

消費者保護實務介紹

蔡雅蓃 律師

創建國際法律事務所

98.9.3@經濟部標準檢驗局

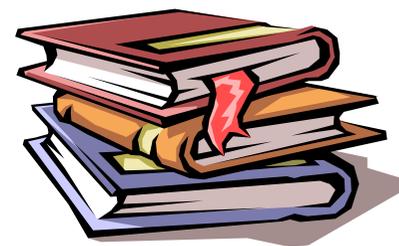
講座大綱

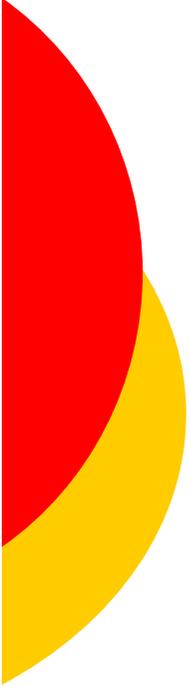
✚ 消費權益之保障

- 健康與安全保障
- 定型化契約
- 特種買賣
- 消費資訊規範

✚ 消費爭議處理

✚ 案例解析





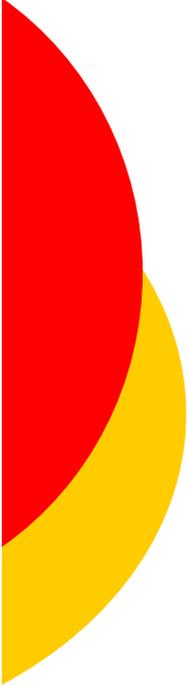
消費者保護法

✚ 消保法之適用

- 主體—**消費者**：以消費為目的而為交易、使用商品或接受服務者
- 客體—**企業經營者**：以設計、生產、製造、輸入、經銷商品或提供服務為營業者
- 法律關係—**消費關係**：消費者與企業經營者間就商品或服務所發生之法律關係

✚ 企業經營者型態

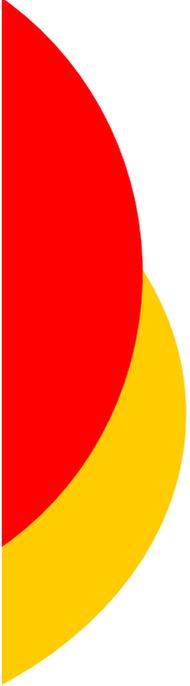
- 製造商
- 經銷商
- 輸入(進口)商



企業經營者的責任-1

✚ 健康與安全之保障 〈第7條〉

- 從事設計、生產、製造商品（製造商）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
- 企業經營者若主張符合通常合理期待之安全性者，就其主張之事實負舉證責任



