

五南出版

民法系列

消費者 保護法

◆ 第二版 ◆



洪誌宏 ◆ 著

民法系列

消費者 保護法



洪誌宏 ◆ 著

國家圖書館出版品預行編目資料

消費者保護法／洪誌宏著。——二版。——臺

北市：五南，2015.08

面；公分

ISBN 978-957-11-8256-8 (平裝)

1. 消費者保護法規

548.39023

104015392



1R93

消費者保護法

作 者 — 洪誌宏 (163.5)

發行人 — 楊榮川

總編輯 — 王翠華

主 編 — 劉靜芬

責任編輯 — 張婉婷

封面設計 — 斐類設計工作室

出 版 者 — 五南圖書出版股份有限公司

地 址：106台北市大安區和平東路二段339號4樓

電 話：(02)2705-5066 傳 真：(02)2706-6100

網 址：<http://www.wunan.com.tw>

電子郵件：wunan@wunan.com.tw

劃撥帳號：01068953

戶 名：五南圖書出版股份有限公司

法律顧問 林勝安律師事務所 林勝安律師

出版日期 2013年4月初版一刷

2015年8月二版一刷

定 價 新臺幣450元

推薦序

消費者保護法自 1994 年公布施行後，由於其所涉及之生活領域十分廣泛，對社會上每個人或多或少產生一定之影響，尤其在著重消費的現代社會。消費者、企業經營者與國家間的相互與三角關係日益複雜，如何在確保消費者權益、企業經營者經營利益以及國家履行促進國民消費生活安全，提升國民消費生活品質任務要求下，正確理解並適用消費者保護法，成為社會大眾關注之議題。本書詳盡介紹消費者保護概念之崛起、消費者保護法之立法過程、消費者保護法之重要內容，包括消費關係、消費者權益、消費者保護團體、行政監督以及消費爭議之處理，並以各種案例引導讀者進入消費者保護法之世界，消費者保護法因而不再是冰冷的條文，而是呈現及貼近每個人的日常生活經驗。

洪誌宏參議自臺北大學法律系（原中興大學法律系）畢業後，進入臺中市政府服務，長期擔任法制工作，並於 2000 年進入中正大學法律學系碩士在職專班就讀，本人身為指導教授，深切感受誌宏在繁重的工作下，仍具有充沛的學術熱情，並積極從事論文之寫作。2003 年完成碩士論文後，擔任臺中市政府法制室專員。2005 年擔任臺中市政府消費者保護官，開始從事消費者保護工作，並於 2010 年 12 月 25 日至 2011 年 7 月 5 日擔任臺中市政府主任消保官，6 年多從事消保業務為誌宏累積相當多的寶貴經驗與心得。

在繁忙公務之餘，誌宏亦在大學擔任兼任講師，講授重要法律課程，可謂實務與學術兼具。今獲五南圖書公司肯定與支持，同意出版消費者保護法一書，將其多年來努力成果公開，以饗大眾，個人內心十分欣喜與感動，爰略綴數語，以為序。

中正大學法律系教授兼法學院院長

蕭文生

2013 年 3 月 12 日

二版序

最近國內發生一連串的食品安全糾紛事件，消費者權益受到嚴重侵害，卻求助無門。此時，受侵害的消費者則從消極防衛國家的干涉，轉而積極要求國家的保護，國家即有義務主動介入處理，以保障受害之消費者，並設法限制企業經營者，衡平兩者之間權利之衝突。消費者保護法所建構之法律關係是一個包括政府機關、企業經營者與消費者的三角法律關係。其中企業經營者與消費者之間的關係為「消費關係」，此屬消費者保護法之基礎法律關係，乃是雙方基於消費者保護法所成立的私法上權利義務關係；而政府機關與企業經營者之間的關係則是「監督關係」，乃是由政府機關透過消費者保護法營造一個友善的消費環境，以確保企業經營者提供給消費者既健康又安全的商品與服務；政府機關與消費者之間的法律關係則是「保護關係」，由政府機關透過制定法律、建立制度、提供資訊，以保障消費者權益，使消費者吃得安心、買得放心、玩得開心。

