

# 消費者 保護法 解讀

馮震宇  
姜志俊  
謝穎青  
姜炳俊  
合著

李伸一  
推薦

新時代消費者權利手冊

新修訂版  
附施行細則

# 消費者保護

解讀

消費者保護法解讀 / 馮震宇等作. --三版. --

臺北市 : 月旦出版, 1995[民 84]

面 : 公分.

ISBN 957-696-161-0 (平裝)

1. 消費者保護—法律方面

548.39

83011855

## 消費者保護法解讀

作 者：馮震宇・姜志俊・謝穎青・姜炳俊

發行人：洪美華

責任編輯：林秀梅

出版者：月旦出版社股份有限公司

地 址：台北市羅斯福路三段 171 號 9 樓

電 話：(02)23690258

登記證：局版臺業字第 5298 號

電腦排版：鑫上統電腦排版事業有限公司

製 版：宏宜照相製版有限公司

印 刷：華文印刷股份有限公司

初 版：1994 年 3 月

三版四刷：1998 年 1 月

郵撥帳號：17239354 月旦出版社股份有限公司

定 價：新台幣 350 元

本書如有缺頁、破損、倒裝，請寄回更換。

ISBN 957-696-161-0

總經銷：農學股份有限公司

台北縣新店市寶橋路 235 巷 6 弄 6 號 2 樓

電話：(02)29178022 / 傳真：(02)29156275

## 月旦推薦系列

### ① 公平交易法解讀

呂榮海・謝穎青・張嘉真■著 定價 280 元

### ② 著作權法解讀

謝銘洋・陳家駿・馮震宇・陳逸南・蔡明誠■著 定價 280 元

### ③ 社會福利市場經濟解讀

約克・提盟■著 定價 170 元

### ④ 讀書，這一行

書、作家與電視節目

畢佛■著 華昌明■譯 定價 200 元

### ⑤ 阿油觀點

陳盛湫■著 定價 230 元

### ⑥ 無事不參

戴立寧■著 定價 260 元

### ⑦ 大陸房地產投資解讀

李永然■著 定價 260 元

### ⑧ 歐洲共同體解讀

邱晃泉・張炳煌■著 定價 220 元

### ⑨ 司法七巧板

黃越宏■著 定價 160 元

### ⑩ 大陸投資的法律與實務解讀

國際通商法律事務所■編著 定價 280 元

### ⑪ 有線電視法解讀

鄧榮坤・張令慧■著 定價 210 元

### ⑫ 著作權銷售指南

林內特・歐文■著 定價 250 元

### ⑬ 黑牢嫁粧

陳菊■著 定價 230 元

### ⑭ 消費者保護法解讀

馮震宇・姜志俊・謝穎青・姜炳俊■著 定價 350 元

### ⑮ 惡紫奪朱

憲政改革與法治建設時論集

康復明■著 定價 270 元

### ⑯ 國會制度解讀

陳淞山■著 定價 300 元

### ⑰ 專利法解讀

陳哲宏・陳逸南・謝銘洋・徐宏昇■著 定價 280 元

### ⑱ 權力形象

布蘭登・布魯斯■著 定價 200 元

### ⑲ 兩岸經貿政策解讀

陳春山■著 定價 250 元

### ⑳ 李鴻禧憲法教室

李鴻禧■著 定價 220 元

### ㉑ 大陸稅法教室

陳繁吾■著 定價 200 元

### ㉒ 品牌行銷在中國

陳在洵■著 定價 180 元

### ㉓ 企業家，沒有家

王定國■著 定價 200 元

## 推薦者簡介

### 李伸一

文化大學法學博士。曾任台北市國際青年商會會長、中華民國消費者文教基金會董事長、行政院公平交易委員會委員；現任監察院監察委員、政治大學及文化大學兼任副教授。主要著作有「消費生活的法律」、「民生哲學的消費者保護組織及立法」等。

## 作者簡介

### 馮震宇

美國康乃爾大學法律博士。曾任美國Stradley, Ronon, Steven & Young國際律師事務所商務律師；現任中原大學財經法律學系副教授。著有「中美智慧財產權談判對我國之影響」、「著作權法解讀」、「著作權契約範例」、「商事法入門」、「了解新商標法」等。

### 姜志俊

政治大學法學博士候選人。曾任檢察官、法官；現任中華民國商務仲裁協會仲裁人、中華民國消費者文教基金會董事兼秘書長、台北律師公會消費者保護委員會主任委員、翰笙法律事務所負責人。著有「瑕疵商品責任國際立法上之研究」等。

### 謝穎青

台灣大學法學士，東吳大學法律學研究所研究，曾任萬國法律事務所律師；現任常青國際法律事務所律師。著有「公平交易法解讀」、「著作權契約範例」、「民法裁判百選」等。

### 姜炳俊

政治大學法學博士候選人，德國特里爾大學法學碩士。著有「民法裁判百選」等。

# 消費者保護

解讀



# 目 錄

|                      |     |    |
|----------------------|-----|----|
| 推薦者序：消費者權益與企業利益是互利的  | 李伸一 | 9  |
| 作者序：一部影響力遠甚公平交易法的新法案 | 馮震宇 | 10 |
| 再版序                  | 馮震宇 | 14 |

|                 |    |
|-----------------|----|
| 第一章 消費者保護法的制定經過 | 17 |
|-----------------|----|

