規範之旅遊票券，亦為上訴人所自承，可認原處分並未發生有失明確性之疑義，要無違法等語，因之駁回上訴人之訴，已於理由中詳予論斷。上訴意旨，雖以該判決違背法令為由，惟核其上訴理由書所載內容，無非復執業經原審論斷不採之陳詞，再予爭執，或就原審取捨證據、認定事實之職權行使，指摘其為不當，或係以其一己對法規之主觀見解，任意指摘原判決所為論斷有不適用法規或適用不當之情，並就原審已論斷者，泛言未論斷，或就原審所為論斷，泛言其論斷不合法，而非具體表明合於不適用法規、適用法規不當、或行政訴訟法第 243 條第 2 項所列各款之情形，難認對該判決之如何違背法令已有具體之指摘，應認其上訴為不合法。

五、據上論結，本件上訴為不合法。依行政訴訟法第 249 條第 1 項前段、第 104 條、民事訴訟法第 95 條、第 78 條，裁定如主文。

中 華 民 國 1 0 2 年 1 0 月 2 5 日
最高行政法院第一庭

消費者保護法判決函釋彙編(十五)

審判長法官 鍾耀光
法官 許金釵
法官 許瑞助
法官 林樹埔
法官 黃淑玲

以上正本證明與原本無異

中華民國 102 年 10 月 25 日

書記官 王史民

第四節 消費資訊之規範

第二十二條（廣告內容真實義務）

企業經營者應確保廣告內容之真實，其對消費者所負之義務不得低於廣告之內容。

【摘要】

原告收受行程手冊後，僅原告陳龍雅表示飯店等級不同，欲扣款 1 萬元，其餘原告均未表示異議而給付尾款，堪認兩造已就契約內容達成合意，即應以 101 年 6 月 29 日發放之行程手冊為最終確認之合意。從而，原告依民法第 227 條、系爭契約第 23 條以及消費者保護法第 22 條、第 51 條等規定，請求被告賠償飯店差價 8,123 元、三倍懲罰性賠償金 24,369 元，共 32,492 元，均無理由。

原告張沛南未同意變更行程，其餘 12 名原告均已與被告達成

合意變更行程、不參觀車臣烈士紀念碑，自無權再依民法第 227 條、第 514 條之 5、第 514 條之 8、系爭契約第 31 條請求被告賠償本項費用，亦無權依消保法第 22 條、51 條規定請求懲罰性賠償金；然被告為專業之旅行社，對於週末易有塞車情況，自應知悉並預為因應，難認係屬不可抗力或不可歸責於被告之事由，原告張沛南既未同意放棄此行程，被告自無權片面取消行程，是原告張沛南應得請求被告賠償取消本項行程所生損失。

行程手冊中，101 年 7 月 19 日記載之行程包含「伊爾霍次克（富豪之家斯柏斯卡教堂、十二月黨人故居）」，並未註明僅乘車經過而不下車參觀，且行程手冊上特別介紹「富豪之家」之窗戶木材雕工、屋頂設計及材料，依一般消費者之理解，當非屬僅乘車經過而不入內參觀之景點；因被告之過失致未參觀該景點，且未徵得原告同意而取消該行程，自屬不完全給付，應賠償原告所受損失。

【法院判決】

臺灣臺北地方法院民事判決

102 年度消字第 7 號

原 告 關蘊儀
周月秀
周李栖
周虎林
張素梅
陳龍雅
張沛南

消費者保護法判決函釋彙編(十五)

葉君福
溫淑玲
陳桂蓮
廖振昌
廖婉婷
羅汝惠

共 同

訴訟代理人 岳珍律師

被 告 大地假期旅行社有限公司

法定代理人 曾材樺

訴訟代理人 李淑寶律師

上列當事人間請求損害賠償事件，本院於民國 103 年 3 月 20 日言詞辯論終結，判決如下：

【主文】

被告應給付原告各如附表二所示之金額，及各自民國一百零二年二月二日起至清償日止，按年息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百分之四，餘由原告負擔。

本判決第一項得假執行。但被告各以如附表二所示之金額為原告供擔保後，得免為假執行。

原告其餘假執行之聲請駁回。

【事實及理由】

一、原告起訴主張：

- (一) 原告等 13 人參加被告舉辦之「西伯利亞大鐵路尊爵之旅，海參崴→莫斯科→聖彼得堡 20 日」，自民國 101 年 7 月 11 日至 101 年 7 月 30 日之旅遊行程（下稱系爭旅遊行程），與被告簽訂國外旅遊訂（定）型

化契約（下稱系爭契約）。詎被告提供之住宿、交通、餐食及行程安排等皆與旅遊行程手冊內容及「尊爵」之合理期待不符，有諸多瑕疵如下：1. 依旅遊行程手冊內容，被告應提供原告等 4 星級之飯店，然原告所住僅為 3 星級或無星級之飯店。2. 102 年 7 月 12 日到達海參崴參觀，被告僅提供 12 人座之小車，因座位不足，且行李放置後座，導致原告等兩兩併坐，手上猶須抱著手提行李，轉彎時後座險象環生。換車時又安排將車停在雨中顛簸石頭路邊，旅客自行來回搬運行李換車，如同挑夫行程。3. 102 年 7 月 12 日未參觀「車臣烈士紀念碑」。4. 101 年 7 月 13 日因導遊未妥善安排人員入住同一飯店，且領隊未提前接另一飯店團員而遲到 30 分鐘。換坐火車前，又因領隊換票手續不熟，令團員枯等耗時 1 小時 30 分鐘。且因遊覽車司機不熟前往「潛水艇博物館」之路況，致遊覽車塞在車道，令團友下車將路邊停車抬離。導遊更因塞車，迫使原告在火車軌道旁徒步到景點，過程浪費半小時時間，且危險又疲累。5. 101 年 7 月 14 日住宿無電梯可搭乘之阿里賓館，旅客入住及隔日退房時皆需自行扛行李上下 5 樓。6. 行程記載被告應提供豐盛膳食，惟 101 年 7 月 15 日阿里飯店之早餐量明顯不足、品質低落，許多保溫箱內無食物。7. 101 年 7 月 18 日安排在貝加爾湖搭乘「環湖遊覽觀光列車」遊湖活動，全程 11 小時導遊未有任何講解，貝加爾湖周邊俄式餐飲因被告未訂午餐，而被餐廳人員驅趕，原告無處用餐，遊走各家餐廳，流落路邊帳篷喝湯吃麵包果腹。晚餐亦未預訂餐廳，旅遊手冊記載之「中

消費者保護法判決函釋彙編 (十五)

式料理」只有 1 隻雞腿供兩人食用，其餘僅提供麵包。8.101 年 7 月 19 日在李斯特揚卡未參觀「富豪之家」。9.101 年 7 月 20 日安排新西伯利亞住宿高樓層無冷氣房間，原告等必須忍受悶熱交涉換房。10.101 年 7 月 26 日在莫斯科未參觀「聖瓦西里大教堂」、「古姆國營百貨」、「列寧墓」。11.101 年 7 月 27 日在莫斯科克里姆林宮未食用午餐，挨餓到下午 4 點半。12.101 年 7 月 28 日在聖彼得堡因領隊疏失走失 2 團員，延誤餐點時間，未提供午餐或晚餐其中一餐，亦未退費。系爭旅遊行程之費用原為新臺幣（下同）268,000 元，雖有部分原告因締約時約定不包含火車餐、火車上包廂四人一室而非二人一室等原因，繳交之費用低於 268,000 元，惟本件爭執之瑕疵均與火車行程無關，仍應以旅遊費用 268,000 元、每日 13,400 元（即除以 20 日）為基礎計算被告應賠償之金額。被告提供之行程服務未達被告所稱「尊爵」之旅合理期待價值，原告自得依附表一所示規定及系爭契約約定，請求被告賠償各原告如附表一所示項目及金額 196,492 元。

- (二) 故聲明：1. 被告應給付原告關蘊儀、周月秀、周李栖、周虎林、張素梅、陳龍雅、張沛南、葉君福、溫淑玲、陳桂蓮、廖振昌、廖婉婷、羅汝惠各 196,492 元，及均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。2. 願供擔保，請准宣告假執行。

二、被告則抗辯：

- (一) 西伯利亞能出團的旅行社很少，且費用昂貴，其中訴外人大登旅行社推出之金鷹號豪華列車尊爵橫越西伯

利亞 17 天 15 夜旅費即達 739,999 元。被告推出西伯利亞鐵路兩種行程，其中 20 天尊爵團火車上二人一室、餐食全含，地面住宿酒店以四星級為主，團費每人 268,000 元；18 天經典團火車四人一室、餐食不含，地面住宿酒店以三星或民宿為主，地面住宿酒店隔日有附早餐，團費每人 178,000 元。因原告等報名不同等級行程，為能出團而協調原告 13 人同意參加 101 年 7 月 11 日之 20 日行程，依所繳費用不同，住宿分為標準房與升等房。系爭旅遊行程並無原告所指瑕疵：1. 行程中除第 16 天住宿飯店有變更外，其餘住宿飯店與行程手冊均相同，原告無由請求價差；且各國飯店星級由各國或區域各自認定，俄羅斯無電梯之飯店所在多有。領隊夜間查房時原告亦未反應阿里賓館房間有欠缺燈泡或房間過小問題。2. 原告於海參崴原先搭乘之車輛為 22 人座，非 12 人座，本足夠整團人員搭乘，但因原告等之行李過大，佔據部分座位，被告已經協調換車，換車地點在銀行對面，屬於安全區域，況無法規要求司機及導遊應負責協助搬行李，領隊已協調幫忙，部分原告於當時亦自願幫忙，並無要求原告擔任挑夫。再者，行程內容已說明被告收取之團費不含行李費。3. 原告除張沛南外，均已簽名同意放棄參觀車臣烈士紀念碑。4. 俄羅斯時間 101 年 7 月 12 日晚間，因部分團員要求住宿同等級房間，然住宿之飯店已無同等房，而分住兩飯店。隔日早晨因俄羅斯 9 點始上班，故遊覽車先至其中一飯店接人，並非領隊遲到。而當日行前說明會已經說明火車票要有旅客證件及代碼才能換成實體票，且火車票為有價

證券，被告公司要求領隊親自更換，海參崴晚上亦不方便更換，況海參崴車站亦為參觀之景點，白天才能看到外觀並且有利拍照，晚上看不到景色，原告等在車站換票時亦未表示不滿。俄羅斯許多路為單行道，車輛又亂停，造成遊覽車無法通過，原告熱心幫忙移車，又因塞車嚴重，下車步行到景點更為省時，該捷徑亦無大車經過，並不危險，原告亦表示願意走走順便參觀，並無浪費時間問題。5. 被告收取之團費不含行李費，原告請求退還行李費，並無理由。6. 原告提供之照片並非所有早餐內容，酒店早餐為自助式早餐，領隊亦會詢問餐飲量是否不足、是否需要加菜。原告拍攝之阿里賓館部分放置餐檯之餐具、保溫箱係中午要使用的，早餐時間自無食物放置在內。7. 俄羅斯導遊講解為英文，領隊翻譯解說時，部分原告各自拍照未聽講解。況且貝加爾湖環湖列車時間固定，領隊已提醒團友先吃點東西，貝加爾湖下車後，用午餐只有一處，又屬民居，俄羅斯大嬸只會說俄文，用餐區在民居前搭棚，屬於道地俄式鄉下風味，店家等客人到煮食，不能先訂餐，並非領隊未訂餐，原告亦無遭驅趕或在湖區吹風等車等問題。原告主張 101 年 7 月 18 日當天午餐、晚餐質量不足，亦非事實。8. 因富豪之家非屬重要景點，故有經過但未進入參觀。9. 俄羅斯日夜溫差大，飯店空調多為暖氣而設，七月均溫在 11°C 至 27°C，無原告所稱 31°C 酷熱時，居住無冷氣房間情事。10. 導遊於紅場向原告解說完畢後，即屬原告自由活動時間，由原告自行決定是否參觀，並無原告所稱未安排參觀聖瓦西里大教堂、古姆

國營百貨、列寧墓情事。11.101年7月27日參觀克里姆林宮時，已先告知原告等人會誤餐。12.101年7月28日因聖彼得堡行程緊湊，參觀夏宮安排在下午2點，領隊說明為免耽誤參觀行程，並避免原告挨餓，已在車上預備麥當勞，並無未提供午餐或晚餐情事。

- (二) 如認被告應負賠償責任，則原告陳龍雅尚積欠被告1萬元之旅遊費用未給付，被告得為抵銷。故聲明：1. 原告之訴及其假執行之聲請均駁回。2. 如受不利判決，請准供擔保宣告免為假執行。

三、兩造不爭執事項（見本院卷一第164至165頁、第178頁反面至第179頁、第189至190頁）：

- (一) 原告均參加被告所舉辦自101年7月11日至101年7月30日之系爭旅遊行程，領隊為陳紫晴。
- (二) 各原告均與被告簽署交通部觀光局93年11月5日發布之國外旅遊定型化契約書（契約內容如原證1，見本院卷一第20頁，但各原告之旅遊費用不同）。各原告報名及繳交團費情形如下（見本院卷一第121至130頁）：

1. 原告周李栖、周虎林原報名被告101年7月11日之20天尊爵團，於101年5月24日匯入訂金60,000元，101年7月3日匯款456,000元，各付團費258,000元。
2. 原告陳龍雅原報名101年5月16日20天尊爵團，於101年4月9日給付訂金30,000元，101年7月4日給付220,000元，已支付團費250,000元。
3. 原告溫淑玲原報名101年7月6日18天經典團，於101年5月8日給付訂金30,000元，101年6月

消費者保護法判決函釋彙編(十五)

- 29日刷卡給付162,000元，已繳付團費192,000元。
4. 原告張素梅原報名101年7月6日18天經典團，於101年5月給付訂金30,000元，101年7月2日刷卡給付162,000元，已繳付團費192,000元。
 5. 原告葉君福原報名101年7月6日18天經典團，101年6月25日給付訂金30,000元，101年6月29日給付165,000元，已繳付團費195,000元。
 6. 原告羅汝惠於101年6月12日給付訂金35,000元，101年6月29日刷卡給付160,000元，已繳付團費195,000元。
 7. 原告關蘊儀於101年6月12日給付訂金35,000元，101年7月3日刷卡給付200,000元，已繳付團費235,000元。
 8. 原告張沛南於101年6月11日給付訂金35,000元，101年6月29日刷卡給付100,000元、101年7月9日刷卡給付100,000元，已繳付團費計235,000元。
 9. 原告陳桂蓮、廖婉婷、廖振昌各給付團費191,000元。
 10. 原告周月秀原報名20日尊爵團，於101年6月14日給付訂金30,000元，101年7月2日給付238,000元，已繳付團費268,000元。
- (三) 原告陳龍雅、周月秀、溫淑玲、張素梅、葉君福、羅汝惠、關蘊儀、張沛南於101年6月29日到場參加被告公司召開之行前說明會，被告同日發給確定之旅程行程手冊(下稱行程手冊，見本院卷一第131至142頁)。

- (四)原告全體在海參崴曾搭乘如原證 6 照片（見本院卷一第 52 頁）所示之遊覽車搭載原告等 13 人，後更改為 30 人座以上大車搭載。
- (五)101 年 7 月 12 日被告未提供原告全體參觀車臣烈士紀念碑，除原告張沛南外，其餘原告均簽署同意書，表示願放棄參觀車臣烈士紀念碑（見本院卷一第 144 頁）。
- (六)101 年 7 月 19 日在李斯特揚卡，被告未提供原告全體參觀「富豪之家」。
- (七)101 年 7 月 27 日在莫斯科克里姆林宮，被告未於一般午餐時刻提供午餐服務，至下午 4 點半始提供午餐。
- 四、原告主張被告提供之系爭旅遊行程有前述各項不符契約約定、品質不佳情事，而依附表一所載規定及系爭契約之約定請求被告賠償附表一所示各項金額；惟為被告所拒，並以前詞置辯。茲就原告所為各項請求，依附表一所示順序逐項審酌如下：

(一) 編號 1 部分：

原告主張被告於網路登載之行程上標榜全程住 4 星級飯店，但第 1、2、4、7、10、11 日等 6 天安排居住之飯店均非 4 星級，應賠償差價。被告則抗辯契約內容應以行前說明會提供之行程手冊為準，上開 6 天居住之飯店均與行程手冊記載者相符，原告無權請求差價。經查：

1. 系爭契約第 23 條約定：「旅程中之餐宿、交通、旅程、觀光點及遊覽項目等，應依本契約所訂等級與內容辦理，甲方（即原告）不得要求變更，但乙方（即被告）同意甲方之要求而變更，不在此限，

惟其所增加之費用應由甲方負擔。除非有本契約第 28 條或第 31 條之情事，乙方不得以任何名義或理由變更旅遊內容，乙方未依本契約所訂等級辦理餐宿、交通旅程或遊覽項目等事項時，甲方得請求乙方賠償差額二倍之違約金」。

2. 原告主張上開 6 日之住宿品質不符約定，係以該等飯店之等級未達 4 星級為據。查被告於 20 日尊爵之旅之廣告文宣中，雖曾標榜居住 4 星級飯店，惟其上亦載明「航班、火車班次、行程、食宿暫定，依實際行程需要，增加或調整」等語（見本院卷一第 113 至 116 頁）；又被告曾於 101 年 6 月 29 日召開行前說明會，並發給到場參與之原告陳龍雅、周月秀、溫淑玲、張素梅、葉君福、羅汝惠、關蘊儀、張沛南行程手冊等情，為兩造所不爭執；原告廖婉婷、陳桂蓮、廖振昌雖未參加行前說明會，但被告亦曾交付行程手冊，業經證人即被告公司承辦之業務人員閻敏婷證述在卷（見本院卷一第 216 頁反面），堪認被告抗辯其已於出發前提供行程手冊予各原告，應屬實在。而原告收受行程手冊後，僅原告陳龍雅表示飯店等級不同，欲扣款 1 萬元，其餘原告均未表示異議而給付尾款，堪認兩造已就契約內容達成合意，即應以 101 年 6 月 29 日發放之行程手冊為最終確認之合意。而系爭旅遊行程第 1 天住宿北京上行格調酒店、第 2 天住海參崴 EKVATOR 酒店、第 4 天住伯力 APNPAH Γ（即阿里賓館）、第 7 天住伊爾庫次克安加拉酒店、第 10 天與第 11 天住新西伯利亞 AZIMUT 飯店，業經

被告於行程手冊中清楚標示，原告自無不能察覺之理，原告當時就此既無異議，堪認兩造已就住宿上開飯店達成合意，於上開各日居住前述飯店，自難認係違反原告之期待。

3. 原告雖主張行程手冊未標示各住宿飯店為幾星級，其無法查知飯店等級不同云云。惟原告溫淑玲、張素梅、葉君福、陳桂蓮、廖婉婷、廖振昌等人原係報名 18 天之經典團，被告公司承辦之業務人員曾提供 18 天經典團之廣告文宣供其等參考，業經證人閻敏婷、蔡期良證述在卷（見本院卷一第 217、219 頁），而 18 日經典團廣告文宣中列載之住宿飯店即包含 AZIMUT 飯店（見本院卷一第 117 至 120 頁），並標註為 3 星級，原告自無不能查知之理。況查，原告陳龍雅曾以被告更換飯店等級為由，主張旅遊費用減價 1 萬元，有其 101 年 7 月 2 日寄發予閻敏婷之電子郵件在卷足稽（見本院卷一第 159 頁），則其再於事後以上開 6 日居住之飯店未達 4 星級，違反契約約定品質為由，請求被告賠償差價，自不足採。從而，原告依民法第 227 條、系爭契約第 23 條以及消費者保護法（下稱消保法）第 22 條、第 51 條等規定，請求被告賠償飯店差價 8,123 元、三倍懲罰性賠償金 24,369 元，共 32,492 元，均無理由。

