

消費者保護法簡介

——淺談定型化契約、特種買賣與消費爭議處理

新北市政府主任消保官

許宏仁



講義大綱

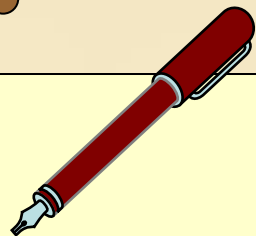
消費者保護法簡介

- 前言
- 定型化契約
- 特種買賣
- 消費爭議處理程序
- 結語

前言—消保法立法緣起



消費者保護法之當事人



消費者與 企業經營者

- 消費者

以消費為目的而為交易、使用商品或接受服務

- 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

- 消費關係、消費爭議

消費者與企業經營者就商品或服務所發生之法律關係、或爭議

定型化契約



名詞定義



定型化契約之解釋與適用



定型化契約無效之情形



定型化契約公告應否記載事項



定型化契約之審閱期間

定型化契約

- 定型化契約
- 定型化契約條款
- 個別磋商條款

定型化契約

- 條款應向消費者明示其內容
- 明示顯有困難者，應以顯著方式公告
- 未經記載而非消費者所得預見，該條款不構成契約內容。

定型化契約

- 定型化契約中所用之條款，應本平等互惠之原則。如有疑義時，應為有利於消費者之解釋。
- 為違反平等互惠原則之情形：
 - 當事人間之給付與對待給付顯不相當者。
 - 消費者應負擔非其所能控制之危險者。
 - 消費者違約時，應負擔顯不相當之賠償責任者。
 - 其他顯有不利於消費者之情形者。

定型化契約

- 定型化契約中所用之條款，如沒有疑義，應如何解釋？
- 定型化契約中的個別磋商條款，如有疑義，應如何解釋？

無效之情形

定型化契約

- 定型化契約條款牴觸個別磋商條款之約定
- 違反誠信原則及平等互惠原則，對消費者顯失公平
- 參考案例

定型化契約

- 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。
- 違反公告內容，其契約條款無效。
- 主管機關得隨時派員查核。

定型化契約

- 定型化契約範本的效力？
- 定型化契約未依規定納入應記載事項，效力如何？
- 主管機關查核認為企業經營者定型化契約與規定不符，可否處罰？

審閱期間

定型化契約

- 企業經營者與消費者訂立定型化契約前，應有三十日以內之審閱期間。
- 違反者，其條款不構成契約之內容。
- 但消費者得主張該條款仍構成契約之內容。
- 中央主管機關得選擇特定行業，公告定型化契約之審閱期間。
- 參考案例

定型化契約

- 契約審閱期間至少七日
 - 瘦身美容
- 契約審閱期間至少五日
 - 成屋、預售屋、預售停車位、海外旅遊學習
- 契約審閱期間至少三日
 - 不動產委託銷售、藝文表演票券、殯葬服務
- 契約審閱期間至少二日
 - 中古汽車
- 違反契約審閱期的效力？

特種買賣



郵購及訪問買賣



告知義務



猶豫期間



解除契約之程序與效力



消費者保管義務之免除

特種買賣



郵購及訪問買賣

•郵購買賣：

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：

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



告知義務

- 企業經營者應將其買賣之條件、出賣人之姓名、名稱、負責人、事務所或住所告知買受之消費者。
- 企業經營者應告知消費者前開所定事項及法定解除權，並取得消費者聲明已受告知之證明文件。
- 參考案例



特種買賣



猶豫期間

- 郵購或訪問買賣之消費者，對所收受之商品不願買受時，得於收受商品後七日內，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。
- 消費者於收受商品或接受服務前，亦得以書面通知企業經營者解除買賣契約。



特種買賣



解除契約之程序

- 消費者退回商品或以書面通知解除契約者，其商品之交運或書面通知之發出，應七日內為之。
- 企業經營者應於通知到達後一個月內，至消費者之住所或營業所取回商品。
- 消費者因檢查之必要或因不可歸責於自己之事由，致其收受之商品有毀損、滅失或變更者，解除權不消滅。



特種買賣

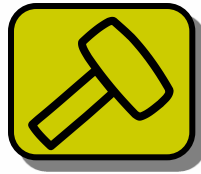


解除契約之效力

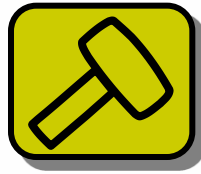
- 郵購或訪問買賣違反前揭猶豫期間規定所為之約定，無效。
- 契約經解除者，企業經營者與消費者間關於回復原狀之約定，對於消費者較民法之規定不利者，無效
- 參考案例



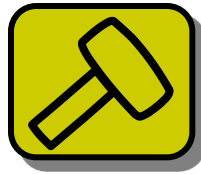
消費爭議案件之處理



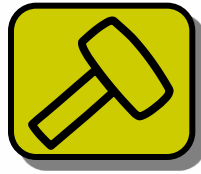
申訴



調解



訴訟



懲罰性賠償金

消費爭議案件之處理



申
訴

- 發生消費爭議時，消費者得向企業經營者、消費者保護團體或消費者服務中心申訴。
- 企業經營者應於申訴之日起十五日內妥適處理之。
- 消費者申訴未獲妥適處理時，得向消費者保護官申訴。

消費爭議案件之處理



調
解

- 消費者申訴未能獲得妥適處理時，得向直轄市或縣（市）消費爭議調解委員會申請調解。
- 消保調解筆錄縱未送法院核定，而不具有與確定判決同一效力，仍有一般和解契約之效力

消費爭議案件之處理



訴訟

- 消費訴訟，得由消費關係發生地之法院管轄。
- 法院為企業經營者敗訴之判決時，得依職權宣告為減免擔保之假執行。
- 消費者保護官或消費者保護團體，就企業經營者重大違反本法有關保護消費者規定之行為，得向法院訴請停止或禁止之。

消費爭議案件之處理



懲罰性賠償金

- 依本法所提之訴訟，因企業經營者之故意所致之損害，消費者得請求損害額三倍以下之懲罰性賠償金；但因過失所致之損害，得請求損害額一倍以下之懲罰性賠償金。

結語