企業經營者的責任-2

符合通常合理期待安全性之判斷基準

商品或服之標示說明

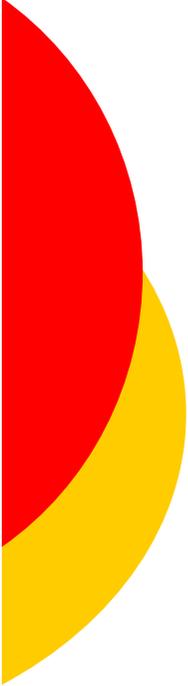
- 商品應備有說明書以指示消費者如何使用，以為充分之告知或警示

商品或服務可期待之合理使用或接受

- 商品或服務之使用未符合通常之期待，即可認具有瑕疵

商品或服務流通進入市場或提供之時期

- 商品或服務不得僅因其後有較佳之商品或服務，而被視為有安全或衛生上之危險



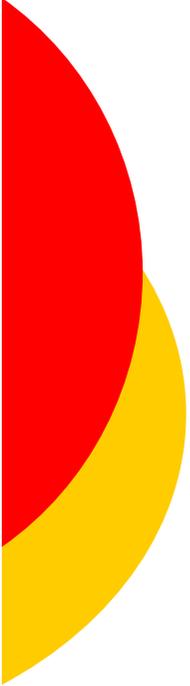
企業經營者的責任-3

✚ 製造商法律責任

■ 發生商品(服務)瑕疵或怠於警示，致生損害於消費者或第三人時-

原則：企業經營者就其商品或服務應負
無過失賠償責任

例外：企業經營者能證明無過失者，得
減輕賠償責任



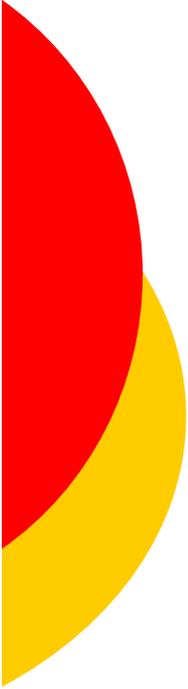
企業經營者的責任-4

✚ 經銷商的法律責任 〈第8條〉

- **產、銷一致負責**：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**
- **過失責任**：若能證明對於損害之防免已盡相當注意，或縱加以相當注意仍不免發生損害**無須負責**。

✚ 視為製造商的法律責任

- 經銷商若有改裝、分裝商品或變更服務內容者
- 輸入商品或服務之企業經營者



企業經營者的義務

✚ 對於危險商品或服務之處理行為 〈第10條〉

■ 主動回收商品或停止服務—

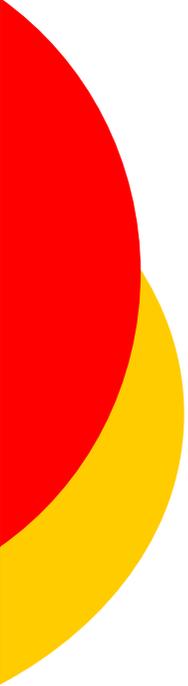
- (1) 有事實足認其提供之商品或服務有危害消費者安全與健康之虞時
- (2) 未於明顯處為警告標示，並附載危險之緊急處理方法者

