

教學觀摩

民事實務見解回顧（二十四）

消費糾紛：商品、服務責任^{註1}

編目：民事法

主筆人：麵律師

【案例1】

甲參加乙旅行社舉辦之菲律賓長灘島五日旅遊行程（下稱系爭旅遊），乙將系爭旅遊行程轉由丙旅行社承辦。乙旅行社並特別舉辦行前說明會，發給行前說明資料，資料中「安全守則」特別載明搭乘船隻、浮潛及從事所有水上活動時，應務必穿著救生衣。丙指派之領隊A於民國99年6月25日帶領旅客搭船出海至珊瑚花園進行浮潛活動，甲沒入水中不久前，狀況均屬正常，乃竟因不明原因自竹竿上沒入水中，嗣甲被發現落海溺水，經救起後送醫，仍告不治死亡。甲之父母甚感痛苦，乃向丙旅行社主張消費者保護法第7條第1項、第3項之服務責任，並依消保法第51條請求懲罰性賠償金。試問：甲之父母之兩項主張，是否有理由？

【案例2】

甲於101年4月8日至乙所經營之遊樂園遊玩，搭乘園區內之「雲霄飛車」遊樂設施（即系爭雲霄飛車設施），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，嗣因第二頸椎骨折併脫位、再至其他醫院治療而支出醫藥費。甲主張：系爭雲霄飛車設施之警語告示內容，對於乘客若未遵守注意事項將造成何種不適或嚴重後果未詳加揭示，使消費者在選擇是否搭乘前，難以審慎考量，爰依消保法第7條向乙主張醫藥費之損害賠償。然乙抗辯：系爭雲霄飛車經專業技師定期安全檢查合格，每日由維修部門之專業人員負責保養、維護及檢查，另於「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」，並於每一乘員座位後方設有「示範搭乘雲霄飛車正確姿勢之告示」，已足以達到「警示後座遊客之效果」。試問：何人的主張有理由？

【案例3】

甲為A之配偶，甲1、甲2則為二人之子女。A於民國（下同）93年3月23日上午，欲前往新北市乙農會之農會大樓（下稱系爭大樓）4樓展場參觀購買展售商品，然在搭乘乙農會所有供顧客使用之油壓式電梯（下稱系爭電梯）上樓時，在上升到2至3樓間之際，竟因系爭電梯之柱塞上部U型槽鋼斷裂，並因煞停裝置未發生作用，導致電梯車廂直接墜落至機坑底部，A因而受有腰椎爆裂性骨折及脫臼併脊髓神經受損等重傷（下稱系爭事故），經就醫診治，雙下肢仍呈半癱瘓狀態。嗣A依消保

^{註1}收錄範圍：最高法院104年1月1日至105年11月10日之相關判決。

法向乙農會、10 年前施工組裝之丙公司、負責保養的丁公司等請求損害賠償，乙農會則抗辯：其自身無維修技術，已盡力找到最佳的維修廠商（即丁公司）長期合作、丙公司抗辯：系爭電梯已經按照當時技術安裝，且多年來使用無虞、丁公司則抗辯：其已對乙農會盡應負之契約責任，契約亦載明：「本電梯如因…非丁公司所為之零件修護更動…所致對系爭電梯或第三人之損害，丁公司不負任何責任」，並認其提供之電梯維修保養服務並無問題，未再為其他舉證。又甲等三人另向乙請求慰撫金，試問：甲及 A 之逐項主張，是否有理由？

壹、概說

近代社會中，消費糾紛層出不窮，從傳統之不動產、汽車、機械設備，到近年來的日常食品等消費爭議，乃至於金融商品消費，皆屬此爭議之類型。則消費者應如何透過民事關係向企業經營者求償，乃為此類問題之關鍵所在。本文以下略為替讀者複習民法上之商品責任後，將著重於消費者保護法（下稱消保法）上之商品、服務責任，此亦為最常考之民事相關法律，還請讀者熟讀之。

