

業者對於消費糾紛因應之道 — 案例解析

理和



聯合法律事務所

李淑女 律師

內容大綱

壹、前言

貳、內容簡介

參、案例解析

肆、結語

壹、前言

- 消費者保護法（以下簡稱本法）於八十三年一月十一日公布施行歷經三次修正，最後修正日期為104年6月17日，共分七章、六十四條。104年6月17日修正之通訊交易及訪問交易之第18條至第19條之2等規定，於105年1月1日施行。

貳、內容簡介

- 一、總則
- 二、消費者權益
 - 健康與安全保障
 - 定型化契約
 - 特種交易
 - 消費資訊之規範
- 三、消費者保護團體

貳、內容簡介

- 四、行政監督
- 五、消費爭議之處理
 - 申訴與調解
 - 消費訴訟
- 六、罰則
- 七、附則

貳、內容簡介

一、總則

● 立法目的

- 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

貳、內容簡介

一、總則：名詞定義

- 「消費者」一指以消費為目的而為交易、使用商品或接受服務者。
- 「企業經營者」一指以設計、生產、製造、輸入、經銷商品或提供服務為營業者。
- 「消費關係」一指消費者與企業經營者間就商品或服務所發生之法律關係。

貳、內容簡介

一、總則：名詞定義

- 「消費爭議」—指消費者與企業經者間因商品或服務所生之爭議。
- 「消費訴訟」—指因消費關係而向法院提起之訴訟。
- 「消費者保護團體」—指以保護消費者為目的而依法設立登記之法人。

貳、內容簡介

一、總則：名詞定義

- 「定型化契約條款」一指企業經營者為與多數消費者訂立同類契約之用，所提出預先擬定之契約條款。
- 「個別磋商條款」一指契約當事人個別磋商而合意之契約條款。
- 「定型化契約」一指以企業經營者提出之定型化契約條款作為契約內容之全部或一部而訂定之契約。

貳、內容簡介

一、總則：名詞定義

- 「通訊交易」：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，消費者於未能檢視商品或服務下而與企業經營者所訂立之契約。
- 「訪問交易」：指企業經營者未經邀約而與消費者在其住居所、工作場所、公共場所或其他場所所訂立之契約。
- 「分期付款」：指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，交付標的物與消費者之交易型態。

貳、內容簡介

二、消費者權益 — 企業經營者就其商品或服務應負責任。

- 從事設計、生產、製造商品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。

貳、內容簡介

二、消費者權益 — 企業經營者就其商品或服務應負
責任。

● 何謂「符合當時科技或專業水準可合理期待之安全性」？

★ 認定標準：

- 商品或服務之標示說明。
- 商品或服務可期待之合理使用或接受。
- 商品或服務流通進入市場或提供之時期。

貳、內容簡介

二、消費者權益 — 企業經營者違反第七條之責任。

- 原則：企業經營者就其商品或服務應負無過失賠償責任，且企業經營者應負連帶賠償責任。
- 例外：企業經營者能證明無過失者，得減輕賠償責任。

貳、內容簡介

二、消費者權益 — 企業經營者違反第七條之責任。

- 效果：企業經營者應連帶負賠償責任。

意義：債權人得對於債務人中之一人或數人或全體，同時或先後請求全部或一部之給付。（民法§272、§273）

貳、內容簡介

二、消費者權益 — 企業經營者第八條、第九條之責任

- 從事經銷、輸入商品或服務之企業經營者，均與設計、生產、製造商品或提供服務之企業經營者負連帶賠償責任。
- 改裝、分裝商品或變更服務內容者，視為設計、生產、製造或服務提供之企業經營者。
- 輸入商品或服務之企業經營者，視為設計、生產、製造或服務提供之企業經營者。

貳、內容簡介

二、消費者權益 —舉證責任轉換

- 消費者只須證明因使用商品或服務因而受有損害，企業經營者即應負無過失賠償責任。
- 企業經營者就其商品或服務主張符合當時科技或專業水準可合理期待之安全性，應負舉證責任。
- 企業經營者之損害賠償責任不得預先約定限制或免除。

貳、內容簡介

二、消費者權益 — 回收商品或停止服務

- 企業經營者於有事實足認提供之商品或服務有危害消費者安全與健康之虞，企業經營者應回收商品或停止服務。
- 商品或服務具有危害消費者生命、健康、財產之可能者，企業經營者應為
 - 警告標示
 - 緊急處理危險之方法

貳、內容簡介

三、定型化契約

- 指企業經營者提出之定型化契約條款，作為契約內容之全部或部份而訂定之契約。
- 契約條款：應本於平等互惠原則。
- 契約條款如有疑義，應為有利消費者之解釋。

貳、內容簡介

三、定型化契約

- 合理審閱契約期間：
定型化契約應有30日以內之合理期間。
- 違反誠信原則，對消費者顯失公平者無效。
- 定型化契約條款抵觸個別磋商條款，其抵觸部分無效。

貳、內容簡介

三、定型化契約—推定顯失公平之情形

- 違反平等互惠原則者。
- 條款與其所排除不予適用之任意規定之立法意旨顯相矛盾者。
- 契約之主要權利或義務，因受條款之限制，致契約之目的難以達成者。
- 定型化契約條款因字體、印刷或其他情事，致難以注意其存在或辨識者，該條款不構成契約之內容。