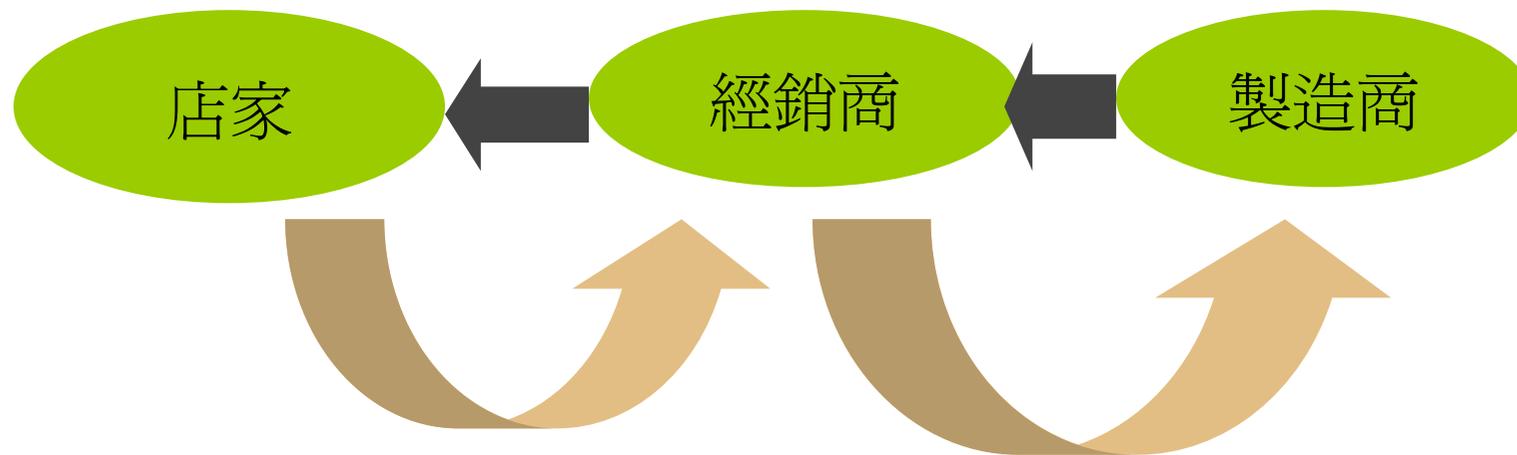
❖ 例外— 企業經營者所為必要之處理，足以除去其危害者，不在此限

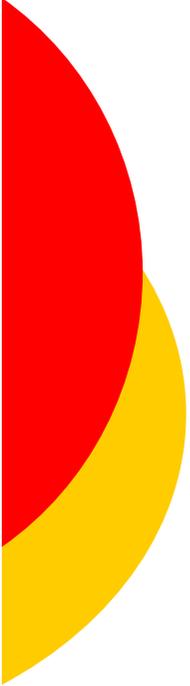
■ 行政處分回收或停止服務 〈第36條〉

❖ 業者有主動義務而不為時

因消費產生損害時

 請求賠償





損害賠償範圍

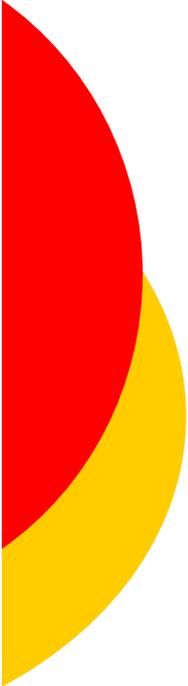
✚ 一般損害賠償金額

醫藥費用 生活所增加之費用 工作損失
非財產上損失(精神賠償)

✚ 懲罰性賠償金：消費者受到損害時，得向法院起訴 請求懲罰性賠償金。〈第51條〉

■ **故意**：消費者因企業經營者之故意所致之損害，得
請求損害額三倍以下之懲罰性賠償金。

■ **過失**：消費者因企業經營者之過失所致之損害，得
請求損害額一倍以下之懲罰性賠償金。



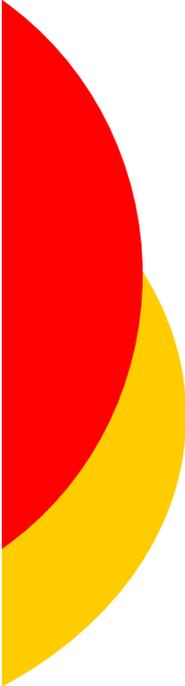
定型化契約-1

定義

- 指企業經營者為與不特定多數人訂立契約之用而單方預先擬定之契約條款。定型化契約條款不限於書面，其以放映字幕、張貼、牌示、網際網路、或其他方法表示者，亦屬之

審閱期間

- 企業經營者與消費者訂立定型化契約前，應有30日以內之合理期間，供消費者審閱全部條款內容
- 定型化契約條款如有疑義時，應為有利於消費者之解釋



定型化契約-2

✚ 條款擬定

- 企業經營者在定型化契約中所用之條款，應本
平等互惠之原則

✚ 顯失公平 〈第12條〉

- 企業經營者定型化契約中之條款違反誠信原則，對消費者顯失公平者，無效
- EX：約定「瑕疵擔保責任免責條款」
「貨物出門，概不退換」
向建商領取房屋所有權狀時，必須繳回買賣契約書、禮券或加油券不找零

定型化契約-3

✚ 特定行業之定型化契約公告

- 公告事項—中央主管機關得選擇特定行業，公告規定其定型化契約應記載或不得記載之事項
- 目前已公告**52**種行業（文教補習類、休閒旅遊、車輛房屋、金融保險、保育教養、運輸通信、電視育樂、電腦電器、醫療保健、殯葬禮儀、禮券、其他）