（二）編號 2 部分：

原告主張因被告安排之車輛過小，致需更換車輛、自行搬運行李，應賠償小費及懲罰性賠償金、慰撫金；被告則抗辯係其收取之旅遊費用不含搬行李之小費。

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。原告主張被告收取之旅遊費用包含搬運行李之小費、該等費用為 200 元，既為被告所否認，自應由原告就該等有利於己之事實舉證以實其說；原告雖援引系爭契約第 9 條第 7 款之約定主張旅遊費用包含行李費，惟該條款係約定：「行李費：團體行李往返機場、港口、車站等與旅館間之一切接送費用及團體行李接送人員之小費」（見本院卷一第 20 頁），應係指運送行李之費用及給付予接送人員之小費，然並未約定接送人員需負責搬運行李，亦未約定搬運行李之小費數額為何。則原告主張被告未依約履行，而依民法第 227 條、系爭契約第 9 條第 7 款、消保法第 22 條、第 51 條請求被告賠償小費 200 元及一倍之懲罰性賠償金 200 元，即屬無據。又債務人因債務不履行，致債權人之人格權受侵害者，得準用第 192 條至第 195 條及第 197 條之規定，負損害賠償責任，固為民法第 227 條之 1 所明定；惟依民法第 192 條至第 195 條請求賠償人格權之損害者，應先說明係何人格權受侵害，如屬第 195 條所稱「其他人格法益」受損害，尚應證明受侵害之情節重大，方合於法定要件。查本件原告主張因本項事由受有人格權之侵害，係指車輛安排不佳、其需在兩天石礫地自行搬運行李等為據，然上情縱認屬實，亦與民法第 195 條所列舉之生命、身體、健康、名譽、自由、信用、隱私、貞操權、身分法益無涉；如原告主張被告係不法侵害其他人格法益，則原告所指情事並未全面影響旅遊品質，侵害情節亦非重大，依前揭

說明，原告依民法第 227 條之 1 準用第 195 條請求被告賠償精神慰撫金 5,000 元，於法尚有未合，不應准許。

(三) 編號 3 部分：

原告主張被告未於 101 年 7 月 12 日安排參觀車臣烈士紀念碑。被告固不否認上情，惟抗辯除原告張沛南外，其餘原告均已簽署同意書同意放棄上開行程。經查：

1. 被告提出之同意書上明確記載「茲因週末塞車，大地假期西伯利大鐵路 20 日車臣烈士紀念碑未能參觀，旅客自願放棄此行程無異議」等語，並經原告張沛南以外之 12 名原告簽名確定（見本院卷一第 144 頁），足見僅原告張沛南未同意變更行程，其餘 12 名原告均已與被告達成合意變更行程、不參觀車臣烈士紀念碑，自無權再依民法第 227 條、第 514 條之 5、第 514 條之 8、系爭契約第 31 條請求被告賠償本項費用，亦無權依消保法第 22 條、51 條規定請求懲罰性賠償金。
2. 又系爭契約第 31 條第 1 項約定：「旅遊途中因不可抗力或不可歸責於乙方之事由，致無法依預定之旅程、食宿或遊覽項目等履行時，為維護本契約旅遊團體之安全及利益，乙方得變更旅程、遊覽項目或更換食宿、旅程，如因此超過原定費用時，不得向甲方收取。但因變更致節省支出經費，應將節省部分退還甲方」（見本院卷一第 20 頁反面）；依上開約定及前引系爭契約第 23 條之約定，除有不可抗力或不可歸責於被告之事由致無法依原定行

消費者保護法判決函釋彙編 (十五)

程履行，被告無權逕行變更行程；被告為專業之旅行社，對於週末易有塞車情況，自應知悉並預為因應，難認係屬不可抗力或不可歸責於被告之事由，原告張沛南既未同意放棄此行程，被告自無權片面取消行程，是原告張沛南應得請求被告賠償取消本項行程所生損失。按當事人已證明受有損害而不能證明其數額或證明顯有重大困難者，法院應審酌一切情況，依所得心證定其數額，此為民事訴訟法第 222 條第 2 項所明定。查原告張沛南實際繳交之旅遊費用為 235,000 元，原告主張應以旅遊費用 268,000 元為計算賠償金額之依據，與事實不符，尚難憑採；依上開旅遊費用除以 20 日計算，每日費用為 11,750 元，又依行程手冊之記載，101 年 7 月 12 日當天安排之景點共有海參崴軍事博物館、亞美尼亞教堂、烈士紀念碑等處（見本院卷一第 134 頁反面），以本項景點所佔比重約為 1/4 計算，原告張沛南得依上開民法規定請求被告賠償之金額即為 2,938 元（計算式： $235,000 \text{ 元} \div 20 \text{ 日} \div 4 = 2,938 \text{ 元}$ ，元以下四捨五入）；又依上開同意書，被告未如期安排參觀車臣烈士紀念碑係因交通狀況所致，非屬故意，是原告張沛南得依消保法第 22 條、第 51 條後段請求一倍之懲罰性賠償金 2,938 元，共計 5,876 元，逾此範圍之請求則無理由。

(四) 編號 4 部分：

原告主張被告使其徒步鐵軌旁 30 分鐘，應賠償慰撫金 5,000 元；另浪費 2 小時半，應賠償其所受損害及慰撫金。被告則抗辯 101 年 7 月 13 日當天係正常接

送居住於不同旅館之原告、至車站參觀及換票，並無浪費 2 小時半情事，且係原告自願步行至景點以避免塞車浪費時間。查依行程手冊所載（見本院卷一第 134 頁反面），當日安排之景點確有海參崴車站，兩造既未就各景點抵達、停留之時間預為約定，自難僅以當日於海參崴車站停留之時間較久，即認係被告浪費時間；又一般旅行團因團員作息、生活習慣不同，往往需互相等待，市區交通情況、有無違規停車阻塞街道，亦非被告所能掌控，原告所稱早上出發時間延遲半小時、因塞車抬車而延遲半小時，尚難認已逾合理期待。是原告主張被告共浪費 2 小時半，應依民法第 227 條、第 514 條之 8、消保法第 7 條、第 22 條、第 51 條等規定賠償原告，均屬無據。又原告主張之徒步鐵軌旁 30 分鐘、延遲 2 小時半等，均無從認定係何項人格權受侵害或屬情節重大，依前揭說明，原告依民法第 227 條之 1 準用第 195 條請求被告賠償精神慰撫金 5,000 元、10,000 元，亦不應准許。

(五) 編號 5 部分：

原告主張因 101 年 7 月 14 日居住之阿里賓館無電梯，致其需自行搬運行李上下 5 樓 2 趟，被告應賠償小費及懲罰性賠償金、慰撫金；被告則抗辯係其收取之旅遊費用不含行李費。查系爭契約第 9 條第 7 款所定行李費應非指接送人員搬行李之費用，業如前述，原告既未證明其交付之旅遊費用包含每日搬運行李之小費，以及該等小費數額為何，亦未說明其係何人格權受侵害，且依原告所述情事，尚難認其受侵害之情節重大，是原告依民法第 227 條、系爭契約第 9 條

消費者保護法判決函釋彙編 (十五)

第 7 款、消保法第 22 條、第 51 條請求被告賠償小費 400 元及三倍之懲罰性賠償金 1,200 元，以及依民法第 227 條之 1 準用第 195 條請求被告賠償精神慰撫金 10,000 元，均無理由。

(六) 編號 6 部分：

原告主張 101 年 7 月 15 日阿里賓館之早餐量不足。被告則抗辯當日為自助式早餐，數量並無不足情況。查行程手冊僅記載早餐為「飯店內」（見本院卷一第 135 頁反面），並未就數量、種類特為約定，而一般商務旅館提供之早餐本難以期待如高級飯店般豐盛，依原告提出之當日早餐照片（見本院卷一第 58 至 59 頁），雖有部分保溫箱內無菜餚，但仍可見 2 樣蔬菜、炸薯條、薯塊、湯、飲料等食物，難認被告提供之餐點不符約定品質。況被告提供之每日旅遊服務除餐點外，尚包含景點參訪、交通、住宿等，原告主張被告提供之早餐量不足，應賠償依 1/3 日費用計算之金額，難認有理。僅由原告主張之本項情事，亦難認其係何人格權受有侵害或屬侵害情節重大，故原告依民法第 227 條、第 514 條之 7 等規定請求被告賠償依 1/3 日費用計算之賠償金 4,000 元，依系爭契約第 23 條、消保法第 22 條、第 51 條請求被告賠償二倍之懲罰性賠償金 8,000 元，以及依民法第 227 條之 1 準用第 195 條請求被告賠償精神慰撫金 5,000 元，均無理由。

(七) 編號 7 部分：

原告主張 101 年 7 月 18 日當天午、晚餐之質量不佳，且在貝加爾湖碼頭導遊無解說、未定午餐致遭驅趕、

吹風等待車輛云云。被告則否認有原告所述情事。查行程手冊就當日午、晚餐分別記載為「列車上簡餐」、「俄國風味餐」（見本院卷一第 136 頁），並未就價格、數量等特為約定，參以被告提出之當日午、晚餐收據，折合新臺幣之午餐價格平均每人約 230.15 元，晚餐價格則約 1066.153 元（見本院卷二第 32 頁），與被告 101 年 7 月 27 日退還原告晚餐誤餐費每人 650 盧布（約合新臺幣 715 元，見本院卷二第 34 頁）之金額相較，並無過低情事，尚難認被告提供之餐點不符約定品質。況被告提供之每日旅遊服務除餐點外，尚包含景點參訪、交通、住宿等，原告主張被告提供之午、晚餐量不足，應分別賠償依 1/3 日費用計算之金額，難認有理。又僅由原告主張之本項情事，亦難認其係何人格權受有侵害且受侵害之情節重大，故原告依民法第 227 條、第 514 條之 7 等規定請求被告賠償依 1/3 日費用計算之賠償金各 4,000 元，依消保法第 22 條、第 51 條請求被告賠償三倍之懲罰性賠償金各 12,000 元，以及依民法第 227 條之 1 準用第 195 條請求被告賠償精神慰撫金 20,000 元，均無理由。

（八）編號 8 部分：

原告主張被告變更行程未安排參觀富豪之家。被告則抗辯因富豪之家非重要景點，故僅經過而未入內參觀。查行程手冊中，101 年 7 月 19 日記載之行程包含「伊爾霍次克（富豪之家斯柏斯卡教堂、十二月黨人故居）」，並未註明僅乘車經過而不下車參觀，且行程手冊上特別介紹「富豪之家」之窗戶木材雕工、屋頂設計及材料（見本院卷一第 136 頁反面），依一

消費者保護法判決函釋彙編 (十五)

般消費者之理解，當非屬僅乘車經過而不入內參觀之景點；此外，證人陳紫晴亦證稱係因被告給俄羅斯當地導遊之俄文行程漏了富豪之家這個景點，發現時火車已經快開了，所以無法補這個行程（見本院卷二第 13 頁反面）；足認係因被告之過失致未參觀該景點，被告前揭抗辯尚難憑採。被告未徵得原告同意而取消該行程，自屬不完全給付，應賠償原告所受損失。又當事人已證明受有損害而不能證明其數額或證明顯有重大困難者，法院應審酌一切情況，依所得心證定其數額，民事訴訟法第 222 條第 2 項定有明文。查各原告實際繳交之旅遊費用分別如附表二所示，應依該等旅遊費用為計算本項賠償金額之依據，原告主張均應以旅遊費用 268,000 元為計算賠償金額之依據，與事實不符，尚難憑採；再依行程手冊之記載，101 年 7 月 19 日當天安排之景點共有李斯特楊卡（生態博物館、木造建築博物館）、西伯利亞大鐵路及上開伊爾霍次克之富豪之家、教堂、十二月黨人故居等處，以本項景點所佔比重約為 1/5 計算，各原告得依民法第 227 條、第 514 條之 5、第 514 條之 8 及系爭契約第 31 條規定請求被告賠償之金額即分別如附表二所示。又依系爭契約第 23 條之約定，被告未依契約所定辦理遊覽項目，原告得請求 2 倍之違約金（見本院卷一第 20 頁反面），是原告依上開契約約定請求依本項金額計算之二倍違約金（詳如附表二所示），亦屬有據。經計算後，各原告得請求之本項金額如附表二所示，逾此範圍之請求則無理由。

(九) 編號 9 部分：

原告主張 101 年 7 月 20 日當天晚上因深夜高溫悶熱而更換房間，被告則否認有原告所述情況。惟原告之主張縱認屬實，僅由原告主張之本項情事，亦難認其係何人格權受有侵害、受侵害之情節重大，依前揭說明，原告依民法第 227 條之 1 準用第 195 條請求被告賠償精神慰撫金 1,000 元，難認有理。

(十) 編號 10 部分：

原告主張 101 年 7 月 26 日當天被告未安排參觀聖瓦西里大教堂、古姆國營百貨、列寧墓。被告則抗辯上開景點均在附近，當日係解說完後由原告自由參觀。查行程手冊中，101 年 7 月 26 日記載之行程為「莫斯科（克里姆林宮、紅場、救世主基督教堂、彼得大帝雕像、杜蘭朵咖啡）」，其下方除逐一介紹上開景點外，另列出聖瓦西里大教堂、古姆國營百貨、列寧墓等景點（見本院卷一第 138 頁反面），領隊陳紫晴則到庭具結證稱：「（101 年 7 月 26 日原告等人到達紅場後）…莫斯科導遊先把當地廣場的位置、歷史講解一遍，當時給大家自由活動約 30 分鐘，列寧的墓無法進入，只是一個墓碑，在外面看墓碑，而聖瓦西里大教堂做禮拜時才會開放，當天只能在外面拍照，古姆國營百貨隨時有開，看大家要不要進去逛，還有一個圖書館，大部分只在外面拍建築物，沒有進去看人家看書，當天講解完後，大家自由活動 30 分鐘…」、「（請你確認當天有無帶原告等人到聖瓦西里大教堂、古姆國營百貨、列寧墓等地點前面？）有，下方照片左邊是聖瓦西里大教堂，右邊是教堂的鐘樓，旁邊就是列寧墓，拍照的地點距離建築物沒有

消費者保護法判決函釋彙編 (十五)

幾十公尺，根本不到十公尺，不到一分鐘就走到了，這些景點都是接連在一起，形成一個方形區域，我就在前面幫全部團員拍合照。如果以時鐘方位來看，12 點中方向是圖書館、三點鐘方向是古姆國營百貨，六點鐘方向是聖瓦西里大教堂，九點鐘方向是列寧墓。」（見本院卷二第 14 頁），是原告主張被告未安排參觀本項景點，難認屬實。從而，原告依民法第 227 條、第 514 條之 5、第 514 條之 8 及系爭契約第 31 條規定請求被告賠償 1/2 之費用，並依消保法之規定請求被告賠償 1 倍懲罰性違約金，均無理由。

(十一) 編號 11 部分：

原告主張 101 年 7 月 27 日當天遲至下午 4 時 30 分始進午餐。被告固不爭執上情，惟陳紫晴證稱：「有安排（午餐），只是遲至下午 4 點半才用午餐，是因為當天參觀紅場就是當地的總統府，參觀要先去現場排時間，排到以後就必須在現場等，不能夠離開，一進去，就要跟著導遊的時間走，紅場各個建築物有安全檢查，所以花費的時間會較久，當天排到的參觀時間是 12 點半，所以參觀完後是下午 3、4 點，再開車去吃飯，下午 4 點半才用餐，當天也是用了 3 餐。」（見本院卷二第 14 頁反面）。是尚難僅以當日午餐係於下午 4 點半食用，即認被告故意侵害原告之人格權且受侵害之情節重大，故原告依民法第 227 條之 1 準用第 195 條請求被告賠償精神慰撫金 20,000 元，亦難認有理。

(十二) 編號 12 部分：

原告主張被告 102 年 7 月 28 日當天未提供午餐。

被告雖否認上情，辯稱 101 年 7 月 28 日有提供午餐及晚餐，惟其提出之相關單據僅有 1 張加註「7/28 中餐刷卡」之單據，其餘單據則為購買水、麥當勞餐點之憑證（見本院卷二第 93 頁反面至 95 頁），而上開單據上所載時間為「18:22」，顯非午餐時間；亦與陳紫晴證稱 101 年 7 月 28 日當天是下午 3、4 點吃午餐等語（見本院卷二第 15 頁）不符；是由被告提出之上開單據，僅能證明其當日有提供晚餐。又依行程手冊之記載，101 年 7 月 28 日之午餐為「俄國風味餐」（見本院卷一第 139 頁反面），陳紫晴復證稱當日購買之麥當勞餐點係其以備用金購買，算是被告請客（見本院卷二第 15 頁反面）；故亦不能以此作為被告提供之午餐。是原告主張被告未提供 101 年 7 月 28 日之午餐，構成不完全給付，即非無據。又當事人已證明受有損害而不能證明其數額或證明顯有重大困難者，法院應審酌一切情況，依所得心證定其數額，民事訴訟法第 222 條第 2 項定有明文。原告雖主張被告應賠償依 1/3 日費用計算之金額，惟被告每日提供之旅遊服務包含食宿、交通、景點參訪等，自不得僅因被告少提供一餐，即認其應賠償 1/3 日之費用；參以行程手冊所載 101 年 7 月 27 日之中餐與 101 年 7 月 28 日之中餐同為「俄國風味餐」（見本院卷一第 139 頁），而 101 年 7 月 27 日之午餐費用折合新臺幣為每人 485.7 元，有被告提出之餐費計算單在卷足稽（見本院卷二第 34 頁），另參酌被告雖未提供午餐，但已自費購買麥當勞餐點供原告充飢等情，認本項

消費者保護法判決函釋彙編 (十五)

被告賠償之金額應為 480 元。又依系爭契約第 23 條之約定，被告未依契約所定辦理餐宿，原告得請求 2 倍之違約金（見本院卷一第 20 頁反面）；是原告依民法第 227 條、第 514 條之 6、第 514 條之 7 請求被告賠償 480 元，及依上開契約約定請求依本項金額計算之二倍違約金 960 元，共計 1,440 元，即屬有據。逾此範圍之請求則無理由。

- 五、被告雖另抗辯原告陳龍雅尚積欠旅遊費用 1 萬元，其得以之為抵銷。惟為原告陳龍雅所否認，並主張其當時係與被告約定系爭旅遊行程結束後如不滿意，就不給付 1 萬元，因本件旅遊有諸多缺失，未達滿意條件，故其無需再給付 1 萬元。查原告陳龍雅曾於出發前之 101 年 7 月 2 日寄發電子郵件予被告公司承辦之業務人員閻敏婷，表示因其參加行前說明會取得行程手冊後，發現飯店等級下調，其向被告法定代理人反應後仍無法接受被告之答覆，故保留 2 萬元未匯入，待回程後再視住宿等級品質差異扣減差額；閻敏婷嗣於被告之收費明細表上記載「訂金 3 萬」、「尾款 220,000（客人先扣 1 萬，回來滿意再付 1 萬）」等語，有上開電子郵件及收費明細表在卷足稽（見本院卷一第 122、159 頁）；閻敏婷並到庭具結證稱其係徵得被告法定代理人蔡材樺同意才讓原告陳龍雅先扣款等語（見本院卷一第 218 頁）；由上足認被告顯已承諾如原告陳龍雅回國後不滿意系爭旅遊行程，即無庸給付尾款 1 萬元。是被告抗辯其對於原告陳龍雅仍有 1 萬元之債權存在而得以之與應賠償原告陳龍雅之金額相抵銷，難認有理。
- 六、未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。又遲延之債務，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、第 203 條分別定有明文。從而，原告依旅遊契約法律關係，分別請求被告給付如附表二所示金額，及均自起訴狀繕本送達翌日即 102 年 2 月 2 日（見本院卷一第 75 頁送達證書）起至清償日止，按年息 5% 計算之利息，為有理由，應予准許。逾上開範圍之請求，則不應准許，應予駁回。

