

民事法判解

「服務欠缺安全性」之判定

臺灣臺北地方法院110年度消字第16號民事判決

【實務選擇題】

甲從大賣場中購買一台全新電視，並依據其使用說明書安裝妥當，卻在使用後不久爆炸造成甲眼睛失明。關於其責任之敘述，下列何者正確？

- (A) 由大賣場承擔一半責任
- (B) 僅由製造商負全責
- (C) 僅由大賣場負全責
- (D) 大賣場與製造商均應負責

答案：D

【裁判要旨】

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。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，消保法第7條定有明文。而在保護消費者權益以促進國民消費安全生活及品質之目的及合理限制企業經營者無過失責任範圍必要下，消費保護法第7條第1項所稱之「商品或服務未具可合理期待之安全性」，及同條第2項所稱之「危害」，均應指消費者於通常或合理使用下因商品或服務之提供有瑕疵、缺陷或欠缺，致不當增加消費者不正常或不合理之危險，若係日常生活上一般人通常可認識或預期之危險，則應由消費者自行承擔，而非由企業經營者負擔無過失責任。

2. 次按損害賠償之債，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。不論其發生係源於侵權行為或法律之特別規定均相同。又相當因果關係乃由「條件關係」及「相當性」所構成，必先肯定「條件關係」後，再判斷該條件之「相當性」，始得謂有相當因果關係，該「相當性」之審認，必以行為人之行為所造成之客觀存在事實，為觀察之基礎，並就此客觀存在事實，依吾人智識經驗判斷，通常均有發生同樣損害結果之可能者，始足稱之；若侵權之行為與損害之發生間，僅止於「條件關係」或「事實上因果關係」，而不具「相當性」者，仍難謂該行為有「責任成立之相當因果關係」，或為被害人所生損害之原因。是項要件，於依消保法規範之企業經營者損害賠償之情形，亦有適用，此觀消保法第7條第3項：「企業經營者違反前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51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」等規定即明。故消費者依消保法規定請求損害賠償，仍應以企業經營者提供之服務欠缺安全性與致生損害間具有相當因果關係為要件。

【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.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！