

## 從消費場所安全看責任保險之保障

邇來常見許多消費場所發生不幸的意外事故，致使消費糾紛層出不窮，近年來社會亦隨法律不斷地演進，消費者對於求償意識越加高漲，司法判決亦多援引消費者保護法之精神，課以企業經營者應盡更大之注意，以確保消費者權益及善盡其社會責任。例如：日前某一知名百貨公司於正常營業時間，因大門門擋遭小朋友觸碰而鬆脫，恰巧一陣強風造成玻璃門猛力撞擊消費者致其受傷就醫，該消費者即主張百貨公司有管理疏失，應負損害賠償責任，惟法官雖未完全認同其過失之主張，但仍依企業經營者應保障消費者安全之消費者保護精神，判決百貨公司敗訴應賠付其醫療費用及精神慰撫金確定。另日前某一知名個人用品連鎖店，因於賣場中之樓梯陳列商品，用以促銷及增加營業量，致使消費者因分心不慎跌落樓梯而受傷，依照相關法令規定該連鎖店之樓梯設置均屬合法，但法官依消費者保護之精神，判決連鎖商店應負擔百分之四十之過失責任。其他尚有許多真實發生在我們日常生活周遭的案例，如：游泳池氯氣外洩傷及泳客、速食店遊戲區傷童事件、加油站工讀生拔油槍過快致生火花焚毀公車等意外事故不勝枚舉，足見風險無所不在。

目前國內大多數縣市政府多會制定消費者保護自治條例，用以保障人民生命財產及增進企業經營者對其所提供之消費場所更具安全之注意，並強制其投保公共意外責任保險。即以台北市政府為例，近年來多次修正並提高每一場所投保公共意外責任保險之最低保險金額，目前每一個人體傷責任為新台幣 300 萬元；每一意外事故體傷責任為新台幣 1,500 萬元（其中電影院、樓地板面積在 500 平方公尺以上之娛樂消費場所、百貨公司或供不特定人休閒住宿等場所，為新台幣 3,000 萬元）；每一意外事故財損為新台幣 200 萬元，其屬室內（含建物附設一樓地面）營業性停車場者，為新台幣 400 萬元；保險期間總保險金額為每年新台幣 3,400 萬元，其屬室內（含建物附設一樓地面）營業性停車場者，為新台幣 3,800 萬元，其屬前述電影院、樓地板面積在 500 平方公尺以上之消費場所，為新台幣 6,400 萬元。

前述所謂公共意外責任保險即在於承保企業經營者因經營業務之行為及於營業處所內發生意外事故，所致第三人體傷、死亡或財物損害，依法應負賠償責任，而受賠償之請求時，得以藉由保險之方式分散其經營上之風險。另就公共意外責任保險之精神而言，屬於過失主義，亦即以民法上侵權行為為準據；然而，消費者保護法之立法意旨則採無過失主義，兩者間實有責任上之間隙。再者，就侵權行為之損害賠償範圍而言，民法第 192 條至第 196 條均可屬之，惟參酌前述法院多有加入第 194 條精神慰撫金之判決，至於第 195 條所稱之名譽、自由、信用、隱私、貞操等非財產上之損害，雖受害之第三人依法得以請求損害賠償，惟並非目前公共意外責任保險所能承保之範圍，亦為責任上之間隙，該部分風險勢必將由企業經營者自行承擔，無法藉由保險轉嫁。

綜前所述，主管機關藉由法令對於企業經營者給予某種程度之約束，共同為消費者權益把關，實具正面意義。另企業經營者仍須具風險意識，並非有了保險，即認為完全沒有責任。社會越進步及法令越趨健全，除更能提升消費者信心外，亦可讓保險業者共同為消費者保護盡一份社會責任。