貳、民法與消費者保護法的雙軌論

在民事法律關係上，我國法對於商品責任的規範，分別訂有民法第 191 條之 1 和消保法第 7 條，係採取雙軌規範模式。民法第 191 條之 1 係規定：「商品製造人因其商品之通常使用或消費所致他人之損害，負賠償責任。但其對於商品之生產、製造或加工、設計並無欠缺或其損害非因該項欠缺所致或於防止損害之發生，已盡相當之注意者，不在此限」，此條本質上為「特別侵權行為」之一，即在民法第 184 條規定之 3 種一般侵權責任之餘，另為成立之特別要件。乍看之下，讀者或許會認為本條與消保法第 7 條之立法極其相似，惟本條但書設有免責規定，與消保法上「僅能減輕、不得免責」之責任有所不同，另外本條仍以「過失責任」作為本質，與消保法上之無過失責任有所差異。也因此，民法第 191 條之 1 與消保法規範之間的法律關係，產生許多不同之解釋空間，尤以訴訟上主張時，最能凸顯其差異。兩者在訴訟上主張時，有法條競合說、請求權自由競合說等相異見解。惟多數見解認為，消保法第 7 條與民法第 191 條之 1 的規範上，仍各有不同的構成要件與法律效果，所以為使被害人自由選擇請求權之機會，兩項條文間，應為請求權自由競合的關係，方為妥適。

【高點法律專班】

版權所有，重製必究！

參、消費者保護法

本文所關注的重點，仍在消保法上之責任。承上，消保法既為民法的特別法，自有其獨立的構成要件及法律效果，而且同樣可以概略區分為**契約責任及侵權責任**。本期著重的重點仍以消保法上的侵權責任為主，下期將續談契約責任。消保法上的侵權責任，主要規定在第7條第3項（商品或服務無過失責任）、第8條第1項（經銷商之企業經營者除外責任）、第9條（進口商之無過失責任）、第20條第3項（因寄送物所受損害之償還請求權）、第23條（媒體經營者連帶損害賠償責任）等，還請讀者自行檢索之。

一、消費關係

所謂消費關係^{註2}之定義，直接攸關係爭案件是否適用消保法，如本次【案例3】中的農會，即屬一例。若按學說見解，消費是直接使用商品或接受服務之行為，蓋消費無固定模式，惟消費係與生產相對之兩個名詞，從而生產即非消費，故消保法上所稱之消費，是指不用於生產之情形下所為之最終消費。另外對於企業經營者而言，因為消費訴訟上採取「無過失責任」（詳後述）之規定甚為嚴格，訴訟難度將會大幅提高，因此是否該當消費關係，至為重要。例如：多年前實務及學說曾針對「醫療行為」是否適用消保法^{註3}而有大規模爭議，原因即在於此。

二、商品、服務責任之要件

消保法商品、服務責任的最大特色，便在於第7條採取「無過失責任」的立法例，相對於民法第191之1條之「推定過失責任」而言，係更加嚴格。要言之^{註4}，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；如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；而企業經營者違反上述規定，致生損害於消費者或第三人時，應負連帶賠償責任。但企業經營者如能證明其無過失者，法院得減輕其賠償責任。

^{註2}郭麗珍，〈商品責任理論與實務之新發展〉，《法學叢刊》，第243期，2016年7月號，頁137。

^{註3}惟醫療法第82條第2項修法後，醫療行為確定不適用消保法，而回歸一般民事法律關係處理之。

^{註4}許政賢，〈臺灣消費者保護法的創新與挑戰〉，《月旦民商法雜誌》，第45期，2014年9月，頁43。

(一)商品安全性欠缺^{註5}

關於商品瑕疵之概念，依消保法第7條第1項規定為，未符合當時科技或專業者往水準可合理期待的安全性，對商品瑕疵為整合定義。另依消保法第7條第2項規定，未於明顯處為警告標示及緊急處理方法，亦構成企業經營者責任的另一種責任型態。至於商品安全性欠缺的判斷時點，是以商品流入市場的時點加以判斷。此觀消保法第7條之1第2項規定：「不可因其後有較佳的商品，被視為不符合前條第一項的安全性。」即可知悉。