七、本件命被告給付之金額未逾 50 萬元，依民事訴訟法第 389 條第 1 項第 5 款應依職權宣告假執行。又被告陳明願供擔保，請准宣告免為假執行，就原告勝訴部分，經核並無不合，爰酌定相當之擔保金額准許之。至原告敗訴部分，其假執行之聲請因訴之駁回而失所附麗，應併予駁回。

八、本件事證已臻明確，兩造其餘攻擊、防禦方法及未經援用之證據，核與判決結果不生影響，爰不逐一論列。

九、訴訟費用負擔之依據：民事訴訟法第 79 條、第 85 條第 1 項前段。

中 華 民 國 1 0 3 年 4 月 1 7 日
民事第五庭法官 陳禧儀

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 1 0 3 年 4 月 1 7 日
書記官 謝淑芬

【附表一】

原告請求項目及金額表（見本院卷二第 136 至 137 頁，原告言詞辯論狀附件 5）

編號	日期	原告主張之事由	請求項目及金額、請求權基礎	小計
1	行程第 1、2、4、7、10、11 日	住宿飯店星級低於原定飯店	1. 債務不履行之財產上損害賠償即房間價差（民法第 227 條、系爭契約第 23 條）：8,123 元。 2. 懲罰性賠償金（消保法第 22 條、第 51 條前段）：24,369 元。	32,492 元
2	101 年 7 月 12 日	挑夫行程：小車危險而換車、雨天石礫地自行搬運行李	1. 小費損害賠償（民法第 227 條、系爭契約第 9 條第 7 款）：200 元。 2. 懲罰性賠償金（消保法第 22 條、第 51 條後段）：200 元。 3. 精神慰撫金（民法第 227 條之 1 準用第 195 條）：5,000 元。	5,400 元

編號	日期	原告主張 之理由	請求項目及 金額、請求權基礎	小計
3	101年7月12日	未參觀車臣 烈士紀念碑	1. 債務不履行損害 賠償 - 退還 1/4 日費用（民法第 227 條、第 514 之 5、第 514 之 8 條、系爭契約 第 31 條）：3,000 元。 2. 懲罰性賠償金 （消保法第 22 條、第 51 條後 段）：3,000 元。	6,000 元
4	101年7月13日	徒步鐵軌旁 30分鐘	精神慰撫金（民法 第 227 條之 1 準用 第 195 條）：5,000 元。	21,000 元
	101年7月13日	浪費 2 小時 30 分鐘（導 遊遲到 30 分 鐘、車站換 票 1 小時 30 分鐘、抬車 30 分鐘）	1. 債務不履行損害 賠償 - 退還 1/4 日費用（民法第 227 條、第 514 之 8 條）：3,000 元。 2. 懲罰性賠償金 （消保法第 7 條、第 22 條、 第 51 條但書）： 3,000 元。 3. 精神慰撫金（民 法第 227 條之 1 準用第 195 條）： 10,000 元。	

消費者保護法判決函釋彙編 (十五)

編號	日期	原告主張 之理由	請求項目及 金額、請求權基礎	小計
5	101年7月14日	住宿阿里賓館自行搬運行李至5樓2次	<ol style="list-style-type: none"> 1. 小費損害賠償（系爭契約第9條第7款）：400元（200元x2）。 2. 懲罰性賠償金（消保法第22條、第51條前段）：1,200元。 3. 精神慰撫金（民法第227條之1準用第195條）：10,000元。 	11,600元
6	101年7月15日	阿里賓館早餐量不足	<ol style="list-style-type: none"> 1. 賠償1/3日費用（民法第227條、第514之7條）：4,000元。 2. 懲罰性賠償金（消保法第22條、第51條、系爭契約第23條）：8,000元。 3. 精神慰撫金（民法第227條之1準用第195條）：5,000元。 	17,000元

編號	日期	原告主張 之理由	請求項目及 金額、請求權基礎	小計
7	101年7月18日	在貝加爾湖碼頭導遊無解說、未訂午餐被驅趕、傍晚吹風等車 20 分鐘	精神慰撫金（民法第 227 條之 1 準用第 195 條）：20,000 元。	52,000 元
		午餐質量差（湯、麵包）	1. 減少 1/3 日費用（民法第 227 條、第 514 之 7 條）：4,000 元。 2. 懲罰性賠償金（消保法第 22 條、第 51 條前段）：12,000 元。	
		晚餐質量（半支雞腿、麵包）	1. 減少 1/3 日費用（民法第 227 條、第 514 之 7 條）：4,000 元。 2. 懲罰性賠償金（消保法第 22 條、第 51 條前段）：12,000 元。	
8	101年7月19日	未參觀富豪之家	1. 減少 1/5 日費用（民法第 227 條、第 514 之 5、第 514 之 8 條、系爭契約第 31 條）：2,000 元。 2. 兩倍違約金（系爭契約第 23 條）：4,000 元。	6,000 元

消費者保護法判決函釋彙編 (十五)

編號	日期	原告主張 之理由	請求項目及 金額、請求權基礎	小計
9	101年7月20日	深夜高溫悶熱換房	精神慰撫金（民法第227條之1準用第195條）：1,000元。	1,000元
10	101年7月26日	未參觀聖瓦西里大教堂、古姆國營百貨、列寧墓	1. 減少1/2日費用（民法第227條、第514之5、第514之8條、系爭契約第31條）：6,000元。 2. 懲罰性賠償金（消保法第22條、第51條但書）：6,000元。	12,000元
11	101年7月27日	下午4:30始進午餐	精神慰撫金（民法第227條之1準用第195條）：20,000元。	20,000元
12	101年7月28日	未提供午餐，亦未退費	1. 減少1/3日費用（民法第227條、第514之5、第514之7條、系爭契約第31條）：4,000元。 2. 2倍違約金（系爭契約第23條）：8,000元。	12,000元
合計				196,492元

【附表二】被告應給付各原告之金額表

原告姓名	繳交之旅遊費用／ 每日平均數額（即 旅遊費用÷20日）	被告應賠償之項目、 金額及計算式	被告應給付 金額（供反 擔保金額）
關蘊儀	235,000 元／ 11,750 元	1. 未參觀富豪之家：2,000 元（每日旅遊費用 11,750 元÷5 = 2,350 元，高於原告請求金額 2,000 元，以 2,000 元計算）+ 兩倍違約金 4,000 元 = 6,000 元。 2. 未提供 101 年 7 月 28 日午餐：480 元 + 二倍違約金 960 元 = 1,440 元。	7,440 元
周月秀	268,000 元／ 13,400 元	1. 未參觀富豪之家：2,000 元（每日旅遊費用 13,400 元÷5 = 2,680 元，高於原告請求金額 2,000 元，以 2,000 元計算）+ 兩倍違約金 4,000 元 = 6,000 元。 2. 未提供 101 年 7 月 28 日午餐：480 元 + 二倍違約金 960 元 = 1,440 元。	7,440 元
周李栖	258,000 元／ 12,900 元	1. 未參觀富豪之家：2,000 元（每日旅遊費用 12,900 元÷5 = 2,580 元，高於原告請求金額 2,000 元，以 2,000 元計算）+ 兩倍違約金 4,000 元 = 6,000 元。 2. 未提供 101 年 7 月 28 日午餐：480 元 + 二倍違約金 960 元 = 1,440 元。	7,440 元

消費者保護法判決函釋彙編 (十五)

原告姓名	繳交之旅遊費用／ 每日平均數額（即 旅遊費用÷20日）	被告應賠償之項目、 金額及計算式	被告應給付 金額（供反 擔保金額）
周虎林	258,000 元／ 12,900 元	1. 未參觀富豪之家：2,000 元（每日旅遊費用 12,900 元 ÷ 5 = 2,580 元，高於原告請求金額 2,000 元，以 2,000 元計算）＋兩倍懲罰性賠償金 4,000 元 = 6,000 元。 2. 未提供 101 年 7 月 28 日午餐：480 元＋二倍違約金 960 元 = 1,440 元。	7,440 元
張素梅	192,000 元／ 9,600 元	1. 未參觀富豪之家：1,920 元（每日旅遊費用 9,600 元 ÷ 5 = 1,920 元，低於原告請求金額 2,000 元，以 1,920 元計算）＋兩倍懲罰性賠償金 3,840 元 = 5,760 元。 2. 未提供 101 年 7 月 28 日午餐：480 元＋二倍違約金 960 元 = 1,440 元。	7,200 元
陳龍雅	250,000 元／ 12,500 元	1. 未參觀富豪之家：2,000 元（每日旅遊費用 12,500 元 ÷ 5 = 2,500 元，高於原告請求金額 2,000 元，以 2,000 元計算）＋兩倍懲罰性賠償金 4,000 元 = 6,000 元。 2. 未提供 101 年 7 月 28 日午餐：480 元＋二倍違約金 960 元 = 1,440 元。	7,440 元

原告姓名	繳交之旅遊費用／ 每日平均數額（即 旅遊費用÷20日）	被告應賠償之項目、 金額及計算式	被告應給付 金額（供反 擔保金額）
張沛南	235,000 元／ 11,750 元	1. 未參觀車臣烈士紀念碑： 2,938 元（每日旅遊費用 11,750 元 ÷4 = 2,938 元 〈元以下四捨五入〉，低 於原告請求金額3,000 元， 以 2,938 元計算）+一倍 懲罰性賠償金 2,938 元 = 5,876 元。 2. 未參觀富豪之家：2,000 元（每日旅遊費用 11,750 元 ÷5 = 2,350 元，高於 原告請求金額 2,000 元， 以 2,000 元計算）+兩倍 懲罰性賠償金 4,000 元 = 6,000 元。 3. 未提供 101 年 7 月 28 日午 餐：480 元+二倍違約金 960 元= 1,440 元。	13,316 元
葉君福	195,000 元／ 9,750 元	1. 未參觀富豪之家：1,950 元（每日旅遊費用 9,750 元 ÷5 = 1,950 元，低於 原告請求金額 2,000 元， 以 1,950 元計算）+兩倍 懲罰性賠償金 3,900 元 = 5,850 元。 2. 未提供 101 年 7 月 28 日午 餐：480 元+二倍違約金 960 元= 1,440 元。	7,290 元

消費者保護法判決函釋彙編 (十五)

原告姓名	繳交之旅遊費用／ 每日平均數額（即 旅遊費用÷20日）	被告應賠償之項目、 金額及計算式	被告應給付 金額（供反 擔保金額）
溫淑玲	192,000 元／ 9,600 元	1. 未參觀富豪之家：1,920 元（每日旅遊費用 9,600 元 ÷ 5 = 1,920 元，低於原告請求金額 2,000 元，以 1,920 元計算）＋兩倍懲罰性賠償金 3,840 元 = 5,760 元。 2. 未提供 101 年 7 月 28 日午餐：480 元＋二倍違約金 960 元 = 1,440 元。	7,200 元
陳桂蓮	191,000 元／ 9,550 元	1. 未參觀富豪之家：1,910 元（每日旅遊費用 9,550 元 ÷ 5 = 1,910 元，低於原告請求金額 2,000 元，以 1,910 元計算）＋兩倍懲罰性賠償金 3,820 元 = 5,730 元。 2. 未提供 101 年 7 月 28 日午餐：480 元＋二倍違約金 960 元 = 1,440 元。	7,170 元
廖振昌	191,000 元／ 9,550 元	1. 未參觀富豪之家：1,910 元（每日旅遊費用 9,550 元 ÷ 5 = 1,910 元，低於原告請求金額 2,000 元，以 1,910 元計算）＋兩倍懲罰性賠償金 3,820 元 = 5,730 元。 2. 未提供 101 年 7 月 28 日午餐：480 元＋二倍違約金 960 元 = 1,440 元。	7,170 元

原告姓名	繳交之旅遊費用／ 每日平均數額（即 旅遊費用÷20日）	被告應賠償之項目、 金額及計算式	被告應給付 金額（供反 擔保金額）
廖婉婷	191,000 元／ 9,550 元	1. 未參觀富豪之家：1,910 元（每日旅遊費用 9,550 元 ÷ 5 = 1,910 元，低於原告請求金額 2,000 元，以 1,910 元計算）＋兩倍懲罰性賠償金 3,820 元 = 5,730 元。 2. 未提供 101 年 7 月 28 日午餐：480 元＋二倍違約金 960 元 = 1,440 元。	7,170 元
羅汝惠	195,000 元／ 9,750 元	1. 未參觀富豪之家：1,950 元（每日旅遊費用 9,750 元 ÷ 5 = 1,950 元，低於原告請求金額 2,000 元，以 1,950 元計算）＋兩倍懲罰性賠償金 3,900 元 = 5,850 元。 2. 未提供 101 年 7 月 28 日午餐：480 元＋二倍違約金 960 元 = 1,440 元。	7,290 元

第五章 消費爭議之處理

第二節 消費訴訟

第五十一條(懲罰性賠償金)

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三倍以下之懲罰性賠償金；但因過失所致之損害，得請求損害額一倍以下之懲罰性賠償金。

【摘要】

懲罰性賠償金規定，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。且此規定既以企業經營者之故意或過失為量定之標準，顯係為區分兩者於目的及本質上之不同，使過失行為之懲罰較低。又懲罰性賠償金與慰撫金之目的有所不同，前者在於制裁加害人之惡性與防止該加害人再度從事相同加害行為；後者在於慰藉被害人之痛苦及填補損害。兩者之功能既有差異，即不致發生一行為雙重填補損害之問題。而消費者保護法第 51 條懲罰性賠償金，與傳統損害賠償之目的在填補被害人實際上所受之損害，概念上或有所不同，惟仍應定性於民事損害賠償法之範疇，是為求法律解釋體系之一致性，本條所謂損害，應與民法之解釋相同，即包括財產上之損害及非財產上之損害，是當無於計算懲罰性賠償金之損害額時，將慰撫金之數額排除於外之理，是被上訴人上開抗辯核不足採。

【法院判決】

臺灣高等法院高雄分院民事判決

上 訴 人 李國榮
訴訟代理 人 石繼志律師
 郭峻豪律師

被 上 訴 人 蓮第康橋企業股份有限公司
兼法定代理人 陳國忠
共 同
訴 訟代理 人 樓嘉君律師

上列當事人間請求侵權行為損害賠償事件，上訴人對於民國 102 年 6 月 21 日臺灣高雄地方法院 101 年度訴字第 1018 號第一審判決提起上訴，本院於 102 年 10 月 23 日辯論終結，判決如下：

【主文】

原判決關於駁回上訴人後開第二項之訴部分，及訴訟費用（除確定部分外）之裁判，均廢棄。

被上訴人應再連帶給付上訴人新臺幣拾萬零肆佰陸拾參元，被上訴人蓮第康橋企業股份有限公司應另再給付上訴人新臺幣伍萬元，及均自民國一〇〇年九月二十七日起至清償日止，按年息百分之五計算之利息。

其餘上訴駁回。

第一（除確定部分外）、二審訴訟費用，由被上訴人連帶負擔十七分之二，由被上訴人蓮第康橋企業股份有限公司負擔十七分之一，餘由上訴人負擔。

【事實及理由】

一、上訴人主張：被上訴人陳國忠為被上訴人蓮第康橋企業股份有限公司（下稱康橋公司）之負責人，並兼為康橋公司臺東分公司之負責人，係從事旅館經營業務之人，本應注

消費者保護法判決函釋彙編(十五)

意客房內浴室地板使用止滑材質、放置止滑墊，並維持浴室排水、抽風功能運作正常，竟疏未注意，而鋪設易滑之大理石材質地板、未放置止滑墊、僅設置 1 個排水孔、抽風系統不完全。嗣伊於民國 99 年 4 月 23 日與家人一同入住康橋公司經營之臺東市康橋飯店 612 號房，伊於當晚使用房內浴室（下稱系爭浴室）盥洗，發現浴室地面排水不佳、積水潮濕，故特別開燈以維持浴室抽風系統運作。惟伊於翌（24）日上午 8 時許進入系爭浴室，仍因地面積水潮濕、未設置防滑設備而滑倒（下稱系爭事故），致身體受有右側股骨頸骨折之傷害（下稱系爭傷害），因而支出醫藥費新臺幣（下同）6 萬 4864 元、看護費用 11 萬元、購買助行器費用 1450 元、受有不能工作損失 12 萬 6000 元、精神損害 20 萬元，合計 50 萬 2314 元。陳國忠對於上開職務範圍之事，未善盡權責加以改進，顯違背旅館業管理規則第 24 條關於旅館業應經常維持場所之安全與清潔之規定，應屬違反保護他人法律，致生損害於伊，康橋公司則為其公司，其 2 人應依民法第 184 條第 2 項、第 28 條、公司法第 23 條第 2 項規定，負連帶賠償責任。此外，康橋公司係提供服務之企業經營者，與伊之間有契約關係，依民法第 227 條之 1 規定，應負債務不履行之賠償責任。復因康橋公司並未提供符合當時科技或專業水準可合理期待之安全性之服務，致損害於伊，違反消費者保護法第 7 條規定，伊並得依同法第 51 條規定，請求康橋公司給付損害額 1 倍之懲罰性賠償金。爰擇一求為命被上訴人應連帶給付伊 50 萬 2314 元，康橋公司應另給付伊 50 萬 2314 元，及均自 100 年 9 月 27 日起至清償日止，按年息 5% 計算利息之判決。

- 二、被上訴人則以：上訴人發生系爭事故致受傷害，非陳國忠因執行職務所加予他人之損害，應無民法第 28 條之適用。又系爭事故發生後，經臺灣臺東地方法院檢察署（下稱臺東地檢署）檢察官指揮檢察事務官前往系爭浴室實地勘查，發現排水正常、無積水、抽風系統正常，雖留有多處小面積水漬，然以目前常用之浴室地板材質，無論任何材質，均會有相同情形。再者，旅館業管理規則並未規定建築浴室需使用防滑建材，建築法及建築技術規則亦無相關規範，上訴人主張系爭浴室之地板不應鋪設特定材質之地板，並無所據。系爭事故發生實乃因上訴人入住當晚喝酒過量或其他因素不慎摔倒所致，伊等不具有可歸責事由。另上訴人請求自 99 年 5 月 4 日起迄同年 6 月 17 日晚上部分之看護費，非屬必要費用，至所請求之工作損失，應以看護天數 55 日，並按當年度每月基本工資數額為計算，始屬合理。縱認伊等應對於系爭事故之發生負賠償之責，上訴人請求權均屬侵權行為性質，業已罹於時效。此外，康橋公司臺東分公司其房間及浴室，並無任何不符合當時科技或專業水準可期待之安全性，系爭事故係上訴人不慎所致，與上訴人之浴室設備無相當因果關係，自無消費者保護法規定之適用，且消費者保護法第 51 條規定之賠償範圍並不包括精神賠償，上訴人依此請求系爭損害額 1 倍之懲罰性賠償金為無理由等語，資為抗辯。
- 三、原審判決康橋公司及陳國忠應連帶給付上訴人 15 萬 0694 元，及自 101 年 5 月 25 日起至清償日止，按年息 5% 計算之利息，並駁回上訴人其餘之訴。
- 上訴人就其敗訴其中一部分提起上訴，其上訴聲明：(一) 原判決關於駁回上訴人後開第(二)、(三)項之訴部分廢

消費者保護法判決函釋彙編 (十五)

棄。(二)上開廢棄部分，康橋公司應再給付上訴人 85 萬 3934 元，及自 100 年 9 月 27 日起至清償日止，按年息 5% 計算之利息。(三)第(二)項給付部分，陳國忠應就其中 35 萬 1620 元本息部分與康橋公司負連帶給付責任。被上訴人則答辯聲明：上訴駁回。(至上訴人超過上訴聲明以外之請求，未據兩造上訴，業已確定，非本件審理範圍。)