消費者保護法自民國 83 年 1 月 13 日施行以來，迄今已超過 20 年，行政院盱衡國內消費環境的發展，並戮力解決團體訴訟之困境，乃著手研修消費者保護法部分條文，立法院於民國 104 年 6 月 2 日三讀通過消費者保護法部分修正條文，並經總統於民國 104 年 6 月 17 日公布。消費者保護法此次共修正 27 條（修正 23 條，刪除 1 條，增訂 3 條），修法重點大致區分為定型化契約、通訊交易與訪問交易，以及消費訴訟等三個部分，將來消費者簽訂定型化契約，無論是契約書之取得或舉證責任之減輕，都會有更進一步之保障；同時，新修正之消費者保護法為確保公告事項之落實執行，也增訂了企業經營者違反定型化契約應記載及不得記載事項之行政罰配套措施；通訊交易與訪問交易部分除修正名詞定義，並增訂例外情事得不適用 7 日猶豫期，企業經營者應提供清楚易懂之消費資訊，以及消費者退貨後，企業經營者應於 15 日內返還價款等相關規定；此外，在消費訴訟部分，為使更多優良之消保團體可以為消費者提起損害賠償訴訟，本次就消保團體提起團體訴訟之要件，也予以修正適度放寬，並提高懲罰

性賠償金的額度，以促使企業經營者重視商品及服務品質。

本書已配合此次修法內容並將部分最新實務判決予以納編，對於行政院黃建隆消保官提供寶貴資料，以及五南圖書公司的協助，謹表謝忱。惟個人人才疏學淺，書中疏漏錯誤之處諒必不少，尚祈各位先進給予指教與匡正，以求精進。

洪誌宏 謹識

2015年8月7日

序 言

消費者保護法自 1994 年 1 月 11 日公布施行以來，迄今快要邁入第 20 個年頭，這段期間由行政院消費者保護委員會扮演著領頭羊的角色，再加上消費者保護團體的齊頭並進，以及企業經營者、消費者、主管機關與地方消費者保護官的共同努力，消費者保護法所欲建構的消費正義已經灼然成形。現今交易頻繁的社會，消費者保護法自有其重要的指標意義，消費者保護法作為個人消費生活的主要規範，深切影響每一個人的食、衣、住、行、育、樂等各個層面，對消費者保護法之理解，已經是現代國民的一個基本要求；消費者保護法不僅規範企業與消費者運作之基本制度，同時也是政府機關如何調整私經濟活動，作為有效管理的一種重要知識。

消費者保護法施行至今，已經建構相當的交易制度，使得交易資訊更加透明。消費者保護法既然作為規範國人消費生活的法律學科，其有關的規定自必順應國內社會經濟的條件。本書除了舉實際案例介紹消費者保護法的學說理論，期使讀者能迅速瞭解消費者保護法的基本內容之外，並大量引進實務判決及行政院消費者保護委員會的見解，以俾提供讀者作為判斷的基準。

筆者忝為大學教職，講授消費者保護法多年，並且擔任消費者保護官乙職，實際從事消費者保護工作，本書之內容來自多年授課講義及實務案例之整理，並感謝行政院黃建隆消費者保護官提供寶貴意見，以及臺中市政府都市發展局吳秀絹專員與曾惠敏專員之辛苦校對。此外，對於師長與親友的鼓勵，以及五南圖書公司的協助，尤其是中正大學蕭文生教授的指導，使得本書得以順利付梓，在此一併致上最高的謝意。然匆忙之間，仍不免疏漏，祈請先進不吝指正，使本書能更為精進。

