

## 民法判解

## 在餐廳滑倒可否主張消保法第7條？

## 最高法院100年度台上字第104號判決

## 【關鍵字】

安全性欠缺、餐廳滑倒、服務、服務責任。

## 【事實摘要】

上訴人主張：伊於民國九十七年七月十四日下午一時五十分許，至被上訴人之嘉義市垂楊店用餐，因點餐檯前地板殘留米黃色濃湯未擦拭乾淨，且濃湯與地板顏色相近，致伊於往櫃台點餐時滑倒，造成左股骨粉碎性骨折，因而住進署立嘉義醫院手術治療多日，出院後除陸續至各診所診治，將來須拔除鋼板鋼釘。致受有醫藥費、僱請看護照顧起居之看護費、不能工作等損失，共計新台幣（下同）八十六萬三千八百二十三元。又伊因受傷行動不便甚為痛苦，得請求精神慰撫金六十萬元。又上開損害中之財產損害部分，得依消費者保護法第51條規定，請求一倍之懲罰性賠償。爰依侵權行為之法律關係、消費者保護法第7條、第51條規定，求為命被上訴人給付二百三十二萬七千六百四十六元本息之判決。被上訴人則以：上訴人於伊之工作人員進行拖地前，已坐在一樓的用餐區等候友人，知悉地板甫進行拖地工作，且置放有小心地滑之警示牌，竟與友人邊交談邊走向點餐櫃檯，且穿夾腳拖鞋，因而跌倒受傷，乃自己之過失所致。伊於餐廳之清潔及安全之維護已善盡管理監督責任，無過失可言。縱認伊應負賠償責任，上訴人請求各項費用，逾越必要之範圍，應予酌減。又消費者保護法第51條之規定，應限於重大過失時，始有適用。系爭事故發生純屬意外，伊充其量僅有抽象過失，不應准懲罰性賠償金。再者縱認定有過失，此項過失亦屬其受僱人之過失，非伊之過失，上訴人亦不得請求懲罰性賠償等語，資為抗辯。

## 【判決要旨】

依消費者保護法第7條，企業經營者提供服務時，應確保該商品或服務符合專業水準可合理期待之安全性。被害人於餐廳滑倒時，地板尚未全乾，縱令該漬痕係滲入地板尚未完全乾涸之水漬痕跡，然衡諸經驗法則，於供行走之地板上殘留污漬之情形，通常降低物理上摩擦力，使人行走其上較易滑倒，是原審未違審認該漬痕是否符合消費者保護法第7條所謂企業經營者提供服務時，應確保該商品或服務符合專業水準可合理期待之安全性，是否與被害人之跌倒具有因果關係，竟僅以被害

人未能證明點餐櫃檯前地板殘留有所主張之濃湯類之殘留物，其亦已知餐廳曾進行拖地工作，並擺放小心地滑之標誌，且其本身長期左膝痛、身體微胖、行動不便、腳穿夾腳拖、邊走邊談等情，進而為被害人不利之判決，不免速斷。

### 【學界速覽】

#### 一、安全性欠缺之舉證責任：

- (一) 實務見解認為，消費者依消保法規定請求企業經營者賠償損害時，就其所受損害係由企業經營者所提供之商品或服務，未具當時科技或專業水準可合理期待之安全性所致，應負舉證責任。
- (二) 學者<sup>5</sup>則認為，依消保法第7條之1第1項規定，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。是以，企業經營者應就「安全性欠缺」此一要件事實負舉證責任。退言之，如舉證責任係指被害人就餐廳提供系爭服務欠缺安全性致其受有損害，二者間有因果關係此一要件事實應負舉證責任，鑑於安全性是否欠缺往往攸關因果關係是否存在，應先於因果關係而為判斷。

#### 二、安全性之認定：

依消保法第7條第1項規定可知，所謂服務欠缺安全性，係指企業經營者提供的服務「不符合當時科技或專業水準可合理期待之安全性」而言。消保法施行細則第5條規定，服務是否欠缺安全性，應參酌三項因素認定之：服務之標示說明、服務可期待之合理接受、服務提供之時期。對於安全性欠缺之判斷標準，學者<sup>6</sup>認為應採取「一般消費者」或「社會大眾」觀點下的「外行人水準」，不應採「企業經營者」觀點下的「專業者水準」。亦即，安全性是否欠缺，不是企業經營者角度下，完全依據當時科技或專業水準，是否可以合理期待之安全性，而是指消費者或一般人角度下，參酌當時科技或專業水準、社會經濟變遷情況或一般通念，是否可合理期待的安全性。

#### 三、訂約上過失責任與嗣後契約有無締結之關係：

- (一) 以嗣後契約未成立為責任成立要件：主張締約上過失，須以嗣後契約未成立為要件，其理由係於當事人之一方有未盡附隨義務之情形，若其後契約關係成立，則他方當事人得依物之瑕疵擔保責任主張權利，此時無締約上過失責任適

<sup>5</sup> 陳忠五，在餐廳滑倒受傷與服務欠缺安全性，台灣法學第183期，頁15。

<sup>6</sup> 同上，頁16。

用之餘地<sup>7</sup>。

(二) 只要發生在契約未成立時即可，與嗣後契約有無締結無關：為使第245條之1規定得以保護雙方當事人間因準備或商議訂立契約而建立的特殊信賴關係，並維護交易安全，所謂契約未成立時，應解釋為係指當事人為準備或商議訂立契約而有左列情形之一，係發生於契約未成立前<sup>8</sup>。

四、締約上過失之保護法益是否包含固有利益？

有學者認為<sup>9</sup>，依我國侵權行為法即足以保護被害人，沒有以締約上過失責任予以保護之必要。惟亦有學者認為<sup>10</sup>，將締約上過失保護之法益，包含固有利益，除民法侵權行為規定外，可增加被害人請求賠償之機會，並無重大不利之處。

### 【考題分析】

甲於民國99年1月1日，與乙相約至知名連鎖速食餐廳用餐，在走向櫃臺點餐食，疑似因地板潮濕滑倒，造成左骨粉碎性骨折，必須住院手術治療及復健、請人看護和一年間無法工作。請問甲得依何種法律關係向該餐廳請求損害賠償？

(模擬考題)

### ◎ 答題關鍵

甲除得依民法第184條、第188條規定向餐廳請求賠償其因此所生醫療費、看護費以及期間無法工作之收入損失、精神慰撫金外，可否依消保法第7條主張餐廳欠缺服務之安全性，而請求損害賠償？此涉及安全性欠缺應如何判斷之問題，承上所述，在此不贅。另外，甲可否依民法第245條之1締約上過失，請求固有利益之損害，亦為另一爭點，請參考上述說明。

### 【相關法條】

消保法第7條、民法第184、188條。

### 【參考文獻】

· 陳忠五，〈在餐廳滑倒受傷與服務欠缺安全性〉，《台灣法學雜誌》第183期。

<sup>7</sup> 孫森焱，新版民法債編總論，下冊，頁683-685。

<sup>8</sup> 王澤鑑，債法原理（一）基本理論、債之發生，頁269-270。

<sup>9</sup> 同上，頁277。

<sup>10</sup> 黃茂榮，締約上過失，債法總論，頁363-370。