可至 行政院消費者保護委員會 查詢

<http://www.cpc.gov.tw/contract.asp?NoticeType=1176>

- **EX**：線上遊戲定型化契約、瘦身美容定型化契約
- 公告應記載之事項，未經記載於定型化契約者，仍構成契約的內容



特種買賣-1

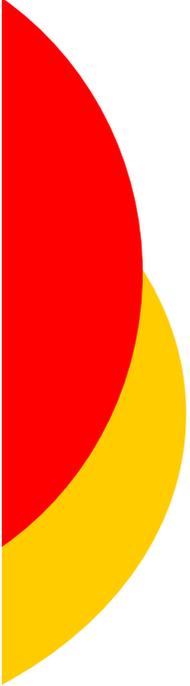
✚ 郵購買賣 〈第18條〉

- 指企業經營者以廣播、電視、電話、傳真、型錄、報紙、雜誌、網際網路、傳單或其他類似之方法，使消費者未能檢視商品而與企業經營者所為之買賣

✚ 訪問買賣 〈第19條〉

- 指企業經營者未經邀約而在消費者之住居所或其他場所從事銷售，所為之買賣

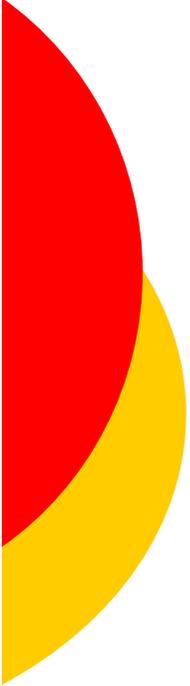




特種買賣-2

✚ 郵購或訪問買賣之特別規定

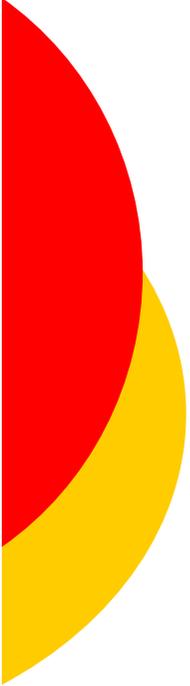
- 企業經營者負有特別告知義務(含買賣之條件、出賣人名稱、事務所等、享有解除權、取得聲明)
- 買受人對收受之商品不願買受時，買受人享有**七天法定猶豫期**
- 應於**收受商品後七日內內**，退回商品或以書面通知企業經營者解除買賣契約，無須說明理由及負擔任何費用或價款（特殊解除權）。
- 契約解除時依民法規定回復原狀
- 出賣人負有取回商品之義務



特種買賣-3

✚ 分期付款買賣 〈第21條〉

- 買賣契約約定消費者**支付頭期款**，餘款分期支付，而企業經營者於收受頭期款時，**交付標的物**予消費者之交易型態。
- 分期付款之買賣，應以**書面**訂立，並應載明以下事項：
 - (1) 頭期款
 - (2) 各期價款與其他附加費用核計之總價款與現金交易價格之差額（未記載時依現金交易價格給付）
 - (3) 利率（企業經營者未依規定記載利率者，其利率按現金交易價格週年利率百分之五計算之）



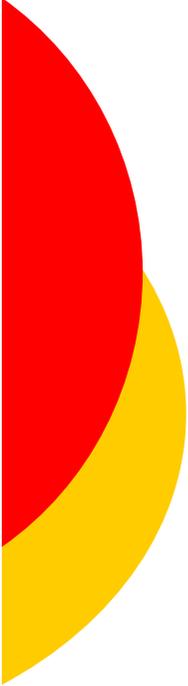
消費資訊規範-1

✚ 廣告責任 〈第22條〉

- 企業經營者應確保廣告內容之真實
- 對於消費者所負之義務不得低於廣告之內容
- 證明廣告真實義務
- 廣告的內容即成為契約的一部分
- 廣告中附記「僅供參考」之效力？