四、兩造不爭執事項：

- (一) 陳國忠為康橋公司之負責人，並兼為康橋公司臺東分公司之負責人，係從事旅館經營業務之人。
- (二) 上訴人於 99 年 4 月 23 日入住康橋公司經營之臺東市康橋飯店，於翌(24)日上午 8 時許在浴室滑倒，身體受有系爭傷害。
- (三) 因系爭事故支出醫藥費 6 萬 4864 元、助行器費用 1450 元，係必要費用。
- (四) 康橋公司之臺東分公司、陳國忠及蘇進祿，被訴業務過失傷害乙案，經臺東地檢署 99 年度偵字第 1814 號、100 年度偵字第 555 號(下稱系爭刑事案件)為不起訴處分確定。
- (五) 上訴人曾就本件起訴事實以陳國忠、蘇進祿及康橋公司臺東分公司為被告，於 100 年 7 月 6 日向臺東地院具狀提起民事侵權行為損害賠償訴訟，經該院於 100 年 11 月 4 日以當事人不適格判決駁回，而於 100 年 12 月 5 日確定。
- (六) 上訴人於 101 年 5 月 15 日具狀向原審提起本件訴訟。
- (七) 上訴人因系爭事故於 99 年 4 月 24 日入院急診，同日住院施行鋼板復位固定手術，99 年 5 月 3 日出院，治療期間需拐杖助行 3 個月，有臺北市立聯合醫院診

斷證明書可稽。

(八) 上訴人於 99、100 年度所得收入分別為 50 萬 4000 元、54 萬 6000 元。

五、兩造爭執事項：

- (一) 上訴人請求康橋公司與陳國忠負連帶賠償責任，有無理由？
- (二) 上訴人因系爭傷害（於 99 年 4 月 24 日在浴室滑倒，身體受有右側股骨頸骨折傷害）所受之損害為何？
- (三) 上訴人有無與有過失？
- (四) 上訴人依消費者保護法第 51 條規定，請求康橋公司賠償損害 1 倍之懲罰性賠償金，有無理由？
- (五) 上訴人請求權時效是否已消滅？
- (六) 上訴人得請求金額為何？

六、上訴人請求康橋公司與陳國忠負連帶賠償責任，有無理由？

- (一) 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。又旅館業應經常維持場所之安全與清潔，亦為旅館業管理規則第 24 條所明定。上訴人主張陳國忠為康橋公司之負責人，對於系爭浴室地面磁磚過於光滑，且無止滑墊或其他防滑設施，亦無警告標示，其執行職務違反旅館業管理規則第 24 條規定，係違反保護他人之法律，致生損害於上訴人，其與康橋公司應連帶賠償等情，為被上訴人所否認。經查，臺東地檢署 99 年度交查字第 163 號案件（即系爭刑事案件）偵查時，於 99 年 10 月 7 日至現場勘驗，上訴人跌倒之浴室，抽風系統正常，

經噴水測試，地板水流正常，無積水，但地面仍然溼滑，且地面磁磚甚為光滑，並未見止滑裝置等情，業經本院調取該卷核閱明確，有勘驗筆錄及照片可稽（刑事交查卷第 33 至 40 頁），可見系爭浴室地板磁磚甚為光滑，且無防滑之安全設施。雖旅館業管理規則、建築法及建築技術規則，並未強行規定浴廁地面應鋪設何種材質，然在浴室地面使用表面光亮且不具止滑效果之磁磚，易致不慎滑倒，實屬具有一般社會生活經驗之人所共知，被上訴人經營旅館業，應無不知之理，自應特別注意防滑措施，以避免住宿客人發生跌倒意外。系爭浴室既有欠缺防滑設施之缺失，堪認未達一般使用上之安全程度，自不符旅館業管理規則第 24 條規定應保持場所安全之要求。

(二) 又事後浴室入口處電燈開關上方，固貼有「請使用浴室專用鞋」之告示，然依上訴人提出事發時之現場照片（原審卷第 17 頁），可知當時系爭浴室入口並無相同之告示，顯見該上開告示係事後所增設，不得認事發當時浴室備有專用之止滑拖鞋供上訴人使用。系爭浴室之浴缸雖設有浴簾，但浴簾較短（刑事交查卷第 38 頁照片），使用時亦不可能全然無縫足可完全防止水珠濺出，而讓地面保持乾燥。另浴室門口雖置有腳踏墊，惟其功用僅為進出浴室時避免滑倒之用，無法防免浴室內之滑倒情事。再者，被上訴人縱每日均有服務人員整理、清潔、檢查房間之設施，就各層房間內均有裝置 24 小時之電話，以聯絡服務人員，於明顯處有緊急處理之方式等服務及設施，均不能防止浴室濕滑之跌倒意外，自不得據以認定系爭浴室即

符合安全標準。

- (三) 被上訴人雖抗辯：上訴人發生意外，被上訴人得知後立即前往查看，上訴人係倒在浴室門口之房間，且其衣物並未潮濕，並非在浴室內跌倒云云。惟當日與上訴人同住之之次子李建暉於偵查中陳稱：伊前一天入住時就發現地板很滑，晚上盥洗後就有積水，隔天早上，上訴人剛起床要上廁所，就在浴室中滑倒，伊將上訴人移動至浴室門外，其身上並非乾的，被上訴人之人員並未觸摸上訴人等語（刑事交查卷第 8、10 頁），參之被上訴人臺東分公司經理即原審被告蘇進祿（未據上訴）於偵查中亦陳稱：伊有去看浴室，水是消得比較慢等語（刑事交查卷第 9 頁），可見李建暉上開所述因浴室地板溼滑致上訴人滑倒，可信度較高。且被上訴人人員係事發後始至現場，自不能僅憑上訴人倒臥位置推測其係在浴室門口跌倒，所辯尚不足採。是上訴人確係於系爭浴室跌倒，而受有系爭傷害，應認系爭浴室未符合安全標準與上訴人之受傷間有相當因果關係。
- (四) 至康橋公司之臺東分公司及陳國忠，因上訴人受有系爭傷害所涉及之過失傷害罪嫌案件，雖經臺東地檢署檢察官為不起訴處分，有該署檢察官 99 年度偵字第 1814 號、100 年度偵字第 555 號不起訴處分書可按（原審卷第 31、32 頁）。惟檢察官不起訴之處分書本無拘束民事訴訟之效力（最高法院 19 年上字第 2366 號、41 年臺上字第 1307 號判例意旨參照），是本院自不受上開不起訴處分之拘束，附此敘明。
- (五) 陳國忠為康橋公司之負責人，且康橋公司為旅館業，

消費者保護法判決函釋彙編 (十五)

有公司變更登記表可稽（原審卷第 64 頁），則關於浴室是否具有足夠之止滑設備，而可供一般通常之安全使用，核屬陳國忠應處理之康橋公司事務，自係其執行業務之範圍。故系爭浴室未具一般通常使用之安全性，陳國忠疏未注意防範改進，自屬執行職務違反旅館業管理規則第 24 條規定，應認其有過失。陳國忠既因業務之執行違反法令，造成上訴人受有損害，則上訴人依公司法第 23 條第 2 項之規定，請求陳國忠與康橋司負連帶賠償責任，即屬有據。

七、上訴人因系爭傷害（於 99 年 4 月 24 日在浴室滑倒，身體受有右側股骨頸骨折傷害）所受之損害為何？

（一）醫藥費 6 萬 4864 元、助行器費用 1450 元：

上訴人主張其因系爭傷害，致支出上開 2 項必要費用，為被上訴人所不爭執，堪予認定。

（二）看護費用 11 萬元：

上訴人主張其因系爭事故受傷，55 日無法自理生活，均由其家人照護，每日看護費用以 2000 元計算，共計 11 萬元等情。查上訴人受有系爭傷害，於 99 年 4 月 24 日急診入院，同年 5 月 3 日出院，癒合約需 3 個月，治療期間行動不便，需助行器及人員照顧等情，有臺北市立聯合醫院 102 年 2 月 20 日北市醫忠字第 00000000000 號函及所附病歷資料 1 份可憑（原審卷第 264 至 360 頁），則上訴人主張其於受傷後 55 日內，有全日接受他人看護之必要，尚屬可採。又上訴人於 99 年 4 月 25 日至同年 6 月 17 日，係以每日 2000 元之代價委請訴外人溫素梅為看護，亦有溫素梅出具之收據 1 紙足佐（原審卷第 47 頁），則上訴

人於系爭事故發生後，55 日內有按日支出看護費用 2000 元之必要，應堪認定。至被上訴人雖抗辯：上訴人自 99 年 5 月 4 日至同年 6 月 17 日之期間，僅於日間僱請溫素梅看護，並按日支領 1200 元（見上開收據所載），夜間係由其家人看護，另請求每日 800 元之看護費用部分，即非必要費用云云。然被害人之配偶或親屬，代為照顧被害人之生活起居，固係出於親情，但配偶或親屬看護所付出之勞力，並非不能評價為金錢，只因兩者身分密切而免除支付義務，此種親屬間基於身分關係之恩惠，自不能加惠於加害人，仍應認被害人受有相當看護費用之損害，得向加害人請求賠償，故上訴人自仍得請求被上訴人給付自 99 年 5 月 4 日至同年 6 月 17 日止，於夜間之看護費用。而上訴人就此期間之夜間看護費用，則主張連同日間看護費用，以每日 2000 元為限，本院衡量上訴人給付予溫素梅之全日看護費用，原即為每日 2000 元，應認上訴人此部分之請求係屬合理。準此，上訴人請求系爭事故發生後 55 日內之看護費用，每日均按 2000 元計算，共計 11 萬元（計算式：2000 元×55 日＝11 萬元），即屬可採，應予准許。

(三) 3 個月不能工作之損失 12 萬 6000 元：

上訴人主張其 3 個月不能工作，受有按每月薪資 4 萬 2000 元計算之損失 12 萬 6000 元等情；被上訴人則抗辯需柺杖助行，行動不便，並不等於不能工作，且上訴人所受薪資損失僅以按最低基本薪資計算等語。查，上訴人所受系爭傷害，癒合約需 3 個月，治療期間行動不便，需助行器及人員照顧等情，業如上述，

衡諸社會常情，從事一般性工作，均需行走自如，倘已達須助行器輔助始能走動之程度，實難認仍得從事工作，是被告前揭所辯，即非可採。上訴人主張其3個月內不能工作，應屬有據。又被上訴人固否認上訴人於事發之99年間，每月薪資為4萬2000元，然上訴人自98年5月1日起投保薪資即為4萬2000元，並提出勞工保險局投保單位被保險人名冊為證（原審卷第52頁），再佐以上訴人於99年度申報之薪資所得為50萬4000元，有各類所得扣繳暨免扣繳憑單足參（原審卷第135頁），而上訴人既於受傷後3個月不能工作，全年度仍能獲取薪資高達50萬4000元，則上訴人主張其每月薪資至少為4萬2000元，應屬可採（ $50\text{萬}4000\text{元} \div 9 = 5\text{萬}6000\text{元}$ ）。依此計算，上訴人主張其受有3個月不能工作損失12萬6000元（計算式： $4\text{萬}2000\text{元} \times 3\text{個月} = 12\text{萬}6000\text{元}$ ），堪予認定。

（四）精神慰撫金20萬元部分：

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年臺上字第223號判例可參）。上訴人主張因系爭傷害，受有身體及精神上極大痛苦，請求20萬元精神慰撫金等情。經查：上訴人於99、100年度申報所得分別為50萬4000元、54萬6000元；康橋公司為知名之旅館業者，資本總額為6600萬元，陳國忠則為康橋公司之負責人，98及99年度申報各為136萬8508元、284

萬 8000 元，名下財產總額約為 3638 萬 2779 元等情，業據兩造陳明在卷，並有稅務電子閘門財產所得調件明細表、股份有限公司變更登記表可參，審酌康橋公司及陳國忠未提供足供一般安全使用之浴室環境，致上訴人受有右側股骨頸骨折之傷害，受有相當之精神痛苦，及兩造身分、地位、經濟狀況、上訴人所受傷害程度、痛苦、後遺症、影響層面等情，認上訴人請求之精神慰撫金 20 萬元，應屬適當。

- (五) 綜上，上訴人因系爭事故所生之損害，包括必要醫療費用 6 萬 4864 元、助行器費用 1450 元、看護費用 11 萬元、3 個月不能工作之損失 12 萬 6000 元、精神慰撫金 20 萬元，合計 50 萬 2314 元。

八、上訴人有無與有過失？

- (一) 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。經查：證人即上訴人之次子李建暉於系爭刑事案件證稱：入住時浴室是乾的沒積水，晚上盥洗後就有積水（刑事交查卷第 8 頁），上訴人於系爭刑事案件亦稱：前一天洗澡完浴室地面上有一點水珠（刑事交查卷第 82 頁），暨上訴人於起訴狀中陳稱：上訴人之次子於當日凌晨 3 時亦有進入浴室淋浴盥洗（原審卷第 3 頁背面），可知上訴人跌倒當時浴室地板上遺留之水漬，應係上訴人前晚及其子當日凌晨進入浴室淋浴後所遺留。則上訴人使用浴室時，因浴室先前淋浴濺溼地面，地板仍留有部分水漬，上訴人應注意地板溼滑，容易跌倒，須小心慢行，竟未予注意，而不慎跌倒，應認其受有系爭傷害，亦與有過失。

(二) 被上訴人抗辯上訴人因酒醉始跌倒云云，固舉證人即康橋公司經營之臺東市康橋飯店之外場服務員洪國雄於系爭刑事案件所證：上訴人躺在洗手臺前動彈不得，他身上沒有濕；救護人員幫忙上擔架，並有本店棉被包裹，伊也跟上訴人一起去基督教醫院，上訴人在醫院時跟伊說他前晚參加大兒子婚宴，有喝多一點酒，但伊當時沒有聞到上訴人身上有酒味，上訴人也不是說他因喝酒而跌倒，他是說他前晚有喝酒，伊去客房時看到腳踏墊已經被擠到洗臉臺底下呈站立狀等語（刑事交查卷第 66 頁）。惟據臺東基督教醫院函稱：李國榮（即上訴人）於 99 年 4 月 24 日來院主訴剛剛在浴室滑倒，造成右大腿疼痛，李先生來院時神智清楚，生命徵象穩定，故做 X 光檢查，並無進行抽血及酒精濃度測定等情，有該院 99 年 10 月 8 日東基信字第 099529 號函可憑（系爭刑事案件交查字卷第 41 頁），可見上訴人跌倒時應屬神智清楚狀態，其前一晚縱有喝酒，至翌日上午 8 時應已酒退，尚難認其仍處酒醉狀態而跌倒，是被上訴人上開抗辯尚不足取，被上訴人請求再傳訊證人洪國雄說明，惟其既已陳明如前，自無再次傳訊之必要。被上訴人又抗辯上訴人淋浴未將浴簾放入浴缸內，以阻隔任何水珠自浴缸濺出，避免在地面上留有大量水漬，上訴人有所疏失云云。然系爭浴室之浴簾過短，使用浴簾不可能全然無縫足可完全防止水珠濺出，而讓地面保持乾燥，業如前述，又衡情吾人在浴室內盥洗或沖洗衣物而致水流至地板，均為常見之事，隨時保持浴室乾燥顯屬強人所難，尚難以上訴人淋浴是否未將浴簾放入浴缸內，

致地板溼滑，而認定其有過失。

- (三) 準此，康橋公司及陳國忠固因違背旅館業管理規則第 24 條規定，未提供安全之浴室環境供上訴人使用，然上訴人使用浴室時，未注意地面溼滑應小心慢行而不慎跌倒，應認就其受有系爭傷害與有過失，且兩造過失情節應屬均等，應各負擔 50% 之過失責任，自得減輕被上訴人之賠償金額為 25 萬 1157 元（計算式：50 萬 2314 元 \times 50% = 25 萬 1157 元）。至上訴人逾此部分之請求，尚屬無據，不應准許。

九、上訴人依消費者保護法第 51 條規定，請求康橋公司賠償損害 1 倍之懲罰性賠償金，有無理由？

- (一) 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，消費者保護法第 7 條第 1、2 項定有明文。又依本法所提之訴訟，因企業經營者之故意所致之損害，消費者得請求損害額三倍以下之懲罰性賠償金；但因過失所致之損害，得請求損害額一倍以下之懲罰性賠償金，為同法第 51 條所明定。本件康橋公司從事旅宿經營業務，應屬提供服務之企業經營者，自應注意住宿房間內之浴室，維持良好適當之防滑等保護安全設施，避免危險發生，以使提供之服務確保符合當時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者生命、身體、健康、財產之可能者，應於明顯處為警告標示。惟被上訴人竟疏未注

消費者保護法判決函釋彙編 (十五)

意，未為適當之止滑設施及警告標示，致上訴人因浴室溼滑而跌倒受傷，堪認康橋公司提供服務違反消費者保護法第 7 條第 1、2 項規定，是上訴人請求依同法第 51 條規定賠償懲罰性賠償金，自屬有據。

(二) 又被上訴人雖抗辯其並無惡意，應無消費者保護法第 51 條之適用，且該規定懲罰性賠償金所依據之「損害額」不含精神損害在內云云。惟按上開規定，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。且此規定既以企業經營者之故意或過失為量定之標準，顯係為區分兩者於目的及本質上之不同，使過失行為之懲罰較低。又懲罰性賠償金與慰撫金之目的有所不同，前者在於制裁加害人之惡性與防止該加害人再度從事相同加害行為；後者在於慰藉被害人之痛苦及填補損害。兩者之功能既有差異，即不致發生一行為雙重填補損害之問題。而消費者保護法第 51 條懲罰性賠償金，與傳統損害賠償之目的在填補被害人實際上所受之損害，概念上或有所不同，惟仍應定性於民事損害賠償法之範疇，是為求法律解釋體系之一致性，本條所謂損害，應與民法之解釋相同，即包括財產上之損害及非財產上之損害，是當無於計算懲罰性賠償金之損害額時，將慰撫金之數額排除於外之理，是被上訴人上開抗辯核不足採。

(三) 爰審酌上訴人受傷程度、被上訴人之設備情狀、上訴人與有過失及被上訴人於上訴人受傷後立即將其送醫急救等一切情形，上訴人請求懲罰性違約金以 5 萬元為適當，逾此部分之請求，即無足採。

十、上訴人請求權時效是否已消滅？

再按公司法第 23 條第 2 項所定連帶賠償責任，係基於法律之特別規定，並非侵權行為上之責任，故其請求權之消滅時效，應適用民法第 125 條之規定（最高法 96 年度臺上字第 2517 號、95 年度臺上字第 1953 號、78 年度臺上字第 154 號、76 年度臺上字第 2474 號裁判參照）。同理，消費者保護法乃屬特別法，其與侵權行為規範內容不盡相同，並非侵權行為特別型態，故其請求權之消滅時效，應適用民法第 125 條之規定。是上訴人依公司法第 23 條第 2 項、消費者保護法第 51 條規定請求賠償，其時效應依民法第 125 條規定之 15 年，而系爭事故發生於 99 年 4 月 23 日，於本件起訴時未滿 15 年，自無消滅時效可言。

十一、上訴人得請求金額為何？

（一）上訴人依上開規定請求被上訴人給付部分，既應准許，其另依民法第 184 條第 2 項、第 28 條、第 227 條之 1、消費者保護法第 7 條規定，選擇合併請求被上訴人給付，即無庸審究。至上訴人與有過失不應准許部分，上訴人依上開規定請求給付亦屬無據，應予駁回。從而，上訴人請求本金部分，經扣除原判決命給付 15 萬 0694 元後，尚得請求康橋公司及陳國忠再連帶給付 10 萬 0463 元，及請求康橋公司再給付 5 萬元。

（二）另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

消費者保護法判決函釋彙編(十五)