1. 消費者保護法的意義與制定經過 / 19
2. 消費者保護法之立法特色 / 23

|                   |    |
|-------------------|----|
| 第二章 消費者保護法的重要基本觀念 | 29 |
|-------------------|----|

1. 誰可以在消費爭議與消費訴訟中為原告 / 31
2. 誰會在消費爭議與消費訴訟中成為被告 / 40
3. 消費者保護法中對消費者權益之規定 / 57



- 4. 消費爭議與消費訴訟／64
- 5. 消費者保護法之適用／70

### 第三章 消費者權益

.....

- 1. 商品製造人及服務提供人之無過失責任／83
- 2. 定型化契約的基本概念／116
- 3. 什麼契約會被認為定型化契約／122
- 4. 定型化契約的解釋與審查／129
- 5. 郵購買賣與訪問買賣／143
- 6. 無要約之寄送／154
- 7. 分期付款買賣／159
- 8. 消費資訊之規範／167
- 9. 商品或服務之標示與適當之包裝／174
- 10. 保證品質／179
- 11. 損害賠償／182

第四章 消費者保護團體與其任務 ..... 201

1. 消費者保護團體之成立 / 203
2. 消費者保護團體之任務 / 209

第五章 消費者保護之行政監督 ..... 213

1. 中央機關之監督 / 215
2. 地方機關之監督 / 221
3. 消費者保護官 / 226

第六章 消費爭議之處理類型 ..... 229

1. 申訴與調解 / 231
2. 消費訴訟 / 235
3. 民事損害賠償 / 243
4. 行政罰則 / 245

## 第七章 消費者保護法與其他法律之關係

247

1. 消費者保護法與民法／249
2. 消費者保護法與公平交易法／252
3. 消費者保護法與商品標示法／254
4. 消費者保護法與醫事法律／258
5. 消費者保護法與其他保護消費者之法律／260

## 第八章 個別行業探討

263

1. 資訊電子業／265
2. 建材業／271
3. 製藥業與藥商／275
4. 化粧品業／281
5. 食品業／285
6. 家電業／291
7. 汽機車業／296
8. 一般服務業／302

## 附

## 錄

9. 廣告業／306
10. 傳播媒體／309
11. 旅遊業／313
12. 醫療服務業／318
13. 郵購買賣業／322
14. 直銷與推銷等訪問買賣業／326
15. 餐飲業／329
16. 貿易商／333
17. 百貨業／337
18. 建築業／342
19. 休閒娛樂業／346
20. 國內銷售商品與服務的商業／349
1. 消費者保護法／355
2. 消費者保護法施行細則／369
3. 消費者保護方案／376

4. 消費者保護基本政策／383
5. 消費爭議申訴案件處理要點／388
6. 消費爭議調解辦法／395

## 消費者權益與企業利益是互利的

李坤一

攸關消費者權益的消費者保護法，終於在八十三年元月十一日公布施行了，此對一直參與推動的個人而言，有一份欣慰也有一份感觸。過去十餘年，消費者保護運動，在消費者文教基金會的推動下，雖曾遭遇部份企業經營者的抵制與政府的忽視，但在該會鏗而不捨的努力下，終使消費者覺醒，並獲政府及企業經營者的重視。展望未來，我國的消費者保護運動，在消費者保護法通過後，將有基本及完整的法律基礎，對於消費者的保護必將更趨於落實，值得慶幸。

消費者保護法的通過，並無宣導期間，因之消費者如何利用此法保護自己權益，企業經營者如何因應此法律，而政府又如何應用此法律保護消費者，均有賴於教育及宣導，將該法的疑義釐清，並將該法之法規、文義，解析清楚。

很高興姜志俊律師、馮震宇副教授、謝穎青律師及姜炳俊先生共同撰寫「消費者保護法解讀」一書。就消費者保護法的意義、無過失責任、定型化契約、不實廣告、特種買賣、保證、消費訴訟、損害賠償等重要內容作一詳實的解析；特別是各行各業如何因應消費者保護法部份，更對企業經營者之因應有明顯助益。消費者權益與企業經營者的利益並非相對的，而是互利的，相信此書的出版，對政府有關部門、消費者、企業經營者都具重要的解讀及參考作用。茲於該書付梓之際，樂為之序。