貳、內容簡介

四、消費資訊之規範一

企業經營者對消費者所負之義務，企業經營者應確保廣告內容之真實，其對消費者所負之義務不得低於廣告內容。

貳、內容簡介

五、消費爭議之處理及消費訴訟

- 消費爭議之處理

- 申訴與調解

- 消費者得向企業經營者、消費者保護團體及消費者服務中心申訴。

- 消費者得向消費爭議調解委員會申請調解—
調解成立應作成調解書，經法院核定之調解書與
確定判決有同一之效力。

- 消費訴訟—由消費關係發生地法院管轄。

貳、內容簡介

五、消費爭議之處理及消費訴訟

- 懲罰性賠償金

- 故意—損害額5倍以下
- 重大過失—損害額3倍以下
- 過失—損害額1倍以下

- 消費者保護團體以自己名義提起團體訴訟，其標的價額超過新台幣60萬元整，超過部分免繳裁判費。

叁、案例解析

一、企業經營者廣告不實欺瞞消費者：

(一) 事實經過：

林男與陳女為夫妻，於民國90年設立甲公司以輸入販售原裝進口品牌化妝品為業，嗣因考慮原裝進口化妝品成本較高，且貨源取得時程較久等因素，竟自國外進口化妝品半成品後，在國內自行分裝後，再向外佯稱係國外原裝進口，並以原裝進口之高額價格在國內各百貨公司專櫃出售牟利，致消費者陷於錯誤，而購買產品及SPA療程，共計新台幣25萬元整。

叁、案例解析

一、企業經營者廣告不實欺瞞消費者：

(二) 判決結果：

經法院判決除賠償實際損害25萬元外，並依修正前消保法第51條處一倍之懲罰性違約金，共計50萬元。且依公司法第23條規定，公司負責人對於公司業務之執行，如有違反法令致他受有損害時，對他人與公司連帶負責。判決公司與負責人連帶賠償50萬元。

叁、案例解析

一、企業經營者廣告不實欺瞞消費者：

(三) 法條依據：

- 消保法第22條第1項：企業經營者應確保廣告內容之真實，其對消費者所負之義務，不得低於廣告之內容。
- 商品標示法第6條：商品標示，應具顯著性及標示內容之一致性。
- 商品標示法第7條：商品標示不得①虛偽不實或引人錯誤。②違反法律強制或標示之規定。③有背公共秩序或善良風俗。如有違反處三萬元以上至三十萬元以下罰鍰。

叁、案例解析

二、欠缺企業經營者保證之品質。

(一) 事實經過：

甲公司出售卸妝乳、潔膚霜、眼膠、精華液等，並在其產品本身標示「本產品依政府公告免衛生署字號」字樣，向消費者保證產品「均以生物科技工程由植物萃取成分」、「絕不含任何醫藥成分」，嗣因產品品質不良，消費者使用後臉部產生不適症，經行政院衛生署藥物食品檢驗局檢驗後，發現含有藥物等違法成分，消費者主張解除契約，並要求退貨還錢。

叁、案例解析

二、欠缺企業經營者保證之品質。

(二) 結果：

法院判決認出賣人於出賣時，既已保證「植物萃取成分」、「絕不含任何醫藥成分」，惟經檢驗結果卻含有藥物等違法成分，顯然欠缺出賣人保證之品質，故消費者主張解除契約，返還價金有理由。

叁、案例解析

二、欠缺企業經營者保證之品質。

(三) 法條依據：

民法第354條規定，物之出賣人對於買受人應擔保其物依民法第373條規定危險移轉於買受人時，無滅失或減少其價值之瑕疵，亦無滅失或減少其通常效用或契約預定之瑕疵，得依民法第259條規定請求解除契約。

叁、案例解析

二、欠缺企業經營者保證之品質。

(四) 因應之道：

- ① 標示一致性。
- ② 如有醫藥成份者，應依化粧品衛生管理條例提出申請，經發給許可證後，始得輸入或製造。
- ③ 經申請許可者，其成分須與經核准製造之成分相符。

叁、案例解析

三、企業經營者出售之染髮劑致頭皮發炎及脫髮之現象。

(一) 事實經過：

李先生向藥妝店購買快樂染髮劑，使用後竟發生掉髮、頭皮受損，經醫院診斷頭皮發炎，皮囊受損萎縮，並有脫髮等症狀，李先生依消保法及侵權行為請求損害賠償。

叁、案例解析

三、企業經營者出售之染髮劑致頭皮發炎及脫髮之現象。

(二) 結果：

法院判決認該染髮劑經送行政院衛生署藥物食品檢驗局檢驗結果其成分與核准內容不符，違反化妝品衛生管理條例第16條規定，該規定屬民法第184條第2項所規定之保護他人之法律，判准消費者之請求。

肆、結語

- 消費者意識抬頭
- 法規保障與時俱進
- 供、需雙方共同努力—促進消費生活安全，
提昇消費生活品質，共創雙贏之消費關係。

報告完畢

敬請指教

理和



聯合法律事務所