若企業經營者想主張免責，必須對其商品流入市場時符合當時科技或專業水準，負舉證責任，此涉及所謂「科技抗辯」的相關問題。但何謂「科技與專業水準」？就其抽象定義，即包含商品流通進入市場之「當時」，當時技術或自然科學上最近確定之研究水準，以可能得知並避免商品危險之知識，惟因認定困難，仍屬具體個案之重要爭點。另有學者^{註6}認為，可用以下3點標準進行判斷：

- 1.商品或服務之標示說明。
- 2.商品或服務可期待之合理使用或接受。
- 3.商品或服務流通進入市場或提供之時期。

在近期知名之塑化劑案件中，臺灣新北地方法院101年度重消字第1號判決認為，一旦業者於食品中添加未經中央主管機關核准之添加物，即可推定其不合於目前科技或專業水準之要求，而顯然欠缺消保法所要求之商品安全性，而不去論「人體對於塑化劑之耐受量為何」等問題，殊值肯定。

要言之，消保法之規定上是無過失侵權責任，基本上是以責任客體、即商品本身來論斷安全性，取代「過失」作為責任之論斷。

(二)保護範圍：生命、身體、健康、財產

依消保法之規定，商品責任的保護法益範圍，包括：生命、身體、健康、財產。至於該條財產的損害範圍，是否包括商品自傷^{註7}，即為自

^{註5}消保法施行細則第4條將「不動產」納入消保法的規範範圍內，以求能保障消費者權益，惟有學者認為此規定不符消保法的規範意旨，屬逾越授權的行政命令，應為無效。參註2文，頁250。

^{註6}李寧修，〈消費者保護法於食品安全爭議適用之侷限與前瞻〉，《台灣法學》，第242期，頁171。

^{註7}謝哲勝，〈商品自傷非商品責任的保護客體〉，《月旦法學》，第232期，2014年9月。

民法延伸至消保法之經典問題。

學說上，多數見解亦認為商品自傷並非商品責任之客體。例如：謝哲勝教授即認為「因為商品責任是侵權責任，係保護他人的人身和財產，而非商品交易行為的客體。」以適用商品交易行為的法律關係，即可依契約關係加以請求，對買受瑕疵商品的人仍有妥適的保障。

至於最高法院向來見解多採肯定說，惟近來亦有同意學說見解而認為，消保法第7條第2項所稱的受危害的「財產」並不包括「商品本身」。此觀最新實務見解「又消保法第7條規定受保護之財產，不包括具有瑕疵商品本身的損害及其他純粹上經濟損失。海砂屋瑕疵之價值貶損，屬經濟上損失，非上開規定範圍，自不得依消保法第7條請求。」即可明瞭，有最高法院105年台上字第65號民事判決可供參照^{註8}。然而，對於商品自傷即商品本身的損害或瑕疵是否為消保法之保護範圍，仍有爭論，還請讀者參考之。

(三)因果關係

依消保法第7條請求損害賠償，必須要商品安全性欠缺與損害二者有因果關係，不過該條並無民法第191條之1但書設有因果關係的推定，因此，必須由消費者證明因果關係。

三、請求權人

消保法第7條所謂之「第三人」與「消費者」，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，併予敘明。

四、消滅時效

在消滅時效之部分，消保法並無特別規定，學者^{註9}有認為基於商品、服務責任具有侵權責任之本質，而應回歸民法第197條之規定來處理之。

五、舉證責任

立法者在2003年時立法增訂消保法第7之1條第1項「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。」此舉係試圖再減輕消費者之舉證責任。