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 項前段及第 203 條分別定有明文。查，上訴人前於向臺灣臺東地方法院（下稱臺東地院）起訴時，係以康橋公司之臺東分公司及分公司負責人陳國忠為被告，惟分公司為總公司之分支機構，法人格應屬同一，對分公司所為起訴或請求，效力應及於總公司，臺東地院已將該案之起訴狀送達康橋公司，康橋公司於 100 年 9 月 26 日收受，且陳國忠亦於同月 28 日委任律師就起訴狀內容提出答辯，此有送達證書、答辯狀可憑（見臺東地院 100 訴字第 81 號卷第 19、20 頁），是上訴人主張康橋公司及陳國忠均同時收受該起訴狀，並非無據，且為被上訴人所不爭，則上訴人催告之意思表示應已送達被上訴人，應自收受翌日即 100 年 9 月 27 日起負遲延責任，上訴人主張自斯時起算遲延利息，應堪採取。

十二、綜上所述，上訴人依公司法第 23 條第 2 項規定，請求康橋公司及陳國忠再連帶給付 10 萬 0463 元，並依消費者保護法第 51 條第 1 項規定，請求康橋公司再給付 5 萬元，暨均自 100 年 9 月 27 日起至清償日止，按年息 5% 計算之遲延利息，為有理由，應予准許。逾此範圍之請求，為無理由，應予駁回。原審就上開應准許部分，為上訴人敗訴之判決，尚有未洽，上訴意旨求予廢棄改判，為有理由，爰由本院予以廢棄改判如主文第 2 項所

示。至於上訴人之請求不應准許部分，原判決為上訴人敗訴之判決，於法並無不合，上訴意旨求予廢棄改判，為無理由，應駁回其上訴。本件事證明確，兩造其餘攻擊防禦方法及舉證，經審酌後認與判決結果不生影響，自無逐予論駁之必要，附此敘明。

據上論結，本件上訴為一部有理由，一部無理由，依民事訴訟法第 450 條、第 449 條第 1 項、第 79 條、第 85 條第 2 項，判決如主文。

中 華 民 國 1 0 2 年 1 1 月 6 日

民事第一庭

審判長法官 蔡明宛

法官 劉傑民

法官 魏式璧

以上正本證明與原本無異。

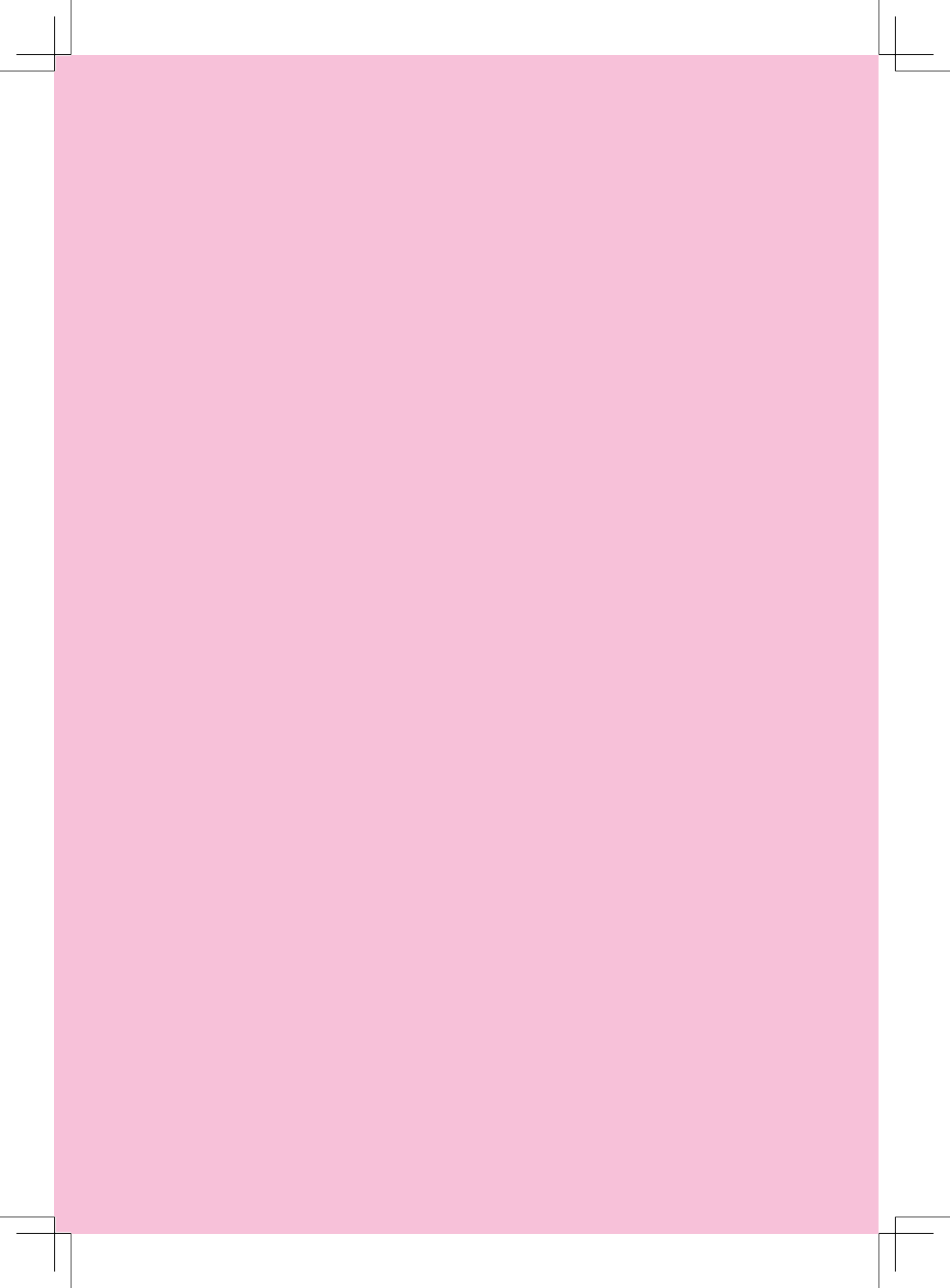
本判決不得上訴。

中 華 民 國 1 0 2 年 1 1 月 6 日

書記官 戴育婷

消費者保護法判決函釋彙編(十五)

貳、行政函釋編



消費者保護法

第一章 總則

第二條 (名詞定義)

本法所用名詞定義如下：

- 一、消費者：指以消費為目的而為交易、使用商品或接受服務者。
- 二、企業經營者：指以設計、生產、製造、輸入、經銷商品或提供服務為營業者。
- 三、消費關係：指消費者與企業經營者間就商品或服務所發生之法律關係。
- 四、消費爭議：指消費者與企業經營者間因商品或服務所生之爭議。
- 五、消費訴訟：指因消費關係而向法院提起之訴訟。
- 六、消費者保護團體：指以保護消費者為目的而依法設立登記之法人。
- 七、定型化契約條款：指企業經營者為與不特定多數消費者訂立同類契約之用，所提出預先擬定之契約條款。定型化契約條款不限於書面，其以放映字幕、張貼、牌示、網際網路、或其他方法表示者，亦屬之。
- 八、個別磋商條款：指契約當事人個別磋商而合意之契約條款。
- 九、定型化契約：指以企業經營者提出之定型化契約條款作為契約內容之全部或一部而訂定之契約。
- 十、郵購買賣：指企業經營者以廣播、電視、電話、傳真、型錄、報紙、雜誌、網際網路、傳單或其他類似之方法，使

消費者保護法判決函釋彙編 (十五)

消費者未能檢視商品而與企業經營者所為之買賣。

十一、訪問買賣：指企業經營者未經邀約而在消費者之住居所或其他場所從事銷售，所為之買賣。

十二、分期付款：指買賣契約約定消費者支付頭期款，餘款分期支付，而企業經營者於收受頭期款時，交付標的物與消費者之交易型態。

【函釋要旨】

1. 消保法第 2 條第 11 款所稱「其他場所」，並未有其他限制，是以，解釋上應包括辦公室、公共場所、街頭或其他第三人住居所等可能發生銷售行為之場在內。故業者租用場地設攤銷售，主動於賣場出口處招攬行銷，係屬「訪問買賣」。

行政院消費者保護處 函

中華民國 102 年 10 月 11 日
院臺消保字第 1020063203 號

【主旨】

1. 所詢業者租用場地設攤銷售，倘主動於賣場出口處招攬行銷，是否屬「訪問買賣」之交易一案，復如說明，請查照。

【說明】

- 一、復貴府 102 年 10 月 4 日高市府秘消字第 10230664900 號函。
- 二、按消費者保護法 (以下簡稱消保法) 第 2 條第 11 款規定，「訪問買賣：指企業經營者，未經邀約而在消費者之住居所或其他場所從事銷售，而發生之買賣」，依行政院消費者保護委員會 96 年 10 月 1 日消保法字第 09600087432 號函說明：「判斷是否構成訪問買賣除應檢視契約成立之處

所、邀約之過程外，尚應斟酌契約成立時，消費者有無同類商品之比較機會及是否無心理準備等因素決定之」，合先敘明。

- 三、所詢業者租用場地設攤銷售，倘主動於賣場出口處招攬行銷，是否屬「訪問買賣」之交易一節，按消保法第2條第11款所稱「其他場所」，參考學說見解：「其他場所，由於消保法並未加以限制，故理論上應包括辦公室、公共場所、街頭或其他第三人之住居所等可能發生銷售行為之場所在內」（參閱馮震宇等合著，認識消費者保護法，行政院消費者保護委員會編印，頁124，2005年8月再版）。此外，實務判決可參閱台灣台中地方法院台中簡易庭95年度中小字第3339號小額民事判決、臺灣臺中地方法院94年度小上字第39號民事裁定（於郵局前推銷「超長電磁波器」等），及臺灣板橋地方法院板橋簡易庭98年度板小字第1502號小額民事判決（於遠東愛買賣場設置臨時攤位推銷「YO YO SCHOOL 學習系統」）。

【函釋要旨】

2. 以提供代購服務為營業者，即消保法所稱之「企業經營者」，相關交易即為消保法所稱「消費關係」。

行政院消費者保護處 函

中華民國 102 年 9 月 23 日
院臺消保字第 1020058988 號

【主旨】

台端所詢委託網友代購美國商品之疑問一事，復如說明，請查照。

消費者保護法判決函釋彙編(十五)

【說明】

- 一、依法務部 102 年 9 月 16 日法律決字第 10200184170 號移文單轉台端同年 8 月 30 日致該部「首長信箱」電子郵件影本辦理。
- 二、按「企業經營者：指以設計、生產、製造、輸入、經銷商品或提供服務為營業者。」、「消費關係：指消費者與企業經營者間就商品或服務所發生之法律關係。」為消費者保護法（下稱消保法）第 2 條第 2 款、第 3 款所明定，合先敘明。
- 三、所詢委託網友代購美國商品所涉問題一事，查台端於 BBS PTT 網站發信詢求在美國之網友幫忙代購商品，如該網友並非以提供代購服務為營業，即非消保法所稱之「企業經營者」，相關交易尚無消保法所稱「消費關係」，所涉行為應依民法有關規定處理。至台端與該網友間關於代購美國商品之通信表示是否已生一定之債權債務法律關係，似涉民法之代理權授予及委任契約關係等法律事實之個案認定，如有相關爭議，可循司法途徑處理，併予敘明。

【函釋要旨】

3. 業者於網路出售「購買特定商品兌換券之抽獎資格」，係以機會為交易之標的，屬具射倖性之行為，如該交易行為之標的未違反相關法律強制及禁止規定，應認有消保法之適用。

行政院消費者保護處 函

中華民國 103 年 9 月 29 日
院臺消保字第 1030056320 號

【主旨】

有關網路集資抽獎所涉消費關係之認定一案，復如說明，請查照。

【說明】

- 一、復貴部 103 年 9 月 22 日經商字第 10302424750 號函。
- 二、按「消費者：指以消費為目的而為交易、使用商品或接受服務者。」、「企業經營者：指以設計、生產、製造、輸入、經銷商品或提供服務為營業者。」、「消費關係：指消費者與企業經營者間就商品或服務所發生之法律關係。」為消費者保護法（下稱消保法）第 2 條第 1 款、第 2 款及第 3 款所規定。又「所謂消費，係指不再用於生產情形下之最終消費而言。故民眾購買彩券，依前開規定，應屬於消費事件。……購買彩券雖屬投資性、射倖性行為，但透過法律特別許可，承認此種交易類型，使機會得成為交易之標的，此亦應屬於消費生活之一種。購買彩券之行為可能發生消費糾紛，且彩券還有周邊附屬行為，形成整個彩券交易行為，如將來消費者所購之彩券中獎後是否能兌現、發行機構（銀行）應負之履行義務等問題，乃交易對象仍有受保護之必要。故應認民眾購買彩券行為屬於消費事件，其所生法律關係有消保法之適用。」（行政院消費者保護委員會 92 年 10 月 23 日消保法字 0920001377 號函參照），合先說明。
- 三、所詢網路集資抽獎所涉消費關係之認定一節，查案述業者於網路出售「購買特定商品兌換券之抽獎資格」，其型態與購買彩券近似，亦以機會為交易之標的，屬具射倖性之行為，如該交易行為之標的未違反相關法律（例如：刑法）強制及禁止規定，參諸前揭說明，應認有消保法之適用。

第二章 消費者權益

第二節 定型化契約

第十一條之一(定型化契約之審閱期間)

企業經營者與消費者訂立定型化契約前，應有三十日以內之合理期間，供消費者審閱全部條款內容。

違反前項規定者，其條款不構成契約之內容。但消費者得主張該條款仍構成契約之內容。

中央主管機關得選擇特定行業，參酌定型化契約條款之重要性、涉及事項之多寡及複雜程度等事項，公告定型化契約之審閱期間。

【函釋要旨】

1. 不動產仲介業者自訂之不動產委託銷售契約條款，若已使消費者無從行使審閱權者，為法所不許。

行政院消費者保護處 函

中華民國 103 年 8 月 11 日

院臺消保字第 1030047018 號函

【主旨】

有關不動產委託銷售契約書審閱權條款得否以定型化條款供消費者選擇行使疑義一案，復如說明，請查照。

【說明】

- 一、復貴部 103 年 8 月 6 日內授中辦地字第 1036003435 號函。
- 二、查審閱期間制度之立法意旨在於使消費者充分了解契約內容，避免消費者於匆忙或急迫間，未仔細閱讀契約條款，

而不及了解其依契約所得主張之權利及應負之義務，致訂立顯失公平之契約而受有損害。是以，審閱期間之規範重點應在於保障消費者確有充分審閱定型化契約條款之權利。另查，審閱期間之長短，依據消費者保護法第 11 條之 1 規定，係由各該中央主管機關選擇特定行業，於兼顧消費者權益及商業交易秩序之情形下所公告。貴部所主管之不動產經紀業所使用之「不動產委託銷售契約」，其審閱期間為 3 日，亦經貴部公告施行在案。

- 三、本案所詢事項，本處業已於 103 年 7 月 2 日以院臺消保字第 1030038826 號函表示：「台灣房屋之不動產專任委託銷售契約書關於審閱期間之選項，消費者並無選擇餘地...」。準此，參酌前揭說明，業者所自訂之不動產委託銷售契約條款已使消費者無從行使審閱權，自為法所不許。至其他個案是否違反審閱期間之規定，仍請貴部衡諸立法意旨及相關函釋之意旨，本於職權斟酌判斷。

第十五條 (定型化契約條款不得牴觸個別磋商條款)

定型化契約中之定型化契約條款牴觸個別磋商條款之約定者，其牴觸部分無效。

【函釋要旨】

1. 消保法第 15 條於解釋上應作目的性限縮解釋，意即「定型化契約條款」之內容，倘較「個別磋商條款」之約定，更不利於消費者時，始有適用餘地；反之，「定型化契約條款」之內容，倘較「個別磋商條款」之約定，更有利於消費者，而消費者於磋商契約條款時所不知之情形，自仍應以「定型化契約條款」之內容，作為雙方權利義務之依據。

行政院消費者保護處 函

中華民國 103 年 9 月 26 日
院臺消保字第 1030056569 號函

【主旨】

有關建設公司以個別磋商方式修改預售屋買賣定型化契約，降低交屋保留款額度，是否牴觸消費者保護法一案，復如說明，請查照。

【說明】

- 一、復貴府 103 年 9 月 23 日府授法消字第 1030188937 號函。
- 二、按法務部 95 年 9 月 21 日法律字第 0950035512 號函：「消費者保護法(下稱消保法)第 17 條第 1 項規定：『中央主管機關得選擇特定行業，公告規定其定型化契約應記載或不得記載之事項。』，其目的係為導正不當之交易習慣及維護消費者之正當權益，係由中央主管機關依據上開規定授權公告特定行業之契約應記載或不得記載事項，該特定行業之定型化契約如有違反者，其條款無效。準此，該公告係對多數不特定人民就一般事項所作抽象之對外發生法律效果，屬實質意義之法規命令」。
- 三、中央主管機關依據消保法第 17 條第 1 項規定公告之應記載及不得記載事項，係屬對消費者權益之最低限度之保障事項，倘容許當事人以個別磋商方式訂定更不利消費者之契約條款，有使中央主管機關所公告之定型化契約應記載事項之內容淪為空談之虞。準此，前行政院消費者保護委員會「消費者保護法專案研究小組第 63 次會議」會議亦採認：「業者若以事先預擬部分空白之契約條款，主張係屬個別磋商條款排除主管機關應記載事項之效力為不適法」。另參酌消保法第 4 條企業經營者應提供消費者「充

分與正確資訊」之立法意旨，似對消保法第 15 條作目的性限縮解釋，意即「定型化契約條款」之內容，倘較「個別磋商條款」之約定，更不利於消費者時，始有適用餘地；反之，「定型化契約條款」之內容，倘較「個別磋商條款」之約定，更有利於消費者，而消費者於磋商契約條款時所不知之情形，自仍應以「定型化契約條款」之內容，作為雙方權利義務之依據。

四、本家中建商是否係利用消費者之不知，而藉由個別磋商之方式，獲取不當之契約權益，仍請貴府參照前開說明及具體個案事實，本諸權責判斷處理。

第十七條（主管機關對定型化契約之公告及查核）

中央主管機關得選擇特定行業，公告規定其定型化契約應記載或不得記載之事項。

違反前項公告之定型化契約，其定型化契約條款無效。該定型化契約之效力，依前條規定定之。

企業經營者使用定型化契約者，主管機關得隨時派員查核。

【函釋要旨】

1. 消保法第 17 條第 3 項所指主管機關「查核權」，在解釋上應包括主管機關對企業經營者使用之定型化契約條款效力之認定。

行政院消費者保護處 函

中華民國 103 年 8 月 18 日
院臺消保字第 1030048422 號函

【主旨】

消費者保護法判決函釋彙編(十五)

有關不動產委託銷售定型化契約應記載事項第六點受託人之義務(七)規定疑義一案，復如說明，請查照。

【說明】

- 一、復貴部 103 年 8 月 12 日內授中辦地字第 1036036919 號函。
- 二、「中央主管機關得選擇特定行業，公告規定其定型化契約應記載及不得記載之事項。」消費者保護法(下稱消保法)第 17 條第 1 項訂有明文。是以，貴部為導正不當之交易習慣及維護消費者之正當權益，依前開規定公告「不動產委託銷售定型化契約應記載及不得記載事項」，作為企業經營者與消費者訂約之準據。「違反前項公告之定型化契約，其定型化契約條款無效。該定型化契約之效力，依前條規定定之。」、「企業經營者使用定型化契約者，主管機關得隨時派員查核。」消保法第 17 條第 2 項、第 3 項亦訂有明文，核先敘明。
- 三、經查，為預防消費糾紛，保護消費者權益，並落實定型化契約之公平化，中央主管機關依據消保法第 17 條第 3 項規定，有查核企業經營者使用之定型化契約之權限。另參消保法修正草案第 56 條之 1 規定，亦已賦予中央主管機關針對企業經營者所自訂之定型化契約條款，如有違反中央主管機關所公告之應記載及不得記載事項者，有處以行政罰鍰之權限。準此，貴部所詢「查核權限」之疑義事項，在解釋上似應包括對企業經營者使用之定型化契約條款效力之認定。至來函所指 21 世紀不動產及中信房屋所使用之不動產專任委託契約書之契約條款，是否確有違反應記載及不得記載事項，仍請貴部本諸職權逕為認定，惟仲介業者若有不同見解，自仍得訴請法院依個案認定該定型化契約條款之效力。