## 一部影響力遠甚公平交易法的新法案

過去，在企業經營者追求利潤與成長影響下，我國國民所得雖然已經達到已開發國家之水準，但是消費者所受到的待遇，卻有時連開發中國家還不如。再加上法規並無有效保護消費者的設計，使得消費者求助無門的事件時有所聞。過去所發生，造成一千多位民衆傷害的含多氯聯苯米糠油事件，廠商就在訴訟中脫產，使得廣大的受害者身心俱受傷害。最近所發生的泛亞旅行社在春節期間停止出團之事件，雖引起廣大的關切，但也再次證明政府機關無法以行政手段有效規範企業經營者，必須以法律作為保護消費者之後盾。

而在世界潮流中，以法律保護消費者已經是全世界的共識。就消費者運動的發源地美國而言，在一九六二年，甘乃迪總統就在對國會所提出的特別咨文中，揭櫫消費者四大基本權利：求安全之權利、明瞭事實真相之權利、選擇之權利、意見受尊重的權利。一九六九年，尼克森總統又提出消費者的第五種基本權利——請求賠償的權利。但是，真正有助於消費者的，則是美國民間消費者運動在耐德（Raphi Nader）的領導之下，在一九六〇年代中期之後所推動通過的十餘項法規。透過這些法規，聯邦貿易委員會（FTC）與消費者所提出的產品責任訴訟，使得保護消費者之目標獲得落實。

在國際方面，聯合國也在經濟及社會理事會的要求之下，於一九七七年開始著重對消費者之保

護，並於一九八五年通過「聯合國保護消費者準則」，為各國保護消費者之法規制度，提供了一套有體系的立法藍圖與遵行方向。日本也在一九八六年通過「消費者保護基本法」。歐洲共同市場則有各種保護消費者的指令，再由各會員國依據歐市指令訂定國內法。連中國大陸也在八十二年十月三十一日通過「消費者權益保護法」，並於八十三年一月一日正式實施。

反觀我國的消保法則是立法過程艱辛。從民國七十一年前行政院長孫運璿宣示，保護消費者乃為政府重要的責任，並指示內政部、經濟部等單位擬訂「消費者保護法案」開始，消費者保護法案在七十七年才送到立法院。總算在八十三年一月十一日，在歷經十一個寒暑後獲得三讀通過，並於一月十三日正式實施。真可謂歷盡千辛，得之不易的立法。

雖然消保法的部份內容，例如無過失責任、消保團體的檢驗權、集體訴訟、懲罰性損害賠償等制度，引起國內企業界的反彈，但是基本上消保法應該是一種有利於消費者與企業經營者雙方的法律。因為，透過消費者與消保團體獨立行使權利，不但可以對從事詐騙欺蒙的不肖業者予以法律制裁，有利於正派經營者之發展與競爭，更可以提昇消費水準，鼓勵業者的良性競爭。消費者也不必再坐等行政機關姍姍來遲的協助，而可以用申訴調解與訴訟等管道，自己追求正義。

個人在美國康乃爾大學攻讀法律博士時，就對美國產品責任法有所研究。畢業後在美國執業律師之時，也曾參與多件產品責任與產品責任保險之訴訟案件，對於美國以法律保護消費者、以及消費者透過訴訟保護自身權益有極深的感觸。適逢消保法的通過，深感若美國之經驗可為殷鑑，消保法對企業界與消費者之影響力將遠甚於公平交易法。可是消保法之規範又不甚明確，亟待施行細則



釐清。在此之際，實應對消保法之規定、各界因應之道與可能影響作一有系統敘述之必要。因此乃與姜志俊律師及月旦出版社發行人洪美華小姐，就可否針對消保法撰寫專書之事進行討論。由於時間有限，專長有別，乃再邀請對此有專門研究之謝穎青律師與政大法學博士候選人姜炳俊先生加入，分別就所長提出精闢的分析，以供消費者與業者在消保法實施之初，對消保法有所了解。

就本書之寫作方式而言，係基於月旦解讀系列之傳統，將全書分為兩大部份。第一部份係針對消保法之內容作深入分析，並提出消保法所未作明確規定之問題，或可有助於消保法施行細則立法時之考慮。第二部份，則是針對國內可能受到消保法衝擊影響的企業界，分別針對會受到較大影響之行業，提出各別因應之道。在有關消保法內容介紹與檢討之部份，由姜志俊律師負責第四章消費者保護團體與第五章行政監督部份，姜炳俊先生負責第三章中定型化契約部份，並由謝穎青律師負責第二章消費爭議與消費訴訟、第六章與第七章之消費爭議之處理類型，以及消保法與其他法規間之關係，其餘之部份則由本人負責。

雖然企業界對消保法之一些規定，尤其是無過失責任之規定有所不滿，再加以消保法內容仍待消保法施行細則之補充與界定，因此，施行細則將是未來兵家必爭之地。不過，由於施行細則只是子法，並不能變更母法（消保法）之規定，因此，消保法之基本原則與重要規定則已經確定。但在施行細則尚未完成草擬之前，本書僅就消保法本法之各種規定作體系性的介紹。於施行細則訂定後，本書將會根據施行細則再作修正。

本書之得以順利完成出版，除得力於所有作者犧牲假期之努力外，也獲得月旦出版社編輯人員