✚ 媒體經營者連帶賠償責任、

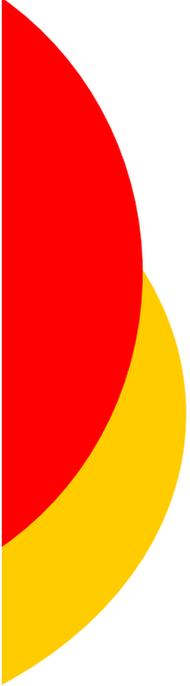
- 刊登或報導廣告之媒體經營者明知或可得而知廣告內容與事實不符者，就消費者因信賴該廣告所受之損害與企業經營者負連帶責任



消費資訊規範-2

標示說明義務 〈第24條〉

- 企業經營者應依商品標示法、食品衛生管理法、健康食品管理法、藥事法、化妝品管理條例等法令為商品或服務之**標示**
- 應標示於**適當位置**，使消費者在交易前及**使用時**得閱讀標示之內容
- 輸入之商品或服務，應附**中文標示及說明書**，其內容不得較原產地之標示及說明書簡略
- 輸入之商品或服務在原產地**附有警告標示者**，亦應附上警告標示

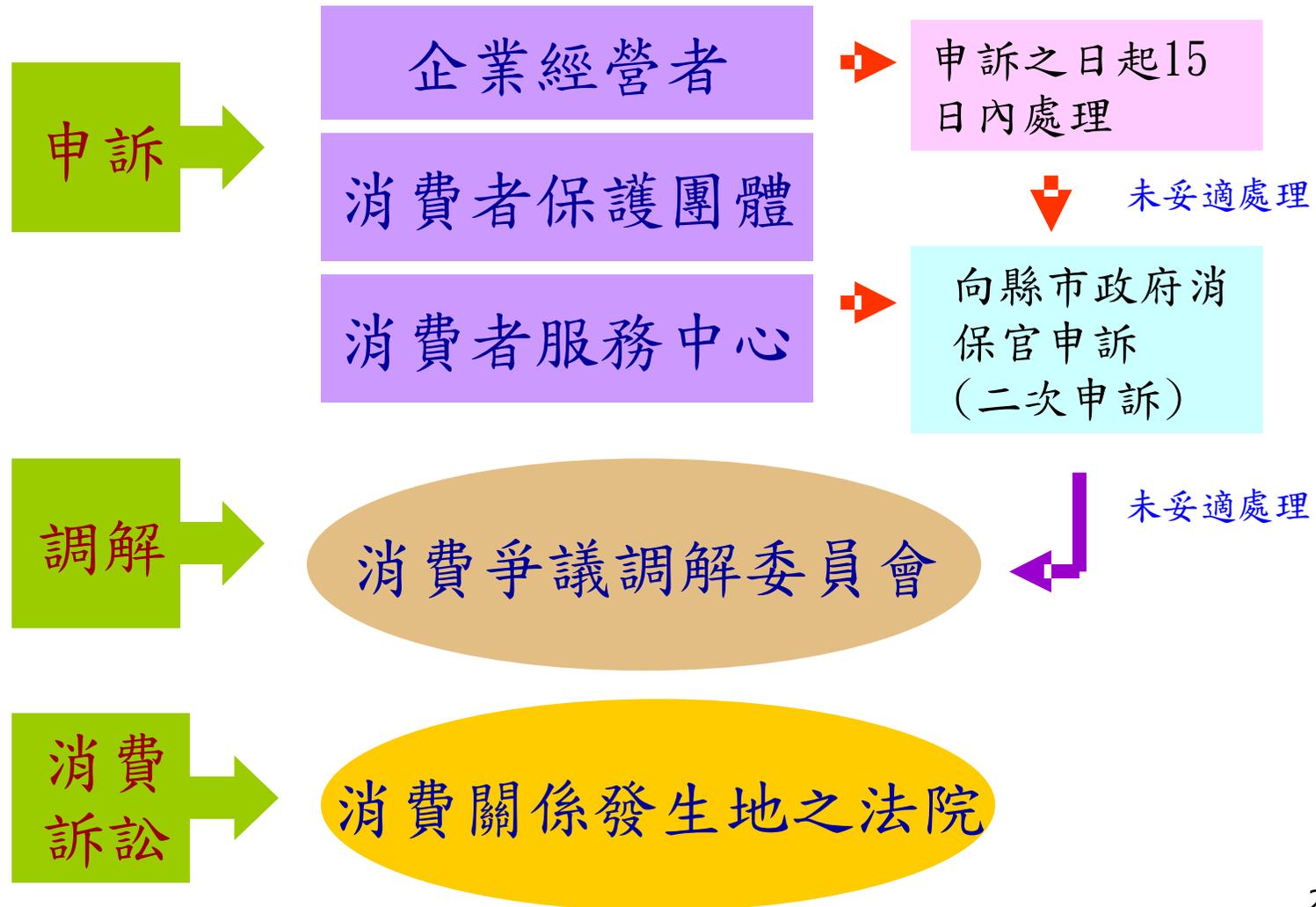


消費爭議處理-1

消費爭議救濟途徑

甲向乙公司購買一部汽車，交車後發現煞車不良，甲向乙汽公司要求修車，但乙汽公司根本不予理會，或是該汽車屢修不好，甲可透過何種途徑予以申訴或調解？

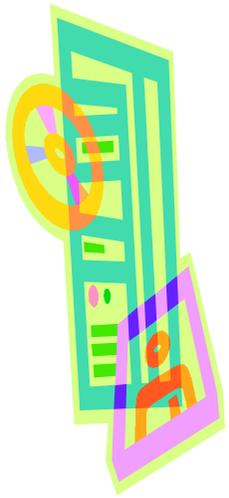
消費爭議處理-2



消費爭議處理-3

消費團體訴訟

- 係指消費者保護團體對於同一之原因事件，致使眾多消費者受害時，得受讓 20人以上消費者損害賠償請求權後，以自己名義，提起訴訟
- 消費者保護團體以自己之名義提起團體訴訟，其標的價額超過新臺幣60萬元者，超過部分免繳裁判費
