

## 民事法判解

## 「服務欠缺安全性」之判定

## 臺灣桃園地方法院109年度消字第2號民事判決

## 【實務選擇題】

依據消費者保護法第七條規定，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衛生上之危險。此規定意指商品製造人與服務提供人對於消費者要負起：

- (A) 過失責任
- (B) 無過失責任
- (C) 擬制無過失責任
- (D) 具體輕過失責任

**答案**：B

## 【裁判要旨】

按依本法所提之訴訟，因企業經營者之故意所致之損害，消費者得請求損害額5倍以下之懲罰性賠償金；但因重大過失所致之損害，得請求3倍以下之懲罰性賠償金，因過失所致之損害，得請求損害額1倍以下之懲罰性賠償金，消保法第51條固有明文。惟按消保法第2章第1節「健康與安全保障」92年修正前第7條所規定：「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。」，乃商品製造者侵權行為責任，各項為不同請求權，均本諸消費者購買商品或服務，其身體健康不應受到危害之旨，規範商品或服務應具安全性與衛生性。觀諸立法院審議該法草案條文對照表第7條之說明所載：「(一)消費者購買商品或服務，其身體健康不應受到危害，故應要求商品或服務安全性或衛生性。(二)本條稱危險而不稱瑕疵，主要避免與民法之瑕疵混淆」等語，可知該規定稱危險而不稱瑕疵，係為避免與民法之瑕疵混淆。復觀92年修正為現行消保法第7條第1項規定，係以修正前第1項所稱「安全或衛生上之危險」，指商品或服務欠缺安全性，而所謂「欠缺安全性」，指商品於流通進入市場時或服務於提供時，不符合當時科技或專業水準可合理期待之安全性而言，爰

參考歐體指令第6條並將本法施行細則第5條第1項及第2項規定修正予以納入（立法理由參照）。從而該條規定之「商品責任」規範之目的在保障消費者之健康與安全，請求之賠償範圍為消費者因健康與安全受侵害而生之損害，並不包括商品本身瑕疵的損害。是商品本身之瑕疵損害，應依民法瑕疵擔保或債務不履行規定保護，而不在上開規定保護範圍之列（最高法院106年度台上字第1號判決要旨參照）。準此，消保法第51條規定懲罰性賠償金之給付，以義務人違反同法第7條規定，而應負擔損害賠償責任為前提。

### 【爭點說明】

1. 我國消保法第7條將服務責任與商品責任一併規定，且主觀要件均為「無過失責任」，固已有學者認為此一立法乃台灣所獨創且有過度保護消費者之虞，但在現行法已明文規定的情況下，如何透過解釋妥切適用本條即屬關鍵，蓋服務責任之範圍極廣，若無一相對明確之標準，恐將使企業經營者動輒得咎，合先敘明。值得一提者為，若案例中企業經營者所提供者為「商品與服務之混合服務」（常見於消費者至餐飲業消費），作答時應明確區分究係企業經營者所提供之餐飲消費環境、各類服務行為不具備安全性抑或係「商品」（餐飲、包裝……等）本身不具備安全性，分別論述之，不可不慎。
2. 關於服務是否合於當時科技或專業水準之安全性之判斷，可參消保法施行細則第5條之規定（考量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因素），於作答上建議考生援引並針對各款進行涵攝，比如標示說明之方式可能透過布條、廣播、公告、警告標誌、個別口頭說明……等，在此須特別留意者為，善盡義務與否應個案判斷該資訊是否充分、可否使接受服務者認識危險性或有效嚇阻其接近危險源（如：餐廳提供熱紅茶，將飲料杯置於牛皮紙袋中交付顧客，關於「小心燙傷」之警告及說明，以口頭方式為之較標示於杯身更具警告效果）；以消費者有無拒絕配合或刻意杯葛作為是否為合理接受之判斷（如：在手扶梯上跳breaking、在警示線跳進跳出大喊「我又跳進來啦、我又跳出去啦」），論述上會較為完整。此外，學者亦一再強調，法條文字雖為「科技專業水準」，具體操作時仍應本於保障消費者之意旨，採取「一般消費者、社會大眾」觀點下的「外行人水準」，不應採「企業經營者」之「專業者水準」。
3. 至於爭點幻化成具體考題後的樣子，不論是以往學者在文章中曾提到的「麥

當勞玉米濃湯滑倒案」、「KTV穿牆子彈案」（隔壁開槍子彈穿牆射死歡唱顧客）外，案例本身都不複雜，重點仍在於考生得否善加利用題目有限之資訊（如：警告標示之有無、特定場所對於安全性之較高要求、建築物設計有無瑕疵、地板是否濕滑未清理、消費者接受服務之態度……等）。附帶一提者為，在請求權人部分，陳忠五老師進一步提出，「任何可能因不安全之服務而遭致人身或財物損害之人，均屬服務責任的保護主體」，值得注意。

### 【相關法條】

消費者保護法第7條

【高點法律專班】

版權所有，重製必究！