

消費者保護與爭議處理

新北市政府主任消保官

許宏仁





講師簡介：

許宏仁

現職：新北市政府簡任消費者保護官
兼任消保官室主任

經歷：公平交易委員會第三處 科長
元智大學企管系 兼任講師
真理大學財經法律系 兼任講師
律師 高考及格

學歷：國立中正大學法律研究所碩士

消費者保護法簡介

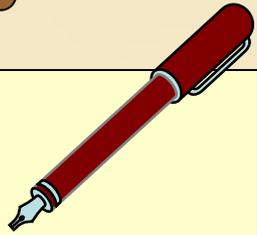
講義大綱

- 前言
- 餐飲業消費爭議案例研析
- 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

餐飲業消費爭議案例研析

案例一

- 吃到飽餐廳要求消費者未吃完的食材，一盤罰100元，可以嗎？



餐飲業消費爭議案例研析

案例二

- 吃到飽餐廳，主餐未食用完，可否要求打包帶走？

牛排館沙拉吧吃到飽 打包主餐惹糾紛

【聯合報／記者黃福其／新北市報導】2012.09.03 08:50 am

潘姓男子日前到新北市一家主打超大牛排、無限供應沙拉吧的牛排館消費，點了一百六十元的牛排餐，餐畢要打包「主食」牛排，卻遭拒絕，因此向新北市政府消保官投訴。

案例三

餐飲業消費爭議案例研析

- 餐廳銷售餐券，要求消費者特定假日不能使用，或限定最終使用期限，可以嗎？

網購餐券等同現金 不得限制消費

更新日期：“2011/06/19 03:07” 游婉琪／台北報導

「餐飲業商品服務禮券定型化契約應記載及不得記載事項」規定不得記載使用期限,考量店家於不同時間提供不同優券兌換,因此訂有優惠時間期限雖可理解,但倘若過了優惠期限,該餐券應仍保有其價值,可折抵使用或是退費,而非逾期無效。

餐飲業消費爭議案例研析

案例四

- 餐廳對於所銷售之餐點，不論外帶與否都要求加收10%服務費，可以嗎？

外帶竟加收服務費 消費者投訴店家 【2011/4/30 12:28】

〔本報訊〕外帶餐點竟要加一成服務費！媒體報導，有民眾在一家連鎖的美式餐廳，外帶牛排等餐點，但服務生卻說需要另外加收一成服務費，讓消費者相當不滿，認為沒有享受到餐廳內的氣氛與服務，為何要收取服務費？

對此，餐廳回應，因外帶的餐盒頻頻漲價，才會要求加收一成服務費。

餐飲業消費爭議案例研析

案例五

- 餐廳限制消費者用餐時間，可以嗎？用餐時間所可能引發的爭議有哪些？



餐飲業消費爭議案例研析

案例六

平日?假日?傻傻分不清楚!

〔自由時報記者李信宏、林嘉琪／綜合報導〕
許多餐飲、飯店業者都自訂平日、假日不同收費標準，中秋節四天連假中，今天週五算平日或假日已衍生消費爭議，新北市多位預訂的民眾向消保官投訴，抱怨業者今天以假日為由調高收費；主任消保官許宏仁表示，除非業者事先已公告周知，否則今天仍應以「平日」標準收費。

彈性放假

颱風假

勞動節

餐飲業消費爭議案例研析

案例七

半年吃到十根頭髮？ 她頻投訴餐廳

【聯合報／記者余佳穎／新北報導】

陳姓女子這兩年在新北市廿家餐廳吃飯後，均以吃到頭髮為由向主管機關申訴，然均無證據，新北市府依法發函要求餐廳與消費者和解，店家不想惹麻煩只得賠錢了事，縱使懷疑有詐也不敢吭聲。



餐飲業消費爭議案例研析

案例八

消保官關切 呷七碗願退款賠償

(中央社記者王鴻國新北市16日電)
「呷七碗」傳出使用逾期原料遭罰後，新北消保官今天協調業者後，業者同意除了退款外，還將給付等值的賠償金。



淡水巨無霸冰貴5成 消保官查漲價



最近有遊客發現，賣「淡水的巨無霸冰」漲價5成，雖然尺寸過大，但價格沒調過，而且用料比較實在，因為霜淇淋的堆積成分就高一點。

店家說反映物料成本，不得已調漲，但消保官說如果店家「聯合調漲」，可開罰5萬到2500萬元。

新北稽查 2大賣場 年貨堆太高



來積易，貨品，前稽年食上格業否
到囤極件場物客官場現、地及求，
將場，事賣多顧保賣發高置不要善罰
即賣貨外有太傷消大場太放備，改開
年大年意就置壓市家當疊接設失即法
曆多量生年堆塌北三，堆直防缺立依
農許大發去架倒新往查貨品消等者則

