



「消費者保護法」研讀指引

/ 姜志俊

一、前言

「消費者保護法」（以下簡稱「消保法」）於民國 83 年 1 月 11 日經立法院三讀通過，同日咨請總統公布施行，共 7 章，64 條，開啟我國消費者保護的新紀元。民國 91 年 12 月 27 日經立法院第 1 次修正，增訂 10 條、修正 15 條，經總統於 92 年 1 月 22 日公布施行；民國 94 年 1 月 21 日又經立法院第 2 次修正，增訂 1 條，經總統於 94 年 2 月 5 日公布施行；民國 104 年 6 月 2 日立法院第 3 次修正，增訂 3 條、刪除 1 條、修正 23 條（詳見「空大學訊」第 527 期補充教材），更加完善我國「消費者保護法」制。

人人都是消費者，從出生至死亡，都要接觸日常生活的各種消費事務，如何維護自身的消費權益，促進生活消費安全，提升生活消費品質，以避免落入消費陷阱、吃虧上當，自顯格外重要。當然，成功不是偶然，自保必須付出代價，如何在消費生活中趨吉避凶，熟讀「消保法」，知悉法律各項規定，運用法律保護自己，乃是不可偷懶的不二法門。

二、教學目標

本課程之教學目標如下：

- (一) 使學習者瞭解「消保法」的內容，進而認識消費者的合法權益及法律提供保護的具體內容。
- (二) 使學習者知道消費者保護團體的成立、宗旨與任務，遇到消費問題或爭議時，可以向其請求諮詢、調處或協助。
- (三) 使學習者認識政府提供消費者保護的行政組織體系，諸如消費者服務中心、消費爭議調解委員會等，並清楚公權力介入消費者保護的措施、作為與功能，諸如調查危害商品、發布消費警訊、公布媒體、行政處罰等。
- (四) 使學習者知道發生消費爭議時，如何透過申訴、調解、訴訟或仲裁等方式，加以處理或救濟。
- (五) 使學習者知法、守法、用法，力行實踐，有效運用法律武器，保障自己的合法權益。

三、課程大綱

本課程共分 9 章（廣播教學分為 18 講次），其主要內容如下：

- (一) 第 1 章：「消費者保護法」立法概況。就「消保法」之立法經過、修法情形、規範內容、相關配套法規，分別介紹說明。
- (二) 第 2 章：「消費者保護法」之適用。揭示「消保法」之立法目的、立法原則與適用原則，並就「消保法」的適用主體（消費者、企業經營者、第三人）、適用客體（商品、服務）與消費關係，從外國立法例、我國法院判決分別予以說明。



- (三)第3章：商品（服務）責任。說明責任主體、責任原因、損害、因果關係，並就歸責原則（無過失賠償責任）、責任之減免、回收商品或停止服務及懲罰性賠償制度，分別舉例闡明。
- (四)第4章：定型化契約。說明定型化契約之意義、產生背景、表現形式、內容特徵，揭示平等互惠、誠信原則之認定標準，強調合理審閱期間之重要性，並就定型化契約條款成為或不成為契約內容之情形，定型化契約條款之解釋、效力，定型化契約之查核與應記載或不得記載事項之公告，從理論與實務兩方面，分別加以解說。
- (五)第5章：特種買賣。分別介紹郵購買賣、訪問買賣、現物要約、分期付款買賣之意義與特性，使學習者瞭解郵購或訪問買賣之消費者有7日「猶豫期間」的無條件解約權，現物要約之商品有「視為拋棄」之規定，分期付款買賣則有「僅負現金交易價款」及「利率以年息百分之五計算」之強制規定。
- (六)第6章：消費資訊之規範。分別就廣告、標示、品質保證、包裝加以規範，要求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。另外，對於進口之商品或服務，應附中文標示及中文說明書，其內容不得較原產地簡略，進口之商品或服務有警告標示者，亦同。此外，對於品質保證及商品包裝，亦分別予以規範，要求資訊的公開與透明。
- (七)第7章：消費者保護團體。說明消保團體之成立資格、宗旨與法定任務，同時，介紹我國消保團體之現況及國際消保組織

之概況與運作。

- (八)第8章：行政監督。說明消費者保護之行政體系，自上而下有：行政院消費者保護處、中央主管機關（即各目的事業主管機關）及地方主管機關（即直轄市政府及縣、市政府）。此外，於行政院消費者保護處、直轄市及縣、市政府，各置消費者保護官若干名，並於直轄市及縣、市政府各設消費者服務中心或分中心，且設消費爭議調解委員會，處理消費爭議之調解事務。
- (九)第9章：消費爭議之處理。說明處理方式有申訴、調解、仲裁與消費訴訟，申訴的單位為企業經營者、消保團體、消費者服務中心或分中心及消費者保護官；調解的單位為直轄市或縣（市）消費爭議調解委員會；如透過申訴或調解仍無法解決爭議，則可依法向仲裁機構聲請仲裁或向法院提起消費訴訟，除個別訴訟（包括：小額、簡易及通常訴訟程序）外，尚有消費團體訴訟做為司法救濟管道。

四、學習方式與學習態度

消費者保護是一種運動，也是一種生活方式，因此學習「消保法」應該力行實踐，務將法律與生活相結合，即知即行，知行合一。此外，應關心「消保法」或其他有關法令之修改，以掌握最新的消保立法動態內容；並應多加關注周遭所發生的消費課題或事故，例如：新北市八仙樂園104年6月27日晚間舉辦「Color Play Asia 彩色派對」活動，造成500多人受傷的重大事故，使自己不致重蹈覆轍，亦可收事先預防之效。



五、學習方法

「消費者保護法」課程，係透過口頭講述、案例介紹、新聞報導、專家解說等多元形式的表達與呈現，讓學習者對於消費者保護的個個面向，能有更深刻的認識與瞭解，以加強教學效果。這是一門生活性、實用性的課程，學習者應透過上述多元方法的交互應用，以累積經驗，加強自我的消費意識及自保能力。

六、學習困難之解決之道

學習者可借助教科書、廣播教學節目及面授老師，以求授業、解惑；如有發生實際消費問題，可透過「1950 消費服務專線」向各縣市消費者服務中心求助，亦可向相關消保團體或消費者保護官求教，同時，各主管機關設置的網站上有甚多消費資訊，自可助你一臂之力，解決你的消費問題。

（作者為本科目學科委員兼召集人）

