

個案研討：一指神功



以下為一則新聞報導，請就此事件加以評論：

- 台北市一間郵局的 ATM，一夜過後螢幕破裂，保全認為是有人故意破壞，急得報警。警方深入追查後，發現是有男子凌晨來提款時，用手指戳了一下螢幕，螢幕就突然破裂。事後通知男子說明，他坦言是心情不好，才會在觸控螢幕時戳得比較大力。男子被依毀損罪送辦之後，和郵局達成和解，可能面臨 10 萬以上的維修賠償。

男子並非故意，後續與郵局達成和解，也願意賠償。但由於 ATM 螢幕壞了，等於必須整台維修，估價恐怕高達 10 萬以上。心情不好反倒害得自己惹出麻煩。（2025/02/05 東森新聞）

傳統觀點

- 科技系統業者林先生：「通常我們像這樣防撞玻璃，或者年久已經使用久了的狀況下，也會因為熱脹冷縮的情況，勢必會脆化，溫度再變低的時候就更容易破碎。我們會建議每年拿去做檢查、做保養，來進行巡檢。」
- 怎麼用手指就能戳破？這是什麼品質？

管理觀點

以管理的觀點來看，顧客在使用 ATM 機器時，除非是有意的使用破壞工具，如果只是使用手指，不管多麼用力都不應該戳破，會破掉應該是螢幕的品質有問題，怎麼還會要求人家賠償？如果是使用時間久了，因脆化破裂而割傷顧客手指，郵局還要負責賠償呢。因為任何機構，對於自己提供給顧客使用的設備，本來就負有維護保養的責任，沒有做到位造成了事故，當然應該負責。

看來這位顧客是個老實人，承認自己當時心情不好，才會在觸控螢幕時戳得比較大力，甚至還願意和解並賠償，而且估價還要 10 萬以上，真是倒透了大霉！這起事故當然不能算是惡意毀損，顯然郵局不應該趁機欺負老實人，以毀損罪送辦，就算送辦了也不應成立。因為觸控螢幕本來就是用手指操作，設計觸控螢幕時本來就要考慮不同人的使用力度，強度至少要達到只靠手指是絕對戳不破的程度，使用單位也要考慮外在環境的影響，安排定期巡檢和維護保養。如果只是用手大力按就會戳破螢幕，這是什麼品質？多久沒有檢查保養了？如果因為螢幕破裂而傷人，算不算是違犯了公共危險罪？如果這樣就可以將責任歸究給當事人，那麼以後商家根本不需維修設備，以後哪個消費者剛好在使用時損壞了，就要負責賠一個新的，這合理嗎？我們認為，只要沒有使用工具刻意的破壞，不但不應提告，還應該慶幸沒有造成當事人的受傷表達感謝，趕快撤告吧，重新協商！

同學們，關於本議題你是否認同以上論述？還有什麼補充看法？請提出分享討論。