- **EX**：亞歷山大事件、新莊「博士的家」
阿里山火車事故



案例-1

paper 2009 08 21 星期五 焦點 7 NEWS

服柔沛髮變白 藥廠未警示判賠

許姓男子為改善禿頭服用「柔沛」，半年後，全身毛髮竟由烏黑變白色、透明，許向藥廠及藥局求償千萬元，一審敗訴，台灣高等法院審理後認為，生產柔沛的默沙東藥廠未在包裝上警示相關副作用，逆轉判賠15萬元，全案仍可上訴。

34歲的許在2年前發現有禿頭，就醫後得知市面上有治療禿頭、但健保未給付的「柔沛」藥品，許94年11月起，自行到藥局購買柔沛口服，不料，95年4月起，身上毛髮開始由黑轉白，同年7月間，全身毛髮已成白色及透明化。

許就醫才知，過去已有服用柔沛者通報頭髮變色，但該副作用卻未在藥品包裝有警告標示，許認為頭髮外觀的改變，對他生活、社交均造成重大影響，以此向藥廠求償千萬元。

一審時，法官認為許無法證明髮色生變是服用柔沛造成，駁回許男請求。

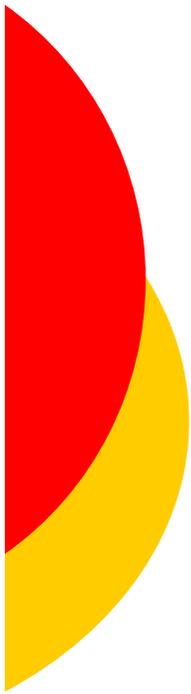
高院調查發現，柔沛上市已來，預估每年使用量約390萬病人，從默沙東藥廠內部通報系統資料，已有71個案例有人體髮色轉變情形，但藥廠在服用柔沛的副作用警示上，卻無隻字片語提及。

高院審酌藥廠資產認為該付50萬的精神撫慰金，考量許未經醫師處方指示、擅自購買服用，自身也有過失，依過失比例判決藥廠賠償15萬元。

(記者蕭白雪)