^{註8}類似見解：參考最高法院96年度台上字第2139號判決。

^{註9}郭麗珍，註2文，頁140。

惟學者^{註10}認為，若比較消保法第7條、第7條之1、民法第191條之1等規定及實務案例，將發現消保法第7條雖採無過失責任，形式上有利於消費者，但因不若民法第191條之1第1項但書設有舉證責任轉換的規定，故在實務運用上，仍見消費者需負擔較重的舉證責任。亦即，消費者或第三人須就其所受損害與商品或服務存在之危險間具有**相當因果關係**，負舉證責任。

就此，學者建議若以特殊侵權行為法的整合體系解釋，應認消費者請求賠償時，如能證明受有損害、損害發生與企業經營者所提供商品的使用或服務具有因果關係，該損害即被推定與商品或服務欠缺安全性間，具有因果關係，殊值參考。

肆、案例解析

本次的實務見解均涉及消費案例，也可以看出最高法院之見解亦有活化的趨勢，容易成為教授考試出題的靈感，還請讀者留心。希望本期一樣可以幫助讀者複習，思考下筆方向。一樣不囉嗦，來看看解析吧。

【案例1】係參加旅行社代辦之畢業旅行引發之爭議，同時為適用民法侵權責任，及消保法商品、服務責任之案例。本題僅著重在消保法責任部分，請讀者思考請求權主體等問題。懲罰性賠償金部分因涉及修法前判決，以下內容僅供讀者參考。

首先，乙、丙均為提供旅遊服務為業之人，皆屬消保法第7條第2項所規定之企業經營者，如有違反消保法同條第1項規定情事，固應依同條第3項規定，負連帶賠償責任。惟本題關鍵在於請求權主體部分，依消保法上開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**。高等法院見解認為，直接被害死者之法定扶養權利人、或死者之父母、子女及配偶，乃**間接被害人**，非得依上開規定為請求賠償之主體。其次就消保法第51條規定，係繼受自美國法，但擴大懲罰性賠償金適用範圍，而及於行為人出於過失情形，此為英美法所無。為求符合英美懲罰性賠償制度原始精神，並與我國固有損害賠償法填補損害本旨相協調，該條所謂「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。

^{註10}許政賢，〈臺灣消費者保護法的創新與挑戰〉，《月旦民商法雜誌》，第45期，2014年9月，頁51。

所以高等法院認為：

1. 依據本案事實，乙旅行社已派員進行行前說明，並交付行程說明資料，行前說明中「安全手則」中載明必要之資訊提供及提醒，故並無過失。丙旅行社未要求當地配合旅行社配置合格救生員，領隊 A 未注意現場有無合格急救人員，甲落水前已有同團成員陸續脫去救生衣，A 明知竟仍放任全然未規勸、督促其確實穿著，依其過失情狀，僅為善良管理人注意義務之違反，難認有何重大過失之情，自難依上開規定請求懲罰性賠償金^{註11}。
2. 且被害人之生命因受侵害而消滅時，其為權利主體之能力即已失去，損害賠償請求權亦無由成立，參以我民法就不法侵害他人致死者，特於第 192 條及第 194 條定其請求範圍，尤應解為被害人如尚生存所應得之利益，並非被害人以外之人所得請求賠償。本件事故之直接被害人即「消費者」甲縱得依消保法第 51 條為懲罰性賠償金之請求，然因其已因生命權受侵害喪失權利能力，自非得由甲之繼承人向乙、丙為主張。

惟就此爭議問題，最高法院則表示不同意見。其認為：

1. 按消保法第 1 條第 1 項揭櫫「為保護消費者權益，促進國民消費生活之安全，提昇國民消費生活品質，特制定本法」及同條第 2 項規定「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」，消保法乃屬民法之特別法，並以民法為其補充法。故消費者或第三人因消費事故死亡時，消保法雖未明定其得依該法第 7 條第 3 項規定，請求企業經營者賠償之主體為何人？及所得請求賠償之範圍？然該條係特殊形態之侵權行為類型，同條第 2 項更明列其保護客體包括生命法益，且於同法第 50 條第 3 項規定，消費者讓與消費者保護團體進行訴訟之損害賠償請求權，包括：民法第 194 條、第 195 條第 1 項非財產上之損害，此依上開同法第 1 條第 2 項補充法之規定，自應適用民法第 192 條第 1 項、第 2 項及第 194 條規定，即為被害人支出醫療及增加生活上需要之費用或殯葬費（下稱醫療等費）之人，得請求企業經營者賠償該醫療等費；對被害人享有法定扶養權利之第三人，得請求企業經營者賠償該扶養費；被害人之父、母、子、女及配偶，得請求企業經營者賠償相當之金額（即慰撫金）。

