

二、餐廳燙傷用餐客人，可以自定賠償上限嗎？

案例

李小姐帶女兒到百貨公司逛街，到了用餐時間，便到「吃得好餐廳」用餐。不料，吃到一半時，端菜的服務生將盛有食物之餐盤上熱湯淋到已用完餐在一旁走動之女兒身上，女兒當場嚎啕大哭，李小姐頓時驚慌失措，餐廳業者也沒有立刻過來救助，後來在李小姐要求下，才由餐廳工作人員送女兒到百貨公司護理室緊急救護，之後送到醫院急診時，醫生表示傷勢已達二度燙傷，必須住院治療並加以觀察，日後還需要進行復健及整型手術。嗣後在與吃得好餐廳討論賠償事宜時，餐廳認為是李小姐沒有善盡父母監督看管小孩的責任，任由女兒在餐廳四處走動玩耍，才會導致燙傷，並稱如果要賠償只能依餐廳規定，以李小姐當天所消費金額之五十倍作為賠償上限，試問！吃得好餐廳這樣的說法在法律上是可以成立的嗎？

解析

一、依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，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、財產之可能性者，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」。我們可以知道，企業經營者如果有違反前述規定而使消費者或是第三人受到損害時，縱使企業經營者完全沒有過失，亦能加以證明，也只是由法院「得」（而非「應」）減輕其賠償責任而已，並不是就可以完全不用賠償，這就是無過失責任。亦即便沒有過失，亦須負賠償責任。李小姐女兒在餐廳燙傷，而餐廳在端菜至客人用餐之空間處所時，未作足夠適當防護（例如有前導人員在前加以區隔或開路），自然不能用李小姐自己沒有看好小孩之說詞，以求得卸免其依法應負之賠償責任，至於李小姐是否沒有善盡父母監督看護責任，在法律上亦僅是做為提供法院裁量餐廳賠償責任是否減輕之參考而已。

二、事實上，消費者保護法施行細則第五條明定：「本法第七條第一項所定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，應就下列情事認定之：一、商品或服務之標示說明。二、商品或服務可期待之合理使用或接受。三、商品或服務流通進入市場或提供之時期」。因此，李小姐要求在餐廳用餐時，不被滾燙食物所燙傷，並不違反一般人所期待合理使用或接受之範圍，而餐廳亦應就滾燙食品出現在顧客存在之空間時，就安全性為必要之措施（例如有警示聲以就發生燙傷之危險作出標示或說明，或是在消費者動線與工作人員提供服務之動線設計出安全區隔等）。

三、依據消費者保護法於第十條之一規定：「企業經營者對消費者或第三人之損害賠償責任，不得預先約定限制或免除」，餐廳要為其賠償上限不得超過其自定「消費金額五十倍」之主張，在法律上是站不住腳的。

四、如果李小姐向法院提出訴訟索賠，法院可依消費者保護法第五十一條規定：「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二倍以下之懲罰性賠償金；但因過失所致之損害，得請求損害額一倍以下之懲罰性賠償金」，判決要求餐廳另外賠償「懲罰性賠償金」的。

🗣️ 律師的話

一、企業經營者應對消費者保護法有充分認知，重視提供消費者滿意且安全之消費環境，對於所提供商品及服務亦應力求符合法令要求之安全標準及服務品質，不僅可提升企業整體經營形象，並得以高標準之消費者保護自我要求來加強本身競爭優勢，以贏得消費者選擇和信賴。

二、政府各主管機關應就各種營業擬營業場所提供服務之各項安全規範及標準，以供業者改進，且政府各主管機關亦應時時加強對各業者之監督及管理，要求業者確實遵循各項安全之規範及標準，以落實對消費者之保護。

三、消費者應建立隨時充實各種消費資訊之觀念及習慣，對於不良業者及消費環境，應拒絕前往，必要時亦選擇法律途徑，甚至不惜進行訴訟，爭取維護本身消費權益之堅持及勇氣，共同為創造良好消費環境貢獻一己心力。

📖 參考法條

- 一、消費者保護法第七條、第十條之一、第五十一條。
- 二、消費者保護法施行細則第五條。