洪誌宏 謹序

目錄

CONTENTS

第一章 緒 論	1
第一節 消費者保護法之立法過程	1
第二節 消費者保護法之性質	6
第三節 消費者保護法之基本法律概念	12
第四節 消費者保護法之重要內容	26
第二章 消費關係	39
第一節 消費行為	41
第二節 行為主體	44
第三節 行為客體	73
第三章 消費者權益	85
第一節 商品服務責任	87
第二節 定型化契約	133
第三節 特種交易	185
第四節 消費資訊	215
第四章 消費者保護團體	249
第一節 消費者保護團體之發展過程	252
第二節 消費者保護團體之成立要件	254
第三節 消費者保護團體之任務	256
第四節 消費者保護團體之分類與評定	261

第五節 消費者保護團體之輔助與監督	262
-------------------	-----

第五章 行政監督	265
-----------------	------------

第一節 行政院消費者保護處	266
第二節 中央主管機關	279
第三節 地方主管機關	282

第六章 消費爭議之處理	293
--------------------	------------

第一節 申訴	295
第二節 調解	296
第三節 消費訴訟	301

第七章 罰 則	335
----------------	------------

附 錄	349
------------	------------

第一章

緒論

消費者保護的工作涉及的層面非常廣泛，幾乎涵蓋每一個人食、衣、住、行、育、樂各方面的活動，更何況每個人都是消費者。事實上，消費者保護法之立法目的，其近程目標是在保護消費者權益，遠程目標則更希望透過這部法律，進一步提升商品與服務的品質，達成企業之間良性發展的目的，以建立友善的消費環境，實現消費正義。例如明定企業經營者提供商品或服務採無過失責任、賦予消費者保護團體法定地位以及在行政部門設立消費者保護機關等等。此一法律影響所及，除了消費者本身之外，尚包括企業經營者、消費者保護團體與政府部門三者，施行之後，企業經營者初期難免有些不適應，一般企業經營者面對此一新興法律，更無基本認識，極易違反而誤觸法網。但就長期而言，它可以提升整體消費生活品質，對於積極調整產業結構，提高競爭力的我國而言，更是具有非凡的意義。

第一節 消費者保護法之立法過程

近年來，由於經濟快速繁榮，科技蓬勃發展，一方面促使商品的量產

化與多樣化，另一方面也因為大眾傳播媒體的迅速傳播，使得消費者在龐大行銷資訊的氛圍中容易迷失方向，以致於企業經營者有機可乘，罔顧消費者權益的事件頻傳。由於國民生活受到新型商品深遠之影響，並且基於商品製造瑕疵、設計不良、廣告不實、交易條件不公平、網路標錯價等因素，造成消費者權益受到侵害的事件層出不窮；特別是消費資訊不對稱，更是目前造成消費爭議的主因，引發社會的高度重視。更何況危害消費者之商品或服務，如具科技性、技術性與專業性，職司審判之法官受理此類案件，要如何公平審判與調查證據？成為眾多消費者高度關心之課題。因此，消費者保護法的制定¹以及將來消費者保護工作的落實，儼然已是眾所矚目，並且成為先進國家的重要施政指標之一。

一、立法背景

民國 68 年夏天，苗栗縣、彰化縣、臺中縣市等中部地區民眾因食用某油脂公司製造販售之米糠油，引發嚴重的「多氯聯苯受害事件」，受害消費者發生皮膚病變及其他嚴重症狀，其中更有一名民眾因為肝臟機能嚴重受損，喪失生命，並有懷孕婦女因而產下不正常的胎兒，受害民眾多達 2,025 人。受害者除了惠明學校的師生與附近工廠的工人外，還有苗栗縣南庄鄉獅頭山勸化堂的師父，消費者大多是經濟上的弱者，加害廠商非但未予賠償，反而以脫產方式規避民事責任，消費者徒呼奈何。民國 68 年底，臺灣又發生「假酒事件」，有大學教授因誤飲含有甲醇的假酒而雙眼失明。緊接著民國 71 年又發生首宗「鎘米事件」，桃園縣觀音鄉大潭村因為某化學工廠排放含鎘廢水，農地遭受污染而種出鎘米。這些事件，因