^{註11} 104 年新修法後，消保法第 51 條已經區分重大過失、過失兩者之相異法律效果，下期續論之。

2.原審亦認丙旅行社未要求當地配合旅行社配置合格救生員，究竟乙旅行社提供之旅遊服務，有無符合當時科技或專業水準可合理期待之安全性？倘其未能提供可合理期待之安全性之旅遊，是否無須負消保法第7條所定之損害賠償責任？已有待釐清，並進一步研酌。

3.乃原審未就消保法為保護消費者權益，促進國民消費生活安全之制定意旨，詳予推究，遽以上訴人為間接被害人，不得依消保法第7條第3項規定，亦嫌速斷。

其次就消保法第51條部分，最高法院認為應採目的性擴張，此說理過程亦值得讀者參考：

1.蓋於消費者或第三人死亡時，其權利能力已然消滅，究應由何人為懲罰性賠償金之請求？計算該賠償金之損害額又以何者為準？消保法均未設其規範。揆諸該條所定懲罰性賠償金制度，係「為促使企業者重視商品及服務品質，維持消費者利益，懲罰惡性之企業經營者，並嚇阻其他企業經營者仿效」而設，規範目的側重於懲罰惡性之企業經營者，以遏止該企業經營者及其他業者重蹈覆轍，與同法第7條第3項規定目的祇在填補被害人所受之損害，未盡相同，被害人是否因企業經營者之違反規定而死亡？對於懲罰性賠償金之成立，並不生影響。

2.且依「舉輕以明重」之法則，被害人因消費事故而受傷害，企業經營者就其故意或過失既須承擔支付該賠償金，於造成死亡之情形，尤不得減免其責任（生命法益之位階更高於身體、健康或財產法益）。

3.另參酌民法第192條第1項規定之旨趣，乃植基於生命權受侵害之被害人，因該事故所生之醫療等費，係生命權被侵害致生直接財產之損害，被害人之繼承人或遺產管理人本得向加害人求償，倘已由第三人支出，第三人雖得向繼承人或遺產管理人求償，亦因該條項之特別規定，得逕向加害人求償，以避免輾轉求償之繁瑣而來。

4.可知消保法第51條就此原應積極規範而未規定之「公開漏洞」，自應從該條之規範意旨，作「目的性擴張」以補充之，而將請求權人之主體，擴及於被害人之繼承人或遺產管理人，始符該法之立法本旨，以免造成輕重失衡。

5.因此，企業經營者就其提供之商品或服務，因故意或過失，致消費者或第三人死亡者，被害人之繼承人或遺產管理人，即得依消保法第51條規定，請求企業經營者給付懲罰性賠償金。此有最高法院104年台上字第358號民事判決可稽，殊值參考。

【高點法律專班】

版權所有，重製必究！

【案例2】涉及是否符合消保法第7條安全性之認定，謹供讀者複習要件之判斷，是較為簡易的一道題目。

首先，乙所設置的雲霄飛車獲檢查合格，有檢查合格證明書可憑。高等法院認為顯見系爭雲霄飛車之機械設施，符合主管機關規定之安全標準。況且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；並於每一乘員座位後方設有「示範搭乘雲霄飛車正確姿勢之告示」，足以達到「警示後座遊客之效果」，一般遊客必能很輕易即在其坐位之前方即察覺此示範告示之警語；均足證甲之所以會受傷，係本身體質問題或係搭乘過程未依上開注意事項之規定做好相關動作所致，尚難以此遽予推定系爭雲霄飛車設施欠缺消保法第7條第1項規定之「未符合當時專業水準可合理期待之安全性」，是以，甲之主張並無理由。