游泳券不得記載有效期限



- 業者所發售之券不得記載以下事項：
 1. 使用期限
 2. 免除交付商務品或提供服務義務，或另收費或加收其他費用。或類此字樣。
 3. 「未使用完之禮券餘額或類此字樣」。

4. 發行人得片面解約之條款或類此字樣。
5. 預先免除發行人故意及重大過失責任或類此字樣。
6. 廣告僅供參考或類此字樣。

禮券履約保證期間 不同於有效期間

TVBS新聞台

台北市

壹佰圓

本禮券在影印之金額，已由台新銀行提供及擔保，保證期
間自中華民國101年03月01日起至中華民國102年07月31日止。
屆期後自動解除保證責任。查詢請洽台新銀行或全家便利商店之禮
券查詢網址：<http://www.familymart.com.tw>

使用期限???

全家便利商店股份有限公司

台北

台股 7264.69
▲ 72.46

禮券無期限! 別把履約保證當截止日

禮券並無使用期間，履約保證期間是金融機構對於企業經營者發行禮券所為之擔保責任，惟倘因此造成消費者發生誤認，企業經營者應有責任予以釐清註明。

新北市消保官抽驗花旗蔘產品

保障消費者權益



花旗蔘之衛生藥材包裝，相對於產品並未管且，並列以食金屬檢出。蔘醫在別農制惟相，蔘類之管，蔘有。蔘之衛生藥材包裝，相對於產品並未管且，並列以食金屬檢出。蔘醫在別農制惟相，蔘類之管，蔘有。

新北市政府依消費者保護法第5條規定，提供消費者消費資訊，俾消費者能採取正確之消費行為，以維護其安全；並要求前述廠商依同法第10條規定，立即回收下架該類商品。

生產廠商應嚴格管控產品之原料來源是否安全無虞，並事先做好相關之檢驗工作，以免造成消費者權益上之損害，進而傷及商譽。

未過期卻發霉 買瑕疵泡菜求償無門



一位太太在賣場買了罐4月份才到期的韓國進口泡菜，一家人吃下肚後全部出現嘔吐症狀，回頭查看才發現，泡菜早就發霉，向業者反映，卻得到直接和韓國製造商聯絡的答案

消保官表示，如果進口的產品品質出問題，不管是代理商還是賣場，都得對消費者負起賠償責任，之後產生的損失，可依法再向製造商求償，才符合正常處理程序。

新北市府開始要求業者 充分正確標示燕窩成分



- 產品部窩般，所窩影之商標載與內費與關價格窩標記等之消直接有品售成僅糖同供直質商燕份記等之消直接有品市在都冰相提，品窩查者，品未心品燕素抽業分水食並關產響因
- 消費者時訊揭
- 官選必清於
- 要購要清楚商
- 求燕之正商品
- 將窩消費標裝
- 費品資示上

對於隱匿未提供必要及正確消費資訊之企業經營者，本府將依「臺北縣消費者保護自治條例」第12條之規定，處新臺幣2萬元以上6萬元以下罰鍰，並限期改善。

消保官抽檢市售料理米酒

酒精度與標示不符



新北市消保官針對類似小吃店隨機抽驗未開封米酒，發現部分業者所使用的米酒酒精度與標示不實，最離譜是酒精度僅約標示的三分之一。

消保官呼籲民眾在購買市售料理米酒時，勿被低價所惑，最好購買品牌信譽良好之料理米酒，以保障健康，也維護自己權益。

起司缺貨 速食店擅換料



漢堡王遭民眾投
訴廣告不實，早
餐時段販售的瑞
士吉士（起司）
迷你蛋堡竟未使
用瑞士起司。對
此，漢堡王表示
此為單一門市疏
失，未事先告知
消費者，瑞士起
司缺貨，擅以一
起司代替，會要
求改進。

業者未依廣告內容提供相同的商品品質與品項，已涉嫌廣告不實，
遇商品缺貨情況則應主動告知消費者，不該擅自以其他品項代替。

大包裝噏卡俗！消費者被誤導



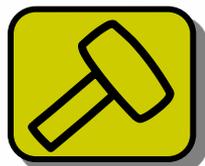
一般人以為買大瓶裝會比較划算，但仔細算一算容量和價格才發現，有些大瓶裝反而比較貴。新北市消保官說，業者有過大包裝誤導消費者之嫌。

雖然紙盒上的標示都沒有說謊，但外盒一樣大的飲料，內容物卻相差了80毫升，消保官認為有問題。

消費爭議案件之處理



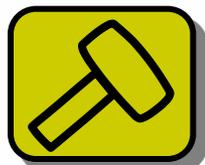
申訴



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