¹ 學者林德瑞教授將我國消費者保護之立法沿革分為 3 個時期，即：個別立法保護時期、消費者保護方案時期、消費者保護法時期。請參閱林德瑞，「從消費者主權論我國消費者保護法之規範」，收錄在消費者保護研究（八），行政院消費者保護委員會，民國 96 年 2 月 1 日出版，頁 217 至頁 220。

當時法律不夠周延，政府也沒有消費者保護的專責機關，民眾的處境猶如真理被蒙上眼睛，正義被綁著示眾。因此，弱勢的消費者縱有滿腹委曲，卻落得投訴無門的窘境，政府顯有保護不足之處。

這些社會重大消費事件發生之後，民眾不滿之聲此起彼落，當時媒體就抨擊政府執法懈怠，空有食品衛生管理法規，卻仍未能有效保障消費者之安全與健康，媒體高聲質問政府，消費者的權利在哪裡？強力呼籲政府檢討制定消費者保護相關法規。爾後陸續發生飼料用奶粉混充嬰兒奶粉及黑心米酒等消費者集體受害事件層出不窮，消費問題已是當時執政當局必須高度重視的民生議題。

二、立法經過

西元 1985 年 4 月 9 日聯合國通過「保護消費者指導方針」，除了提供給各國作為制定與加強保護消費者的政策與立法方向之外，更倡導國際合作，保護消費者已經成為當時國際間的共識。我國政府推動消費者保護法的立法工作，肇始於民國 71 年 6 月，行政院院長孫運璿先生當時在行政院院會中宣示，保護消費者乃是政府的重要責任，隨即指示內政部、經濟部等機關儘速擬定消費者保護法案，於是展開了我國消費者保護法艱辛而漫長的立法路程。除了政府熱衷消費者保護法的立法工作之外，民間團體也不落人後，消費者保護團體「財團法人中華民國消費者文教基金會」也在社會善心人士的競相奔走和熱情贊助下，於民國 69 年 11 月 1 日正式成立，一方面持續關注推動消費者保護工作，一方面向政府表達制定消費者保護法的強烈需求。民國 70 年 11 月 2 日消費者文教基金會首度提出由專家學者研擬的民間版消費者保護法草案，相較於政府提出的草案，約提早 1 年之多，此後歷經十多年的研究與討論，現行消費者保護法終於在民國 83 年 1 月 11 日經立法院三讀通過，並送請總統於同日公布施行，依中央法規標準法第 13 條規定，消費者保護法自民國 83 年 1 月 13 日起

發生效力。

消費者保護法立法完成後，將我國消費者保護工作帶入新的里程碑，但隨著消費環境產生巨大的變化，為因應消費環境的發展趨勢，強化消費爭議的處理成效，曾先後修法3次，首先是民國92年1月22日第1次修正，主要內容為定型化契約條款、審閱期間、郵購買賣、企業經營者之舉證責任，參照公害防治法、鄉鎮市調解條例增列「消費者調解專章」部分條文，共計修正29條，修正條文自民國92年1月24日起發生效力；接著又於民國94年2月5日增訂第22條之1條文，主要內容為企業經營者對消費者從事與信用有關之交易時，應於廣告上明示應付所有總費用之年百分率，該條文自民國94年2月7日起發生效力。此外，行政院於民國83年11月2日發布消費者保護法施行細則，並自民國83年11月4日起發生效力。其後於民國92年7月8日經行政院修正發布第5、12、17、18、19、22、23、24、39條條文；並刪除第3、6、7、9、10、11、35、38條條文，修正條文自民國92年7月10日起發生效力。

最後是民國104年6月17日第3次修正，主要內容除了修正部分名詞定義，並增訂企業經營者違反定型化契約應記載及不得記載事項之行政罰配套措施，以確保公告事項之落實執行；此外，為使更多優良之消保團體可以為消費者提起損害賠償訴訟，本次修正就消保團體提起團體訴訟之要件，也予以適度放寬。消費者保護法本次共計修正27條（修正23條，刪除1條，增訂3條），除第2條第10款與第11款及第18條至第19條之2之施行日期，由行政院另定之外，其餘條文均自民國104年6月19日起發生效力。