其次，甲主張乙所有之「系爭雲霄飛車設施」已違反安全標示義務，應負損害賠償責任。惟為乙所否認，並陳稱伊已於「系爭雲霄飛車設施」之「明顯處所」為顯著之警告標示，並無違反上述規定之情形。高等法院固認為系爭雲霄飛車行使速度甚快，有危害消費者生命、身體、健康之可能，依消保法第7條第2項之規定，上訴人公司應於明顯處所，為警告之標示。然查，系爭雲霄飛車設施現場立有告示牌，其上之搭乘規則記載、系爭雲霄飛車設施內之廣播詞等，足見乙已依上述消保法規定，於明顯處所為警告之標示。況警語只要有提醒效果為已足，並非應達絕對禁止之意，故乙並無違反消保法第7條第2項之規定。最高法院則表示支持原審見解，認為系爭雲霄飛車設施當時經專業技師檢查合格，並經縣政府核發機械遊樂設施定期安全檢查合格證明書，具備消保法第7條第1項規定之符合當時專業水準可合理期待之安全性，且乙已於明顯處為警告標示，並未違反同條第2項規定之企業提供服務之商品有危害消費者健康、身體可能者，應於明顯處為警告標示，無不完全給付之情形。此有最高法院105年台上字第1516號民事裁定可稽。

【案例3】本件爭點眾多，融合了本期之幾項爭點。此外，乙農會為適用消保法之企業經營者，本亦為本題之爭點，惟因農會有推銷部及市場，此部分作為企業經營者並無疑問，因此本文略去此部分不談，先跟讀者說明。以下僅就乙、丙、丁之責任順序說明之。

一、乙農會是否需依消保法賠償？

【高點法律專班】

版權所有，重製必究！

高等法院見解認為：

- 1.乙農會為適用消保法之企業經營者，系爭電梯在系爭大樓提供不特定消費者基於消費目的而搭乘使用時，乙農會就搭乘電梯者，即負消保法第7條第1項之企業經營者責任。
- 2.乙雖抗辯其已聘請對系爭電梯有管控能力之丙公司維修系爭電梯，已盡注意義務，乃系爭電梯是否超過使用年限，丙公司維修系爭電梯多年，均未發現系爭電梯問題，並通知其處理，不能苛責其未注意系爭電梯安全，致發生系爭事故云云。
- 3.惟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，消保法第8條第1項固有明文。
- 4.但本件A係依據同法第7條第3項請求乙農會負責直接之責任，並非依同法第8條第1項前段請求負連帶責任，自無適用同條項但書規定免責之餘地，又乙農會之煞停系統未正常發揮其功能，自難謂系爭電梯已具備符合當時科技或專業水準可合理期待之安全性，故乙農會自應負責

最高法院則駁斥此一見解，其認為：

- 1.企業經營者能證明其無過失者，法院得減輕其賠償責任之規定，係因消保法第7條就企業經營者應負無過失賠償責任，基於衡平利益而設，固須由企業經營者舉證證明自己無過失。
- 2.惟無過失之證明，因屬消極事實，難於舉出直接證據以實其說，自得由企業經營者提出並證明在經驗法則或論理法則上，足以推認該無過失之間接事實，以盡其舉證責任，非以直接證明為必要。
- 3.查乙農會尚非銷售、維修、保養電梯之企業經營者，對於農會大樓所裝置之電梯，**難認有自行維修保養之能力。**
- 4.該農會既已提出其依法取得電梯使用許可證，並與丁公司訂約維修保養系爭電梯，且有數次較大金額之電梯維修支出等情，既為原審認定之事實。倘乙農會之系爭保養合約並無低於一般行情，且不曾有拒絕依維修人員要求而支付必要維修或更換零件之費用等情事，則於一般社會通念上，是否仍不足以推認乙農會已證明其無過失，自有詳查審認之必要。乙農會之上訴意旨係有理由。此有最高法院104年台上字第1364號民事判決可稽。

