

## 個案研討：止滑墊傷人

以下為一則新聞報導，請就此事件加以評論：



便利店為方便補貨，反折止滑墊卻無任何警示，林姓女客絆倒飛跌三公尺遠，怒告店家過失傷害。檢察官雖認為店家及店員均有過失，但被害人只有疼痛、沒有明顯瘀血，不起訴商家及店員，被害人不服再告民事求償，法官判賠精神慰撫金一萬五千元。

林女於九十六年十月二十七日夜晚十一點，進入屏東內埔鄉一家便利店購買物品時，恰遇店家補貨，超商工作人員為方便推車進出，把門前供顧客進出的紅色止滑墊反折，林女未留意，腳穿入空隙而被絆倒，全身著地，左腕、右胸、右髖挫傷。

徐姓店長和黃姓女店員見狀立即上前關心，並詢問是否送醫，林女以為無恙回答：「傷勢尚輕不需送醫。」但要求若檢查有受傷，店家應賠償所有醫療費用。三日後，林女持國術館收據至該門市表示跌傷，店長並建議林女再到專科醫院做更詳細檢查。兩週後林女告知店家醫藥花費，店家支付一千七百四十八元。林女返家後卻感到全身酸痛，甚至痛到失眠，為了減少疼痛，除了中西醫，林女也求助民俗療法，店家以非醫療機構單據為由拒付，雙方經調解委員會協調仍無交集。經多次法院訴訟，法官判定事隔多月後所提三萬多元的醫療收據，以及因就醫所支付的車資三萬多元，非被告之行為所致，不得向被告請求。不過，林女被反折的止滑墊絆倒，導致身心痛楚，仍應歸責於被告疏失，判賠精神慰撫金。

### 傳統觀點

原因分析：店家及店員均有疏失。止滑墊反折後未回復，導致顧客絆倒當然店家有責任。便利店進出的顧客眾多，為何只有她跌倒，可

見個人也有疏失。

## 人性化設計觀點

就商店來說，提供「安全的消費環境」是店家的責任，因而造成的傷害，除賠償醫療費以外，還應負擔精神撫慰金或懲罰性賠償。我們不能要求消費者隨時都要自己小心，以免造成傷害；也不能接受：「這麼多人經過現場，為什麼只有你會出事」等等類似的理由來推卸責任。因為人性化設計，就是承認人是有缺陷的，是無法時時保持警惕的，所以提供安全的環境是機構的責任！唯有這樣才能真正解決問題，上例的判決結果，可見法官已開始有人性化設計的觀念，還判賠了精神慰撫金，不能不說是一種進步。本案如發生在歐美，說不定懲罰性賠償會令店家以後絕對不敢再犯！