第四節 消費資訊之規範

第二十二條(廣告內容真實義務)

企業經營者應確保廣告內容之真實，其對消費者所負之義務不得低於廣告之內容。

【函釋要旨】

1. 保險公司發布之新聞稿是否為「廣告」，應就其行為目的及發布內容等相關具體事實判斷之。

行政院消費者保護處 函

中華民國 103 年 4 月 9 日

院臺消保字第 1030019374 號

【主旨】

台端所詢保險公司發布之新聞稿是否適用消保法第 22 規定一案，復如說明，請查照。

【說明】

- 一、復台端 103 年 3 月 30 日致行政院消費者保護會信函。
- 二、按「企業經營者應確保廣告內容之真實，其對消費者所負之義務不得低於廣告之內容。」、「本法第 22 條及第 23 條所稱廣告，指利用電視、廣播、影片、幻燈片、報紙、雜誌、傳單、海報、招牌、牌坊、電腦、電話傳真、電子視訊、電子語音或其他方法，可使不特定多數人知悉其宣傳內容之傳播。」、「主管機關認為企業經營者之廣告內容誇大不實，足以引人錯誤，有影響消費者權益之虞時，得通知企業經營者提出資料，證明該廣告之真實性。」為

消費者保護法判決函釋彙編 (十五)

消費者保護法（下稱消保法）第 22 條及其施行細則第 23 條、第 24 條所規定，合先敘明。

- 三、所詢保險公司發布之新聞稿是否適用消保法第 22 規定一節，查消保法就「廣告」之定義，尚無明文規範，僅消保法施行細則第 23 條就廣告之形式有所規定。惟消費者如依據廣告而與企業經營者訂立契約，依消保法第 22 條規定，企業經營者對於消費者所負之義務，應不得低於廣告之內容。至所詢保險公司發布之新聞稿是否為「廣告」，仍應就其行為目的及發布內容等相關具體事實判斷之。另外，保險公司發布該新聞稿所應負之相關責任，依消保法第 6 條規定，應由其主管機關（金融監督管理委員會）依其有關管理規範或就所涉民、刑事法律規定為認定。
- 四、末查，金融消費者保護法第 8 條第 1 項規定：「金融服務業刊登、播放廣告及進行業務招攬或營業促銷活動時，不得有虛偽、詐欺、隱匿或其他足致他人誤信之情事，並應確保其廣告內容之真實，其對金融消費者所負擔之義務不得低於前述廣告之內容及進行業務招攬或營業促銷活動時對金融消費者所提示之資料或說明。」故本案如涉及消費爭議，消費者除得依金融消費者保護法第 13 條規定向金融服務業提出申訴及向金融消費爭議處理機構申請評議外，亦得依消保法第 43 條規定向企業經營者、消費者保護團體或消費者服務中心提出申訴，以維權益。

第二十三條（媒體經營者之連帶責任）

刊登或報導廣告之媒體經營者明知或可得而知廣告內容與事實不符者，就消費者因信賴該廣告所受之損害與企業經營者負連帶責任。

前項損害賠償責任，不得預先約定限制或拋棄。

【函釋要旨】

1. 網際網路服務提供者及廣告網站經營者，係利用電腦或其他方法等方式，作為提供刊登廣告之媒介，使不特定多數人得以知悉該廣告之內容，且係以之為經常業務者，均應認係本法第 23 條規定之媒體經營者。媒體經營者提供消費者相關資訊之服務，不論收取費用與否，亦屬企業經營者，從而有消保法相關規定之適用。

行政院消費者保護處 函

中華民國 102 年 1 月 28 日

院臺消保字第 1020005128 號

【主旨】

有關奇集集生活萬用網提供網路平臺供會員刊登廣告所涉消費者保護法相關規定適用疑義乙案，復如說明，請查照。

【說明】

- 一、復貴會 102 年 1 月 21 日勞職業字第 1020501060 號函。
- 二、按「企業經營者：指以設計、生產、製造、輸入、經銷商品或提供服務為營業者。」、「刊登或報導廣告之媒體經營者明知或可得而知廣告內容與事實不符者，就消費者因信賴該廣告所受之損害與企業經營者負連帶責任。」、「本法第 2 條第 2 款所稱營業，不以營利為目的者為限。」分別為消費者保護法（下稱消保法）第 2 條第 2 款、第 23 條第 1 項及其施行細則第 2 條所明定。又「網際網路服務提供者及廣告網站經營者，係利用電腦或其他方法等方式，作為提供刊登廣告之媒介，使不特定多數人得以知悉

消費者保護法判決函釋彙編 (十五)

該廣告之內容，且係以之為經常業務者，似均應認係本法第 23 條規定之媒體經營者。」（行政院消費者保護委員會 86 年 5 月 29 日消保法字第 00648 號函參照），合先敘明。

- 三、所詢奇集集生活萬用網提供網路平臺供會員刊登求職求才廣告所涉消保法適用疑義一節，查該網站所營業務如係利用網際網路作為媒介供會員刊登廣告，使不特定多數人得以知悉該廣告之內容，依前開消保法規定及相關函釋意旨，本質上應屬媒體經營者；其提供消費者相關資訊之服務，不論收取費用與否，亦屬企業經營者，從而有消保法相關規定之適用。因此，除所指消保法第 4 條、第 5 條、第 22 條及第 23 條等規定外，同法「第二章消費者權益」（即其第 7 條以下暨施行細則同章規範）所定企業經營者應遵守之有關事項，亦屬其應履行之法定義務。至所詢該網站提供網路平臺供會員刊登求職求才廣告，就其會員資訊、使用服務安全及廣告內容真實性等涉有管理缺失，是否違反所指消保法有關規定一節，則請依上開說明及相關規定就其案涉具體事實本於權責查認卓處。

第四章 行政監督

第三十六條 (地方主管機關採取必要措施)

直轄市或縣(市)政府對於企業經營者提供之商品或服務，經第三十三條之調查，認為確有損害消費者生命、身體、健康或財產，或確有損害之虞者，應命其限期改善、回收或銷燬，必要時並得命企業經營者立即停止該商品之設計、生產、製造、加工、輸入、經銷或服務之提供，或採取其他必要措施。

【函釋要旨】

1. 消保法第 36 條為行政監督權之發動，解釋本條之「財產」，宜從行政法之角度為之，包括「商品（或服務）之本體瑕疵」所致之侵害。於執行消保法第 36 條後段「應命其限期改善回收或銷燬，必要時並得命企業經營者立即停止該商品之設計、生產、製造、加工、輸入、經銷或服務之提供，或採取其他必要措施」等管制手段時，應注意合乎「比例原則」。

行政院消費者保護處 函

中華民國 102 年 9 月 26 日

院臺消保字第 1020059812 號函

【主旨】

所詢「消費者保護法」第 36 條「商品確有損害消費者財產之虞」之適用疑義一案，復如說明，請查照。

【說明】

- 一、復貴局 102 年 9 月 23 日經標二字第 10220018870 號函。
- 二、按消費者保護法（以下簡稱消保法）第 33 條第 1 項規定：「直轄市或縣（市）政府認為企業經營者提供之商品或服務有損害消費者生命、身體、健康或財產之虞者，應即進行調查。於調查完成後，得公開其經過及結果」；復依同法第 36 條規定，調查後認為商品或服務確有損害消費者生命、身體、健康或財產，或確有損害之虞者，應命企業經營者限期改善、回收或銷燬，必要時並得命企業經營者立即停止該商品之設計、生產、製造、加工、輸入、經銷或服務之提供，或採取其他必要措施。中央主管機關認為必要時，依同法第 38 條規定，亦得為上開規定之措施。

消費者保護法判決函釋彙編(十五)

參諸前揭規定，除適用之主體為中央或地方主管機關外，倘個案之判斷涉及不確定法律概念及裁量權之行使，判斷或裁量權限仍屬主管機關，合先敘明。

- 三、所詢消保法第 36 條「商品確有損害消費者財產之虞」之適用疑義一節，請參考 98 年 6 月 15 日「消費者保護法專案研究小組第 59 次會議」討論案 2 之結論：「消保法第 36 條為行政監督權之發動，解釋本條之『財產』，宜從行政法之角度為之，包括『商品（或服務）之本體瑕疵』所致之侵害，……惟於執行消保法第 36 條後段『應命其限期改善回收或銷燬，必要時並得命企業經營者立即停止該商品之設計、生產、製造、加工、輸入、經銷或服務之提供，或採取其他必要措施』等管制手段時，應注意合乎『比例原則』」。

消費者保護法施行細則

第一章 消費者權益

第二節 定型化契約

第十三條 (違反誠信原則之判斷標準)

定型化契約條款是否違反誠信原則，對消費者顯失公平，應斟酌契約之性質、締約目的、全部條款內容、交易習慣及其他情事判斷之。

第十四條 (違反平等互惠原則之情事)

定型化契約條款，有下列情事之一者，為違反平等互惠原則：

- 一、當事人間之給付與對待給付顯不相當者。
- 二、消費者應負擔非其所能控制之危險者。
- 三、消費者違約時，應負擔顯不相當之賠償責任者。
- 四、其他顯有不利於消費者之情形者。

【函釋要旨】

1. 定型化契約條款是否違反平等互惠原則，除依據消費者保護法施行細則第 14 條規定為判斷外，亦須依施行細則第 13 條規定，斟酌契約之性質、締約目的、全部條款內容、交易習慣及其他情事判斷之。

行政院消費者保護處 函

中華民國 102 年 2 月 20 日
院臺消保字第 1020010058 號

消費者保護法判決函釋彙編(十五)

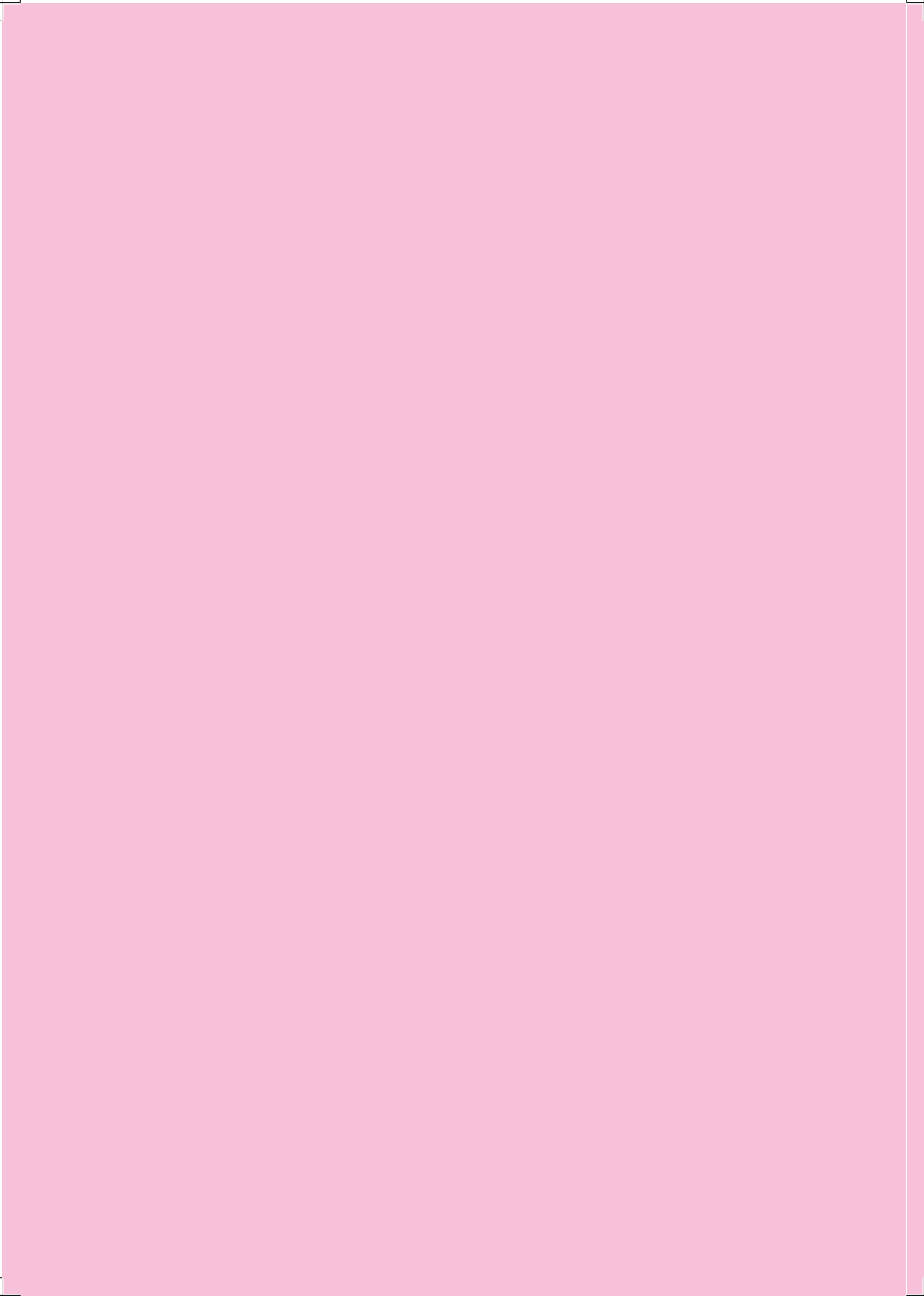
【主旨】

函詢飯店業者禮券登載「本券一經售出，概不退還」文字是否違反消費者保護法第 11 條平等互惠原則疑義案，復如說明，請查照參考。

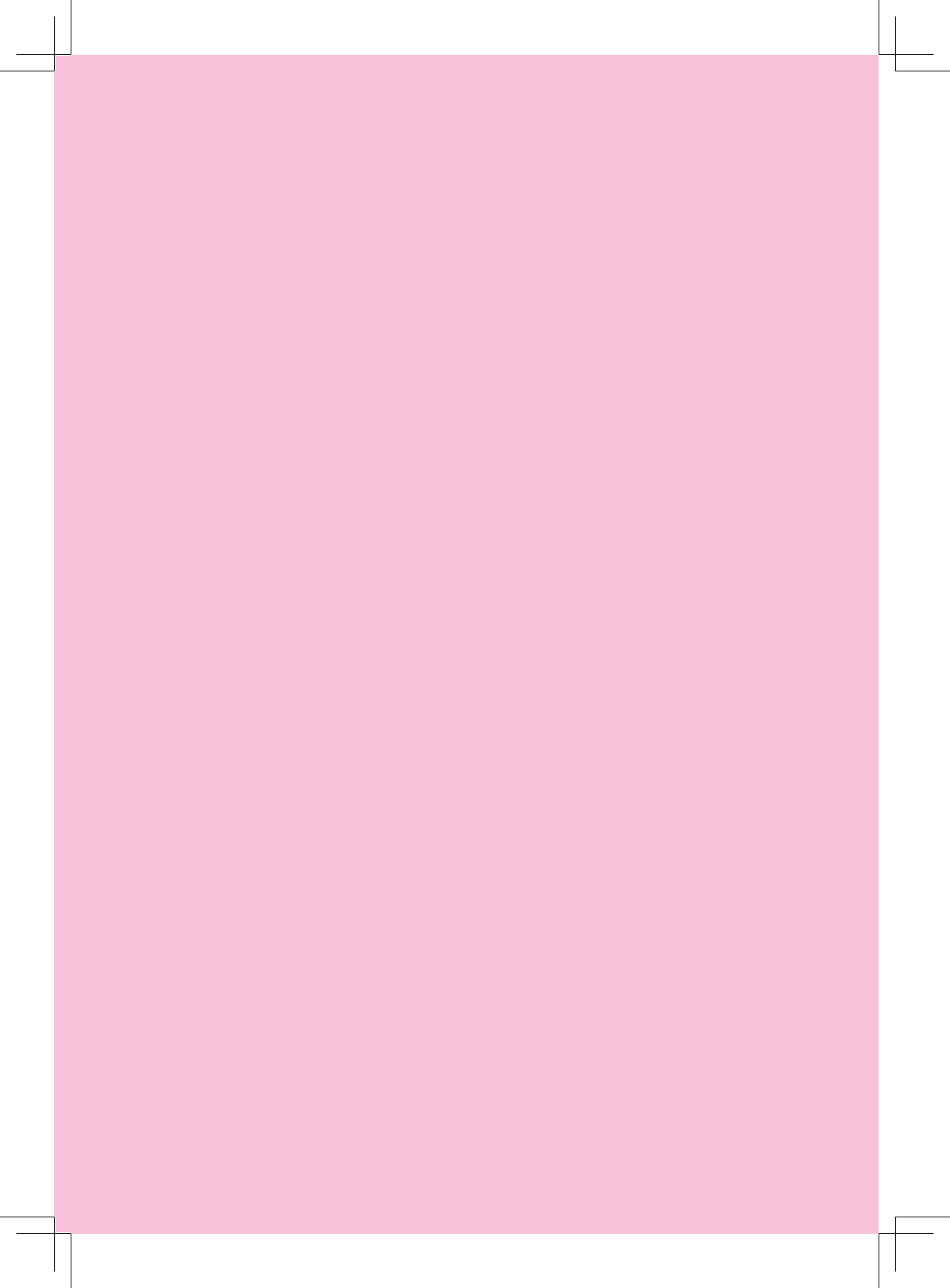
【說明】

- 一、復貴局 102 年 2 月 8 日觀業字第 1020003703 號函。
- 二、按定型化契約條款是否違反平等互惠原則，除依據消費者保護法施行細則第 14 條規定：「定型化契約條款，有下列情事之一者，為違反平等互惠原則：一、當事人間之給付與對待給付顯不相當者。二、消費者應負擔非其所能控制之風險者。三、消費者違約時，應負擔顯不相當之賠償責任者。四、其他顯有不利於消費者之情形者。」進行判斷外，亦須依同法第 13 條規定，斟酌契約之性質、締約目的、全部條款內容、交易習慣及其他情事判斷之。故旨揭函詢事項，宜就個案依前述判斷標準綜合考量，而經濟部函復之內容，亦得為貴局審認時之參考。

參、附錄編



一、消費者保護法



消費者保護法

中華民國八十三年一月十一日總統（83）華總（一）義字第 0165 號令制定公布全文 64 條

中華民國九十二年一月二十二日總統華總一義字第 09200007610 號令修正公布第 2、6、7、13～17、35、38、39、41、42、49、50、57、58、62 條條文；並增訂第 7-1、10-1、11-1、19-1、44-1、45-1～45-5 條條文

中華民國九十二年五月二十六日行政院院臺聞字第 0920020214 號令發布第 45-4 條第四項之小額消費爭議額度定為新臺幣十萬元

中華民國九十四年二月五日總統華總一義字第 09400017751 號令增訂第 22-1 條條文

中華民國一百年十二月十六日行政院院臺規字第 1000109431 號公告第 39 條、第 40 條第 1 項、第 41 條第 1、2 項、第 44-1 條、第 49 條第 1、4 項所列屬「行政院消費者保護委員會」之權責事項，自一百零一年一月一日起改由「行政院」管轄；第 40 條第 2 項所列「行政院消費者保護委員會」，自一百零一年一月一日起改為諮詢審議性質之任務編組「行政院消費者保護會」，並以設置要點定之；第 60 條所列屬「行政院消費者保護委員會」之權責事項，自一百零一年一月一日起停止辦理

第一章 總則

第 一 條 為保護消費者權益，促進國民消費生活安全，提昇國民消費生活品質，特制定本法。

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。

第 二 條 本法所用名詞定義如下：

- 一、消費者：指以消費為目的而為交易、使用商品或接受服務者。
- 二、企業經營者：指以設計、生產、製造、輸入、經銷商品或提供服務為營業者。
- 三、消費關係：指消費者與企業經營者間