二、丙公司是否需依消保法賠償？

就此，高等法院見解認為，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**。但難認丙公司應負此義務之程度，須使系爭電梯於丙公司服務終止9年有餘後，仍免於發生堵塞上部U型槽鋼斷裂及墜落之事故。最高法院亦贊同原審此部分見解，此見解未讓企業經營者之責任無限上綱，殊值肯定。

三、丁公司是否應依消保法賠償？

高等法院見解認為：

1. 丁公司自86年1月15日起至93年3月23日系爭事故發生時為止，因與乙農會簽訂系爭保養合約，受乙農會委託負責系爭電梯保養之服務，並約定保養方式為半責保養，至於契約書約定「本電梯如因…非元太公司所為之零件修護更動…所致對系爭電梯或第三人之損害，元太公司不負任何責任」等語，
2. 高等法院認為丁公司僅就電梯發生事故之責任，僅就所為零件修護更動所致者，負契約上之責任，且與消保法第7條之危險防範責任，概念尚非完全一致，屬當時科技或專業水準及可期待之合理接受，亦難認丁公司未確保服務時符合當時科技或專業水準可合理期待之安全性，自難認其有違反消保法第7條第1項規定之情事。

惟最高法院認為，應由丁公司盡舉證責任。其認為：

1. 企業經營者提供服務時，應確保該服務符合當時科技或專業水準可合理期待之安全性，否則應依消保法第7條第3項之規定，對受損害之消費者或第三人負連帶賠償責任。
2. 查A前往乙農會大樓四樓參觀選購展售商品而受有傷害，係因所搭乘系爭電梯之斷裂瑕疵及煞停瑕疵所致。
3. 而丁公司至系爭事故發生時止，與乙農會簽訂系爭保養合約，負責系爭電梯之維修保養，該契約之目的，在於透過安全檢查及機件保養，發現潛在危險，防範未然等情事。
4. 然系爭電梯既於丁公司維修保養期間，因上述事由墜落機坑，發生系爭事故致A受傷，原審未依消保法第7條之1第1項規定，命丁公司就其主張提供之服務符合當時科技或專業水準可合理期待之安全性一節，負舉證責任，以究明依當時之電梯維修保養科技、專業水準或國家標準，是否不足以確保電梯使用安全無虞，達到發現潛在危險，防範未然之目的；徒以該目的僅為丁公司對乙農會應負之契約責任，認其提供之電梯

維修保養服務，已符合當時科技或專業水準可合理期待之安全性，無庸負消保法第7條第3項之賠償責任，不無違反證據法則之違法。此見解由舉證責任出發，亦有最高法院104年台上字第1364號民事判決可稽。

四、甲、甲1、甲2請求乙農會給付慰撫金？

最後，就家屬是否得請求慰撫金部分，高院、最高法院之實務見解皆相同：

- 1.按依消保法第1條第2項之規定可知，**消保法乃民法之特別法，並以民法為其補充法**。故於企業經營者須對消費者或第三人負消保法之無過失責任時，**得請求損害賠償之主體，除消費者及第三人外，尚包括民法第195條第3項規定之身分法益因該事故而受損害之父、母、子女或配偶**。惟對身分法益之保障不宜太過寬泛，故以情節重大者為限，始得據此請求賠償。
- 2.原審以A因系爭事故下半身癱瘓，只能自理日常生活中僅需雙手施作之事項及從事較為輕便之工作，固造成其工作、生活等之嚴重不便。而甲等人分別為A之配偶及子女，衡情雖必因此引來精神上痛苦，**惟此項痛苦，乃源自於身分關係之感同深受，難謂已造成其等與A之間在身分關係上發生疏離、剝奪，或其他須加以重建等情節重大之質量變化等詞**，所為駁回此部分請求，於法亦無違誤，亦附帶供讀者參考。

【下期待續】

【高點法律專班】

版權所有，重製必究！