民國99年1月12日立法院通過「行政院組織法」修正條文，自民國101年1月1日施行，配合行政院組織改造，前行政院消費者保護委員會已經走入歷史，於民國101年1月1日併入行政院院本部，其中業務單位改制成立「消費者保護處」，委員會議則改制成立任務編組之「消費者保

護會」。行政院消費者保護處承接前行政院消費者保護委員會原所推動之重大消費爭議協處、教育宣導、行政監督、消費者保護團體獎補助等各項業務。

三、規範內容

消費者保護法第1條第1項規定：「為保護消費者權益，促進國民消費生活安全，提升國民消費生活品質，特制定本法。」據此，消費者保護法之立法目的有下列2項：（一）保障消費者權益：消費者保護法之立法目的，近程目標就是要使消費者的權益能夠獲得有效保障。（二）促進企業良性發展：消費者保護法之立法目的，除了在保障消費者權益外，事實上也具有社會政策與經濟政策的使命，其遠程目標係指未來消費者保護法若能有效落實執行，除可使消費者應有權益能獲得合理保障之外，也能帶動商品與服務品質的提升，促進企業的良性發展。消費者保護法之規範內容敘述如下：

（一）消費者權益之保障：除了分別就下列事項加以具體規範：1. 商品服務責任；2. 定型化契約；3. 特種交易（包括通訊交易、訪問交易、分期付款買賣、無要約寄送）以及4. 消費資訊（包括廣告、保證品質、標示、包裝），並規定團體訴訟、不作為訴訟與懲罰性賠償訴訟等制度，來保障消費者權益。

（二）消費者保護團體：明定消費者保護團體成立之性質、宗旨、任務及權限，並以取得社團法人或財團法人資格者為限。

（三）消費者保護行政組織：1. 主管機關：中央目的事業主管機關、直轄市政府及縣（市）政府。2. 消費者保護基本政策研擬、審議及監督機關：行政院消費者保護處。3. 申訴機關及調解機關：消費者服務中心、消費者保護官及消費爭議調解委員會。

（四）消費爭議之處理：對於申訴及調解採任意制，有關消費爭議之

處理方式如下：1. 申訴：發生消費爭議時，消費者得為申訴。2. 調解：消費者申訴未獲妥適處理時，得申請調解。3. 訴訟：規定消費者除得依法提出申訴及調解外，並得提起訴訟，同時賦予消費者保護團體提起團體訴訟及不作為訴訟。

（五）罰則：對違反消費者保護法者之企業經營者，採取行政罰方式，以維護消費者權益。

第二節 消費者保護法之性質

消費者保護法是一部規範消費者與企業經營者間消費關係的法律，兼具有經濟法的性質，尤其是表現在「消費者權益」一章，最為明顯。消費者保護跟每一個人的權益具有密切關係，因此，政府、消費者保護團體、企業經營者、消費者全體都應努力做好消費者保護工作，使消費者能採取正確合理之消費行為。消費者保護法的性質表現在三方面：一、消費者保護法是消費者保護的基本法；二、消費者保護法是實體法；三、消費者保護法屬第三種法域。在現實生活中，消費者保護法體現了商品與服務之生產與交易的相關條件。

一、消費者保護之基本法

案例 1 西餐廳發生火災致多人傷亡

民國 84 年 2 月 15 日晚上，座落在臺中市臺中港路一段 52 號、54 號的 A 西餐廳生意興隆，不料餐廳值班人員在煮咖啡時，不小心燒燬瓦斯軟管，使得瓦斯外洩而引發氣爆，造成火災，消費者逃生不及，結果造成 64 人死亡，11 人受傷的重大意外事件。請問：消費者可以依據消費者保護法請求賠償嗎？