消費者保護法判決函釋彙編(十五)

就商品或服務所發生之法律關係。

- 四、消費爭議：指消費者與企業經營者間因商品或服務所生之爭議。
- 五、消費訴訟：指因消費關係而向法院提起之訴訟。
- 六、消費者保護團體：指以保護消費者為目的而依法設立登記之法人。
- 七、定型化契約條款：指企業經營者為與不特定多數消費者訂立同類契約之用，所提出預先擬定之契約條款。定型化契約條款不限於書面，其以放映字幕、張貼、牌示、網際網路、或其他方法表示者，亦屬之。
- 八、個別磋商條款：指契約當事人個別磋商而合意之契約條款。
- 九、定型化契約：指以企業經營者提出之定型化契約條款作為契約內容之全部或一部而訂定之契約。
- 十、郵購買賣：指企業經營者以廣播、電視、電話、傳真、型錄、報紙、雜誌、網際網路、傳單或其他類似之方法，使消費者未能檢視商品而與企業經營者所為之買賣。
- 十一、訪問買賣：指企業經營者未經邀約而在消費者之住居所或其他場所從事銷售，所為之買賣。
- 十二、分期付款：指買賣契約約定消費者

支付頭期款，餘款分期支付，而企業經營者於收受頭期款時，交付標的物與消費者之交易型態。

第 三 條 政府為達成本法目的，應實施下列措施，並應就與下列事項有關之法規及其執行情形，定期檢討、協調、改進之：

- 一、維護商品或服務之品質與安全衛生。
- 二、防止商品或服務損害消費者之生命、身體、健康、財產或其他權益。
- 三、確保商品或服務之標示，符合法令規定。
- 四、確保商品或服務之廣告，符合法令規定。
- 五、確保商品或服務之度量衡，符合法令規定。
- 六、促進商品或服務維持合理價格。
- 七、促進商品之合理包裝。
- 八、促進商品或服務之公平交易。
- 九、扶植、獎助消費者保護團體。
- 十、協調處理消費爭議。
- 十一、推行消費者教育。
- 十二、辦理消費者諮詢服務。
- 十三、其他依消費生活之發展所必要之消費者保護措施。

政府為達成前項之目的，應制定相關法律。

第 四 條 企業經營者對於其提供之商品或服務，應

消費者保護法判決函釋彙編 (十五)

重視消費者之健康與安全，並向消費者說明商品或服務之使用方法，維護交易之公平，提供消費者充分與正確之資訊，及實施其他必要之消費者保護措施。

第 五 條 政府、企業經營者及消費者均應致力充實消費資訊，提供消費者運用，俾能採取正確合理之消費行為，以維護其安全與權益。

第 六 條 本法所稱主管機關：在中央為目的事業主管機關；在直轄市為直轄市政府；在縣(市)為縣(市)政府。

第二章 消費者權益

第一節 健康與安全保障

第 七 條 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。

第 七 條 之 一 企業經營者主張其商品於流通進入市場，

或其服務於提供時，符合之一當時科技或專業水準可合理期待之安全性者，就其主張之事實負舉證責任。

商品或服務不得僅因其後有較佳之商品或服務，而被視為不符合前條第一項之安全性。

第 八 條 從事經銷之企業經營者，就商品或服務所生之損害，與設計、生產、製造商品或提供服務之企業經營者連帶負賠償責任。但其對於損害之防免已盡相當之注意，或縱加以相當之注意而仍不免發生損害者，不在此限。

前項之企業經營者，改裝、分裝商品或變更服務內容者，視為前條之企業經營者。

第 九 條 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，負本法第七條之製造者責任。

第 十 條 企業經營者於有事實足認其提供之商品或服務有危害消費者安全與健康之虞時，應即回收該批商品或停止其服務。但企業經營者所為必要之處理，足以除去其危害者，不在此限。

商品或服務有危害消費者生命、身體、健康或財產之虞，而未於明顯處為警告標示，並附載危險之緊急處理方法者，準用前項規定。

第 十 條 之 一 本節所定企業經營者對消費者或第三人

消費者保護法判決函釋彙編 (十五)

損害賠償責任，不得預先約定限制或免除。

第二節 定型化契約

第十一條 企業經營者在定型化契約中所用之條款，應本平等互惠之原則。

定型化契約條款如有疑義時，應為有利於消費者之解釋。

第十一條之一 企業經營者與消費者訂立定型化契約前，應有三十日以內之合理期間，供消費者審閱全部條款內容。

違反前項規定者，其條款不構成契約之內容。但消費者得主張該條款仍構成契約之內容。

中央主管機關得選擇特定行業，參酌定型化契約條款之重要性、涉及事項之多寡及複雜程度等事項，公告定型化契約之審閱期間。

第十二條 定型化契約中之條款違反誠信原則，對消費者顯失公平者，無效。

定型化契約中之條款有下列情形之一者，推定其顯失公平：

- 一、違反平等互惠原則者。
- 二、條款與其所排除不予適用之任意規定之立法意旨顯相矛盾者。
- 三、契約之主要權利或義務，因受條款之限制，致契約之目的難以達成者。

- 第 十 三 條 定型化契約條款未經記載於定型化契約中者，企業經營者應向消費者明示其內容；明示其內容顯有困難者，應以顯著之方式，公告其內容，並經消費者同意受其拘束者，該條款即為契約之內容。
前項情形，企業經營者經消費者請求，應給與定型化契約條款之影本或將該影本附為該契約之附件。
- 第 十 四 條 定型化契約條款未經記載於定型化契約中而依正常情形顯非消費者所得預見者，該條款不構成契約之內容。
- 第 十 五 條 定型化契約中之定型化契約條款牴觸個別磋商條款之約定者，其牴觸部分無效。
- 第 十 六 條 定型化契約中之定型化契約條款，全部或一部無效或不構成契約內容之一部者，除去該部分，契約亦可成立者，該契約之其他部分，仍為有效。但對當事人之一方顯失公平者，該契約全部無效。
- 第 十 七 條 中央主管機關得選擇特定行業，公告規定其定型化契約應記載或不得記載之事項。違反前項公告之定型化契約，其定型化契約條款無效。該定型化契約之效力，依前條規定定之。
企業經營者使用定型化契約者，主管機關得隨時派員查核。

第三節 特種買賣

消費者保護法判決函釋彙編 (十五)

- 第 十 八 條 企業經營者為郵購買賣或訪問買賣時，應將其買賣之條件、出賣人之姓名、名稱、負責人、事務所或住居所告知買受之消費者。
- 第 十 九 條 郵購或訪問買賣之消費者，對所收受之商品不願買受時，得於收受商品後七日內，退回商品或以書面通知企業經營者解除買賣契約，無須說明理由及負擔任何費用或價款。
郵購或訪問買賣違反前項規定所為之約定無效。
契約經解除者，企業經營者與消費者間關於回復原狀之約定，對於消費者較民法第二百五十九條之規定不利者，無效。
- 第 十 九 條 之 一 前二條規定，於以郵購買賣或訪問買賣方式所為之服務交易，準用之。
- 第 二 十 條 未經消費者要約而對之郵寄或投遞之商品，消費者不負保管義務。
前項物品之寄送人，經消費者定相當期限通知取回而逾期未取回或無法通知者，視為拋棄其寄投之商品。雖未經通知，但在寄送後逾一個月未經消費者表示承諾，而仍不取回其商品者，亦同。
消費者得請求償還因寄送物所受之損害，及處理寄送物所支出之必要費用。
- 第 二 十 一 條 企業經營者與消費者分期付款買賣契約應以書面為之。

前項契約書應載明下列事項：

- 一、頭期款。
- 二、各期價款與其他附加費用合計之總價款與現金交易價格之差額。
- 三、利率。

企業經營者未依前項規定記載利率者，其利率按現金交易價格週年利率百分之五計算之。

企業經營者違反第二項第一款、第二款之規定者，消費者不負現金交易價格以外價款之給付義務。

第四節 消費資訊之規範

第二十二條 企業經營者應確保廣告內容之真實，其對消費者所負之義務不得低於廣告之內容。

第二十二條之一 企業經營者對消費者從事與信用有關之交易時，應於廣告上明示應付所有總費用之年百分率。

前項所稱總費用之範圍及年百分率計算方式，由各目的事業主管機關定之。

第二十三條 刊登或報導廣告之媒體經營者明知或可得而知廣告內容與事實不符者，就消費者因信賴該廣告所受之損害與企業經營者負連帶責任。

前項損害賠償責任，不得預先約定限制或拋棄。

第二十四條 企業經營者應依商品標示法等法令為商品

消費者保護法判決函釋彙編(十五)

或服務之標示。

輸入之商品或服務，應附中文標示及說明書，其內容不得較原產地之標示及說明書簡略。

輸入之商品或服務在原產地附有警告標示者，準用前項之規定。

第二十五條 企業經營者對消費者保證商品或服務之品質時，應主動出具書面保證書。

前項保證書應載明下列事項：

一、商品或服務之名稱、種類、數量，其有製造號碼或批號者，其製造號碼或批號。

二、保證之內容。

三、保證期間及其起算方法。

四、製造商之名稱、地址。

五、由經銷商售出者，經銷商之名稱、地址。

六、交易日期。

第二十六條 企業經營者對於所提供之商品應按其性質及交易習慣，為防震、防潮、防塵或其他保存商品所必要之包裝，以確保商品之品質與消費者之安全。但不得誇張其內容或為過大之包裝。

第三章 消費者保護團體

第二十七條 消費者保護團體以社團法人或財團法人為限。

消費者保護團體應以保護消費者權益、推行消費者教育為宗旨。

第 二 十 八 條 消費者保護團體之任務如下：

- 一、商品或服務價格之調查、比較、研究、發表。
- 二、商品或服務品質之調查、檢驗、研究、發表。
- 三、商品標示及其內容之調查、比較、研究、發表。
- 四、消費資訊之諮詢、介紹與報導。
- 五、消費者保護刊物之編印發行。
- 六、消費者意見之調查、分析、歸納。
- 七、接受消費者申訴，調解消費爭議。
- 八、處理消費爭議，提起消費訴訟。
- 九、建議政府採取適當之消費者保護立法或行政措施。
- 十、建議企業經營者採取適當之消費者保護措施。
- 十一、其他有關消費者權益之保護事項。

第 二 十 九 條 消費者保護團體為從事商品或服務檢驗，應設置與檢驗項目有關之檢驗設備或委託設有與檢驗項目有關之檢驗設備之機關、團體檢驗之。

執行檢驗人員應製作檢驗紀錄，記載取樣、使用之檢驗設備、檢驗方法、經過及結果，提出於該消費者保護團體。

第 三 十 條 政府對於消費者保護之立法或行政措施，

消費者保護法判決函釋彙編 (十五)

應徵詢消費者保護團體、相關行業、學者專家之意見。

第三十條 消費者保護團體為商品或服務之調查、檢驗時，得請求政府予以必要之協助。

第三十二條 消費者保護團體辦理消費者保護工作成績優良者，主管機關得予以財務上之獎助。

第四章 行政監督

第三十三條 直轄市或縣(市)政府認為企業經營者提供之商品或服務有損害消費者生命、身體、健康或財產之虞者，應即進行調查。於調查完成後，得公開其經過及結果。前項人員為調查時，應出示有關證件，其調查得依下列方式進行：

- 一、向企業經營者或關係人查詢。
- 二、通知企業經營者或關係人到場陳述意見。
- 三、通知企業經營者提出資料證明該商品或服務對於消費者生命、身體、健康或財產無損害之虞。
- 四、派員前往企業經營者之事務所、營業所或其他有關場所進行調查。
- 五、必要時，得就地抽樣商品，加以檢驗。

第三十四條 直轄市或縣(市)政府於調查時，對於可為證據之物，得聲請檢察官扣押之。前項扣押，準用刑事訴訟法關於扣押之規定。

- 第三十五條 直轄市或縣(市)主管機關辦理檢驗，得委託設有與檢驗項目有關之檢驗設備之消費者保護團體、職業團體或其他有關公私機構或團體辦理之。
- 第三十六條 直轄市或縣(市)政府對於企業經營者提供之商品或服務，經第三十三條之調查，認為確有損害消費者生命、身體、健康或財產，或確有損害之虞者，應命其限期改善、回收或銷燬，必要時並得命企業經營者立即停止該商品之設計、生產、製造、加工、輸入、經銷或服務之提供，或採取其他必要措施。
- 第三十七條 直轄市或縣(市)政府於企業經營者提供之商品或服務，對消費者已發生重大損害或有發生重大損害之虞，而情況危急時，除為前條之處置外，應即在大眾傳播媒體公告企業經營者之名稱、地址、商品、服務、或為其他必要之處置。
- 第三十八條 中央主管機關認為必要時，亦得為前五條規定之措施。
- 第三十九條 消費者保護委員會、直轄市、縣(市)政府各應置消費者保護官若干名。
消費者保護官之任用及職掌，由行政院定之。
- 第四十條 行政院為研擬及審議消費者保護基本政策與監督其實施，設消費者保護委員會。
消費者保護委員會以行政院副院長為主任

消費者保護法判決函釋彙編 (十五)

委員，有關部會首長、全國性消費者保護團體代表、全國性企業經營者代表及學者、專家為委員。其組織規程由行政院定之。

第四十一條 消費者保護委員會之職掌如下：

- 一、消費者保護基本政策及措施之研擬及審議。
- 二、消費者保護計畫之研擬、修訂及執行成果檢討。
- 三、消費者保護方案之審議及其執行之推動、連繫與考核。
- 四、國內外消費者保護趨勢及其與經濟社會建設有關問題之研究。
- 五、消費者保護之教育宣導、消費資訊之蒐集及提供。
- 六、各部會局署關於消費者保護政策、措施及主管機關之協調事項。
- 七、監督消費者保護主管機關及指揮消費者保護官行使職權。

消費者保護委員會應將消費者保護之執行結果及有關資料定期公告。

第四十二條 直轄市、縣(市)政府應設消費者服務中心，辦理消費者之諮詢服務、教育宣導、申訴等事項。

直轄市、縣(市)政府消費者服務中心得於轄區內設分中心。

第五章 消費爭議之處理。

第一節 申訴與調解

第四十三條 消費者與企業經營者因商品或服務發生消費爭議時，消費者得向企業經營者、消費者保護團體或消費者服務中心或其分中心申訴。

企業經營者對於消費者之申訴，應於申訴之日起十五日內妥適處理之。

消費者依第一項申訴，未獲妥適處理時，得向直轄市、縣（市）政府消費者保護官申訴。

第四十四條 消費者依前條申訴未能獲得妥適處理時，得向直轄市或縣（市）消費爭議調解委員會申請調解。

第四十四條之一 前條之消費爭議調解事件之受理及程序進行等事項，由消費者保護委員會定之。

第四十五條 直轄市、縣（市）政府應設消費爭議調解委員會，置委員七至十五名。

前項委員以直轄市、縣（市）政府代表、消費者保護官、消費者保護團體代表、企業經營者所屬或相關職業團體代表充任之，以消費者保護官為主席，其組織另定之。

第四十五條之一 調解程序，於直轄市、縣（市）政府或其他適當之處所行之，其程序得不公開。

消費者保護法判決函釋彙編(十五)

調解委員、列席協同調解人及其他經辦調解事務之人，對於調解事件之內容，除已公開之事項外，應保守秘密。

第四十五條之二 關於消費爭議之調解，當事人不能合意但已甚接近者，調解委員得斟酌一切情形，求兩造利益之平衡，於不違反兩造當事人之主要意思範圍內，依職權提出解決事件之方案，並送達於當事人。

前項方案，應經參與調解委員過半數之同意，並記載第四十五條之三所定異議期間及未於法定期間提出異議之法律效果。

第四十五條之三 當事人對於前條所定之方案，得於送達後十日之不變期間內，

提出異議。於前項期間內提出異議者，視為調解不成立；其未於前項期間內提出異議者，視為已依該方案成立調解。

第一項之異議，消費爭議調解委員會應通知他方當事人。

第四十五條之四 關於小額消費爭議，當事人之一方無正當理由，不於調解期日到場者，調解委員得審酌情形，依到場當事人一造之請求或依職權提出解決方案，並送達於當事人。

前項之方案，應經全體調解委員過半數之同意，並記載第四十五條之三所定異議期間及未於法定期間提出異議之法律效果。

第一項之送達，不適用公示送達之規定。

第一項小額消費爭議之額度，由行政院定

之。

第四十五條之五 當事人對前條之方案，得於送達後十日之不變期間內，提出異議；未於異議期間內提出異議者，視為已依該方案成立調解。當事人於異議期間提出異議，經調解委員另定調解期日，無正當理由不到場者，視為依該方案成立調解。

第四十六條 調解成立者應作成調解書。
前項調解書之作成及效力，準用鄉鎮市調解條例第二十二條至第二十六條之規定。

第二節 消費訴訟

第四十七條 消費訴訟，得由消費關係發生地之法院管轄。

第四十八條 高等法院以下各級法院及其分院得設立消費專庭或指定專人審理消費訴訟事件。
法院為企業經營者敗訴之判決時，得依職權宣告為減免擔保之假執行。

第四十九條 消費者保護團體許可設立三年以上，申請消費者保護委員會評定優良，置有消費者保護專門人員，且合於下列要件之一，並經消費者保護官同意者，得以自己之名義，提起第五十條消費者損害賠償訴訟或第五十三條不作為訴訟：

- 一、社員人數五百人以上之社團法人。
- 二、登記財產總額新臺幣一千萬元以上之財團法人。

消費者保護法判決函釋彙編 (十五)

消費者保護團體依前項規定提起訴訟者，應委任律師代理訴訟。受委任之律師，就該訴訟，除得請求預付或償還必要之費用外，不得請求報酬。

消費者保護團體關於其提起之第一項訴訟，有不法行為者，許可設立之主管機關應廢止其許可。

消費者保護團體評定辦法，由消費者保護委員會另定之。

第五十條 消費者保護團體對於同一之原因事件，致使眾多消費者受害時，得受讓二十人以上消費者損害賠償請求權後，以自己名義，提起訴訟。消費者得於言詞辯論終結前，終止讓與損害賠償請求權，並通知法院。前項訴訟，因部分消費者終止讓與損害賠償請求權，致人數不足二十人者，不影響其實施訴訟之權能。

第一項讓與之損害賠償請求權，包括民法第一百九十四條、第一百九十五條第一項非財產上之損害。

前項關於消費者損害賠償請求權之時效利益，應依讓與之消費者單獨個別計算。

消費者保護團體受讓第三項所定請求權後，應將訴訟結果所得之賠償，扣除訴訟及依前條第二項規定支付予律師之必要費用後，交付該讓與請求權之消費者。

消費者保護團體就第一項訴訟，不得向消

費者請求報酬。

第五十一條 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三倍以下之懲罰性賠償金；但因過失所致之損害，得請求損害額一倍以下之懲罰性賠償金。

第五十二條 消費者保護團體以自己之名義提起第五十條訴訟，其標的價額超過新臺幣六十萬元者，超過部分免繳裁判費。

第五十三條 消費者保護官或消費者保護團體，就企業經營者重大違反本法有關保護消費者規定之行為，得向法院訴請停止或禁止之。
前項訴訟免繳裁判費。

第五十四條 因同一消費關係而被害之多數人，依民事訴訟法第四十一條之規定，選定一人或數人起訴請求損害賠償者，法院得徵求原被選定人之同意後公告曉示，其他之被害人得於一定之期間內以書狀表明被害之事實、證據及應受判決事項之聲明、併案請求賠償。其請求之人，視為已依民事訴訟法第四十一條為選定。