資料來源：Upaper News 記者蕭白雪報導

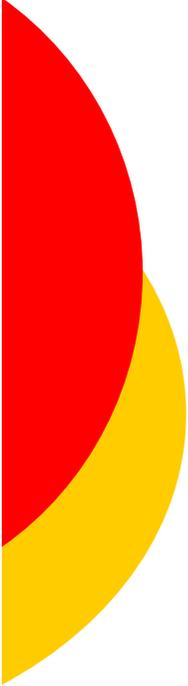


案例-2

網路購物算不算郵購買賣？

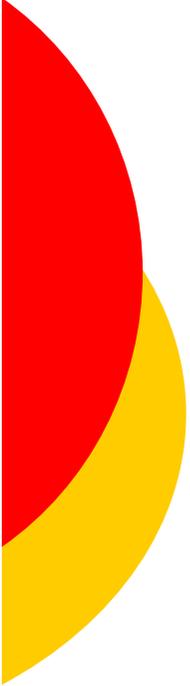
小琪即將大學畢業，為了日後找工作面試時，有好門面給主考官好印象，決定買保養品淡化自己兩頰的黑斑，於是上網尋找，看見上品公司的「姣潔美白精華露」產品，號稱是結合生化技術和醫學的高科技產品，保證一星期之內可使最頑強的黑斑消失，否則退錢，小琪看後，立刻依廣告說明，劃撥新臺幣6000元訂金，訂購一套總價新臺幣3萬元的姣潔美白系列保養品，第五天貨品寄到

。小琪依照說明擦了3天，黑斑不但未變淡，反而周圍產生發紅，小琪擔心發生副作用，決心退貨，可是打電話去，上品公司人員卻推稱：繳了訂金，就不可以退貨，且表示網路買賣不是郵購買賣，而小琪訂貨超過七天，就算是郵購買賣，也已經不能退貨了。小琪疑惑，上品公司的人有理嗎？



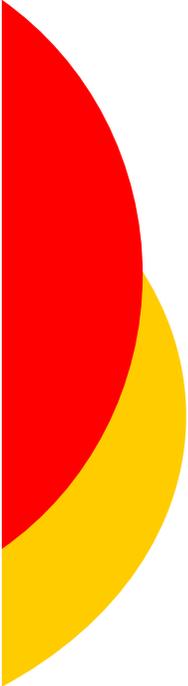
案例解析-2

- 行政院消費者保護委員會已函令解釋，網路買賣屬於郵購買賣的性質，所以業者不能以消費者已付訂金或商品沒瑕疵，作為拒絕退貨或解約的理由
- 7日猶豫期間是從消費者收到商品後起算
- 小琪僅以電話告知退貨，未符合消保法規定
- 上品公司的產品及廣告既標榜保證一星期之內可使最頑強的黑斑消失，否則退錢，這是對產品的保證，且企業經營者對消費者所負的義務，不得低於廣告內容，如果不能達到保證的效果，仍要對消費者負退款的責任。



案例-3

- 陳小姐買了件名設計師設計的百摺裙，穿了一次便送洗衣店去洗，沒想到拿回來時，整件裙子的摺子消失得無影無蹤
- 老闆認為衣服還是可以穿，只願意理賠部分損害的額度
- 陳小姐認為整條裙子已無法再穿，當然是屬於重大毀損



案例解析-3

- 洗衣定型化契約中有關重大毀損的說明包括:送洗衣物移染、變色或其他嚴重喪失美觀之情形，以致顧客不願穿著者
- 本案例符合上述情形，因此，可以視為重大毀損的情形來請求理賠
- 若當事人就毀損程度是否重大而發生爭議時，即可申請消保官或消費爭議調解委員會委員介入調解，若無法解決，最後則由法官依個案予以認定

謝謝聆聽

敬請指教



創建國際法律事務所

蔡雅蓀律師

Cathy.ctlaw@gmail.com

(0) 3322-5516

(F) 3322-5506