私法規定事項甚廣，其中規範一般人民日常生活的權利義務事項者，為普通私法；規範特殊事項或僅適用於一定地域或一定對象者，為特別私法。特別私法主要有屬於「商事」性質的民事特別法，亦即公司法、票據法、保險法及海商法（在民商分立國家此四項法律均屬於商法範圍）；亦有為針對特殊事項或對象而規定的民事特別法，例如消費者保護法、公寓大廈管理條例、動產擔保交易法、土地法、耕地三七五減租條例等，其中大部分是有關民事的規定，具有廣義民事特別法的性質。

消費者保護法第1條第2項規定：「有關消費者之保護，依本法之規定，本法未規定者，適用其他法律。」其立法意旨略述如下：

（一）消費者保護法具有消費者保護基本法之性質：有關消費者保護之問題，應優先適用消費者保護法規定予以解決。因消費者保護法在商品服務責任部分採無過失責任，若因企業經營者故意或過失所致之損害，又可以請求懲罰性賠償金，相對於其他法律，對消費者比較有保障。惟消費者或許基於其他考量，採取其他救濟途徑。例如民國84年發生的衛爾康西餐廳火災事件及民國100年發生的ALA PUB火災事件，受害家屬均向臺中市政府請求國家賠償。

（二）其他相關法令皆屬本法之補充規定：有關消費者保護之問題，只有消費者保護法沒有規定時，始補充適用其他相關法令予以解決。例如物的瑕疵擔保、定金之效力、契約之解除等。

依據中央法規標準法第16條之規定：「法規對其他法規所規定之同一事項而為特別之規定者，應優先適用之。」此即為「特別法優先於普通法」之適用原則。依據消費者保護法之規定，可以發現消費者保護法具有雙重性格，可以是特別法，也可以是普通法，其區別端視消費者保護法與何種法規發生競合而定。例如在商品標示方面，消費者保護法與其他有關消費者保護的法規（如食品衛生管理法、藥事法、化妝品管理條例、商品標示法等）都有規定，該等專業法律即具有特別法之性質而應優先適用。

但相對於民法而言，若消費者保護法有規定的，消費者保護法應優先適用，此時居於特別法之地位，例如消費者保護法與民法對於分期付款買賣、廣告、保證品質、特種買賣、定型化契約等之規定，就以消費者保護法為特別法；而在懲罰性損害賠償、團體訴訟以及不作為訴訟等方面，消費者保護法也是民事訴訟法的特別法。但是在消費者保護法未規定，而其他法律有特別規定時，就適用其他法律之規定，此時，其他法律則居於補充法的地位。

消費者保護法第 64 條規定：「本法自公布日施行。」另外，消費者保護法施行細則第 42 條並規定：「本法對本法施行前已流通進入市場之商品或已提供之服務不適用之。」上述規定揭示「法律不溯及既往原則」，故在消費者保護法施行前已流通進入市場之商品或已提供之服務，均無消費者保護法之適用，自應依當時有效的法律，如民法等有關規定解決，而其目的在於維持法律關係之安定，消費者保護法亦承襲此一原則。故消費者購買預售屋，倘係於消費者保護法施行前完成交屋，因該商品已於施行前提供，依前所述，本無消費者保護法規定之適用，惟預售屋之買賣，倘於消費者保護法施行後（民國 83 年 9 月 4 日）始建築完成，則建設公司所交付之房屋，若有損害消費者財產、健康及生命上安全之情形，而係因建設公司之故意所致者，能否謂其無消費者保護法第 51 條規定之適用，則尚非無研求之餘地²。

二、實體法

消費者保護法係規定消費者與企業經營者之間權利義務內容的法律，性質上屬於實體法。民事訴訟法及強制執行法則係實現權利義務的程序規定，性質上屬於程序法。故消費者保護法所規定的權利義務事項，當事人

² 請參考最高法院 98 年度台上字第 611 號判決。