前項併案請求之書狀，應以繕本送達於兩造。

第一項之期間，至少應有十日，公告應黏貼於法院牌示處，並登載新聞紙，其費用由國庫墊付。

第五十五條 民事訴訟法第四十八條、第四十九條之規

定，於依前條為訴訟行為者，準用之。

第六章 罰則

- 第五十六條 違反第二十四條、第二十五條或第二十六條規定之一者，經主管機關通知改正而逾期不改正者，處新臺幣二萬元以上二十萬元以下罰鍰。
- 第五十七條 企業經營者拒絕、規避或阻撓主管機關依第十七條第三項、第三十三條或第三十八條規定所為之調查者，處新臺幣三萬元以上三十萬元以下罰鍰，並得連續處罰。
- 第五十八條 企業經營者違反主管機關依第三十六條或第三十八條規定所為之命令者，處新臺幣六萬元以上一百五十萬元以下罰鍰，並得連續處罰。
- 第五十九條 企業經營者有第三十七條規定之情形者，主管機關除依該條及第三十六條之規定處置外，並得對其處新臺幣十五萬元以上一百五十萬元以下罰鍰。
- 第六十條 企業經營者違反本法規定情節重大，報經中央主管機關或消費者保護委員會核准者，得命停止營業或勒令歇業。
- 第六十一條 依本法應予處罰者，其他法律有較重處罰之規定時，從其規定；涉及刑事責任者，並應即移送偵查。
- 第六十二條 本法所定之罰鍰，由主管機關處罰，經限期繳納後，屆期仍未繳納者，依法移送強

制執行。

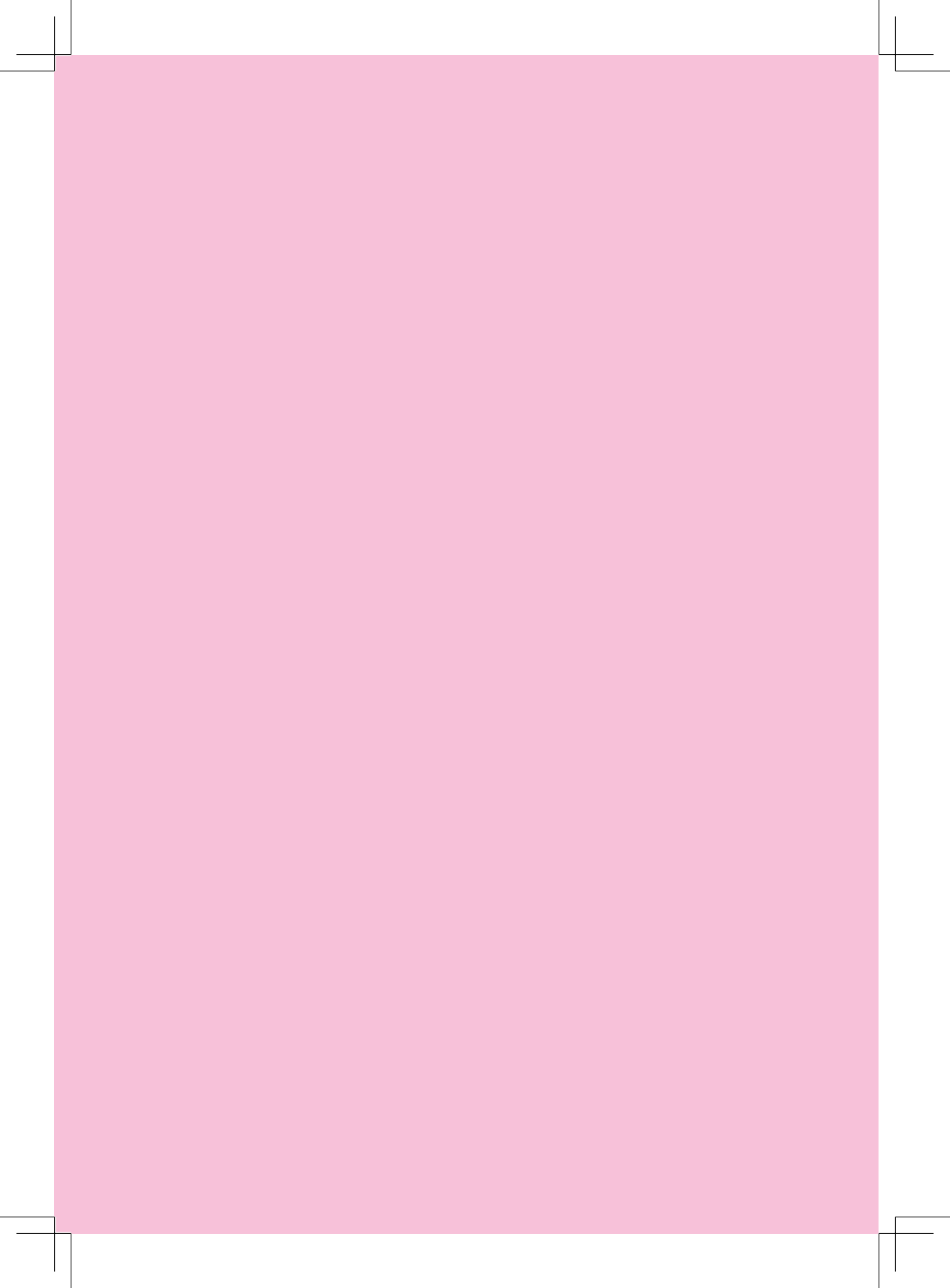
第七章 附則

第六十三條 本法施行細則，由行政院定之。

第六十四條 本法自公布日施行。



二、消費者保護法施行細則



消費者保護法施行細則

民國八十三年十一月二日行政院令訂定發布全文 43 條
中華民國九十二年七月八日行政院院臺聞字第 0920031836 號令修正發布第 5、12、17、18、19、22、23、24、39 條條文；並刪除第 3、6、7、9、10、11、35、38 條條文
中華民國一百年十二月十六日行政院院臺規字第 1000109431 號公告第 27 條所列屬「行政院消費者保護委員會」之權責事項，自一百零一年一月一日起改由「行政院」管轄

第一章 總則

- 第 一 條 本細則依消費者保護法（以下簡稱本法）第六十三條規定訂定之。
- 第 二 條 本法第二條第二款所稱營業，不以營利為目的者為限。
- 第 三 條 （刪除）

第二章 消費者權益

第一節 健康與安全保障

- 第 四 條 本法第七條所稱商品，指交易客體之不動產或動產，包括最終產品、半成品、原料或零組件。
- 第 五 條 本法第七條第一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。

第 六 條 (刪除)

第 七 條 (刪除)

第 八 條 本法第八條第二項所稱改裝，指變更、減少或增加商品原設計、生產或製造之內容或包裝。

第二節 定型化契約

第 九 條 (刪除)

第 十 條 (刪除)

第 十 一 條 (刪除)

第 十 二 條 定型化契約條款因字體、印刷或其他情事，致難以注意其存在或辨識者，該條款不構成契約之內容。但消費者得主張該條款仍構成契約之內容。

第 十 三 條 定型化契約條款是否違反誠信原則，對消費者顯失公平，應斟酌契約之性質、締約目的、全部條款內容、交易習慣及其他情事判斷之。

第 十 四 條 定型化契約條款，有下列情事之一者，為違反平等互惠原則：

- 一、當事人間之給付與對待給付顯不相當者。
- 二、消費者應負擔非其所能控制之危險者。
- 三、消費者違約時，應負擔顯不相當之賠償責任者。

四、其他顯有不利於消費者之情形者。

第十五條 定型化契約記載經中央主管機關公告應記載之事項者，仍有本法關於定型化契約規定之適用。

中央主管機關公告應記載之事項，未經記載於定型化契約者，仍構成契約之內容。

第三節 特種買賣

第十六條 企業經營者應於訂立郵購或訪問買賣契約時，告知消費者本法第十八條所定事項及第十九條第一項之解除權，並取得消費者聲明已受告知之證明文件。

第十七條 消費者因檢查之必要或因不可歸責於自己之事由，致其收受之商品有毀損、滅失或變更者，本法第十九條第一項規定之解除權不消滅。

第十八條 消費者於收受商品或接受服務前，亦得依本法第十九條第一項規定，以書面通知企業經營者解除買賣契約。

第十九條 消費者退回商品或以書面通知解除契約者，其商品之交運或書面通知之發出，應於本法第十九條第一項所定之七日內為之。

本法第十九條之一規定之服務交易，準用前項之規定。

第二十條 消費者依本法第十九條第一項規定以書面通知解除契約者，除當事人另有特約外，

消費者保護法判決函釋彙編 (十五)

企業經營者應於通知到達後一個月內，至消費者之住所或營業所取回商品。

第二十一條 企業經營者應依契約當事人之人數，將本法第二十一條第一項之契約書作成一式數份，由當事人各持一份。有保證人者，並應交付一份於保證人。

第二十二條 本法第二十一條第二項第二款所稱各期價款，指含利息之各期價款。

分期付款買賣契約書所載利率，應載明其計算方法及依此計算方法而得之利息數額。

分期付款買賣之附加費用，應明確記載，且不得併入各期價款計算利息；其經企業經營者同意延期清償或分期給付者，亦同。

第四節 消費資訊之規範

第二十三條 本法第二十二條及第二十三條所稱廣告，指利用電視、廣播、影片、幻燈片、報紙、雜誌、傳單、海報、招牌、牌坊、電腦、電話傳真、電子視訊、電子語音或其他方法，可使不特定多數人知悉其宣傳內容之傳播。

第二十四條 主管機關認為企業經營者之廣告內容誇大不實，足以引人錯誤，有影響消費者權益之虞時，得通知企業經營者提出資料，證明該廣告之真實性。

第二十五條 本法第二十四條規定之標示，應標示於適當位置，使消費者在交易前及使用時均得閱讀標示之內容。

第二十六條 企業經營者未依本法第二十五條規定出具書面保證書者，仍應就其保證之品質負責。

第三章 消費者保護團體

第二十七條 主管機關每年應將依法設立登記之消費者保護團體名稱、負責人姓名、社員人數或登記財產總額、消費者保護專門人員姓名、會址、聯絡電話等資料彙報行政院消費者保護委員會公告之。

第二十八條 消費者保護團體依本法第二十九條規定從事商品或服務檢驗所採之樣品，於檢驗紀錄完成後，應至少保存三個月。但依其性質不能保存三個月者，不在此限。

第二十九條 政府於消費者保護團體依本法第三十一條規定請求協助時，非有正當理由不得拒絕。

第四章 行政監督

第三十條 本法第三十三條第二項所稱出示有關證件，指出示有關執行職務之證明文件；其未出示者，被調查者得拒絕之。

第三十一條 主管機關依本法第三十三條第二項第五款抽樣商品時，其抽樣數量以足供檢驗之用

消費者保護法判決函釋彙編 (十五)

者為限。

主管機關依本法第三十三條、第三十八條規定，公開調查經過及結果前，應先就調查經過及結果讓企業經營者有說明或申訴之機會。

第三十二條 主管機關依本法第三十六條或第三十八條規定對於企業經營者所為處分，應以書面為之。

第三十三條 依本法第三十六條所為限期改善、回收或銷毀，除其他法令有特別規定外其期間應由主管機關依個案性質決定之；但最長不得超過六十日。

第三十四條 企業經營者經主管機關依本法第三十六條規定命其就商品或服務限期改善、回收或銷毀者，應將處理過程及結果函報主管機關備查。

第五章 消費爭議之處理

第三十五條 (刪除)

第三十六條 本法第四十三條第二項規定十五日之期間，以企業經營者接獲申訴之日起算。

第三十七條 本法第四十九條第一項所稱消費者保護專門人員，指該團體專任或兼任之有給職或無給職人員中，具有下列資格或經歷之一者：

一、曾任法官、檢察官或消費者保護官者。

二、律師、醫師、建築師、會計師或其他執有全國專門職業執業證照之專業人士，且曾在消費者保護團體服務一年以上者。

三、曾在消費者保護團體擔任保護消費者工作三年以上者。

第三十八條 (刪除)

第三十九條 本法第五十條第五項所稱訴訟及支付予律師之必要費用，包括民事訴訟費用、消費者保護團體及律師為進行訴訟所支出之必要費用，及其他依法令應繳納之費用。

第四十條 本法第五十三條第一項所稱企業經營者重大違反本法有關保護消費者規定之行為，指企業經營者違反本法有關保護消費者規定之行為，確有損害消費者生命、身體、健康或財產，或確有損害之虞者。

第六章 罰則

第四十一條 依本法第五十六條所為通知改正，其期間應由主管機關依個案性質決定之；但最長不得超過六十日。

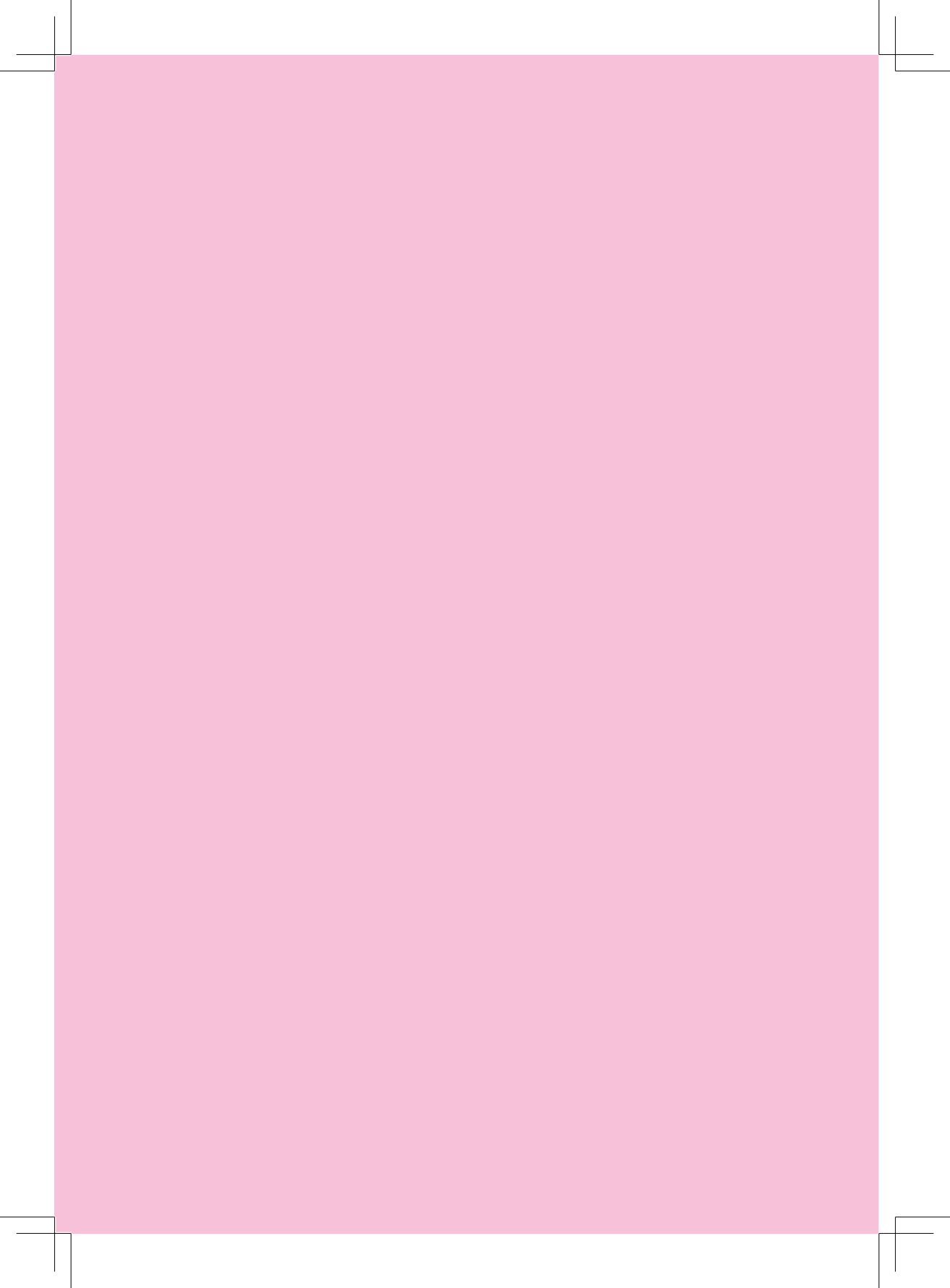
第七章 附則

第四十二條 本法對本法施行前已流通進入市場之商品或已提供之服務不適用之。

第四十三條 本細則自發布日施行。

消費者保護法判決函釋彙編(十五)

三、司法判決案號及行政函釋
發文字號索引表



司法判決案號及行政函釋發 文字號索引表

(一) 司法判決部分

1、民事判決

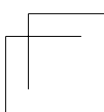
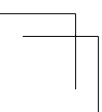
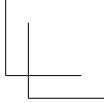
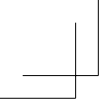
法院	年度案號	相關條文	頁數
最高法院	102 台上 2185	消保法 11	178
臺灣高等法院	101 上 419	消保法 7-1	150
臺灣高等法院臺中分院	102 上 259	消保法 2	54
臺灣高等法院臺南分院	102 上易 275	消保法 4	85
臺灣高等法院高雄分院	102 上易 258	消保法 51	265
臺灣臺北地方法院	102 訴 1418	消保法 17	192
臺灣臺北地方法院	102 簡上 451	消保法 17	213
臺灣臺北地方法院	102 消 7	消保法 22	231
臺灣新北地方法院	102 訴 3058	消保法 11-1	184
臺灣桃園地方法院	102 訴 1114	消保法 7	123
臺灣臺中地方法院	100 醫 15	消保法 2	2
臺灣南投地方法院	102 訴 106	消保法 7	97
臺灣嘉義地方法院	102 訴 341	消保法 4	74
臺灣高雄地方法院	101 訴 1213	消保法 2	34

2、民事裁定

法院	年度案號	相關條文	頁數
最高行政法院	102 裁 1594	消保法 17	223

(二) 行政函釋部分

發文日期	字	號	相關條文	頁數
102 年 10 月 11 日	院臺消保	1020063203	消保法 2	286
102 年 9 月 23 日	院臺消保	1020058988	消保法 2	287
103 年 9 月 29 日	院臺消保	1030056320	消保法 2	288
103 年 8 月 11 日	院臺消保	1030047018	消保法 11-1	290
103 年 9 月 26 日	院臺消保	1030056569	消保法 15	292
103 年 8 月 18 日	院臺消保	1030048422	消保法 17	293
103 年 4 月 9 日	院臺消保	1030019374	消保法 22	295
102 年 1 月 28 日	院臺消保	1020005128	消保法 23	297
102 年 9 月 26 日	院臺消保	1020059812	消保法 36	299
102 年 2 月 20 日	院臺消保	1020010058	消保法施行 細則 13、14	301



國家圖書館出版品預行編目 (CIP) 資料

消費者保護法判決函釋彙編. 第十五輯 / 行政院
消費者保護處編. -- 一版. -- 臺北市 : 行政院,
民 103. 11

面 ; 公分

ISBN 978-986-04-3084-4 (精裝)

1. 消費者保護法規 2. 判例彙編

548. 390. 23

103023640

消費者保護法判決函釋彙編第十五輯

編者：行政院消費者保護處
出版者：行政院
地址：台北市中正區忠孝東路 1 段 1 號
網址：<http://www.ey.gov.tw>
電話：(02)3356-6500
版次：一版

本書同時登載於行政院網站，網址為 <http://www.ey.gov.tw> / 資訊與服務 / 消費者保護 / 出版品

定價：新臺 280 元

台北展售處：國家書店松江門市

地址：104 台北市松江路 209 號 1 樓

電話：(02)2518-0207 (代表號)

網址：<http://www.govbooks.com.tw>

台中展售處：五南文化廣場

地址：400 台中市中山路 6 號

電話：(04)22260330 (代表號)

網址：<http://www.wunanbooks.com.tw/>

中華民國 103 年 11 月

GPN : 1010302619 ISBN : 978-986-04-3084-4

本書保留所有權利，如欲利用本書部分或全部內容者，
須徵得本處同意或授權。