

業者對於消費糾紛因應之道

相關案例解析

桑銘忠律師



合理可期待之安全性（一）

案例：消費者於民國101年1月5日向被上訴人全國電子股份有限公司（下稱全國電子公司）購買被上訴人台灣松下電器股份有限公司生產製造之機型NA-V130T B-DH之容量13公斤洗衣機（下稱系爭洗衣機），當晚即由全國電子公司派員送至伊家中，依先前歷年使用之洗衣機安裝地點及方式，將系爭洗衣機安裝於客廳旁之浴廁，自始未將洗衣機排水管線固定連接至排水孔道，而係直接將排水放流至浴廁地面，且系爭洗衣機之使用說明書亦無「不得將排水管放置地面、放流排水沖洗地面、否則易導致滑倒」等相關記載，而全國電子公司之安裝人員亦未表示此安裝地點及安裝方式有何不當。然伊第一次使用系爭洗衣機，在進行最後一道脫水程序時，因洗衣槽與機身猛烈撞擊而發出駭人聲響，伊依說明書之指示按下暫停鍵，並致電告知全國電子公司，全國電子公司請伊自洽松下公司，松下公司北區維修站聞情後即派員進行維修，自101年1月30日至102年7月4日期間，歷經多次維修，均未改善，且松下公司亦均未曾告知系爭洗衣機之排水管須插入浴廁之排水孔，不可放置地面，以免因地板濕滑而跌倒。以免因地板濕滑而跌倒。詎松下公司於102年7月4日修繕完畢後，伊於翌日使用系爭洗衣機時，又發生巨大聲響，隨即快步走至浴廁欲按下暫停鍵，一踏入浴廁門口即滑倒重摔在地，久久未能站立，伊此時始知系爭洗衣機發出巨大聲響之時點，已由先前於最後一次洗清脫水程序時，改為第一次脫水程序之時，故浴廁地板會佈滿洗衣過程所排放之肥皂水而濕滑，致發生系爭摔倒事故，造成伊骨盆尾椎嚴重受傷及舊疾腰椎間盤突出病發，除需服用止痛藥、禁提重物、睡覺時須於腰部及腳部加墊枕頭、平日須坐硬椅子外，尚需穿戴固定用護腰支架，並於102年7月31日至同年8月2日間住院

接受高頻合凝療法（脊椎神經根阻斷術）手術治療，迄今共支出醫藥費用新台幣（下同）1萬6,102元、醫療物熱品即上開護腰支架費用4,500元及就醫時往返醫院之交通車資8,160元，總計2萬8,762元，且因上開傷勢影響運動、家庭生活機能，受有精神上損害17萬1,238元。是松下公司提供之服務不符專業水準合理期待之安全性，應依消費者保護法（下稱消保法第7條、民法第191條之1、第195條第1項規定負損害賠償責任。

法院判斷要旨：

- （一）以消費者當時赤腳快步走路之速度，若非浴廁門口處地面因系爭洗衣機排放之肥皂水致濕滑，自不會因按下系爭洗衣機暫停鍵即發生系爭摔倒事故。縱認系爭洗衣機脫水過程中產生震動聲響與上訴人放置及操作系爭洗衣機之方式無涉，而屬系爭洗衣機產品本身欠缺專業水準可合理期待之安全性，惟上訴人發生系爭摔倒事故，係因清洗浴廁地面之特殊需求，而未依產品說明標示將洗衣排水管線接至排水孔道內，特意將洗衣排水管線口朝向浴廁門口（而非排水孔道口）方向，讓洗衣排水直接溢流浴廁全部地面所致，並非合理、通常使用系爭洗衣機清洗衣物方式，核與與系爭洗衣機產品欠缺專業水準可合理期待之安全性或系爭洗衣機於脫水過程中發生震動聲響甚或位移之問題無關，則消費者為解決系爭洗衣機震動聲響而按下暫停鍵，與發生系爭摔倒事故而致受傷間，自無因

果關係。從而，上訴人請求被上訴人應負消保法之生產製造者、經銷者之商品責任或民法商品製造人侵權行為責任或債務不履行責任，自乏所據。

- (二) 至消費者另主張系爭洗衣機說明書未於明顯處警示消費者不得將洗衣機排水管放置於地面放流，否則恐有滑倒之虞，且全國電子公司安裝人員及松下公司歷次維修員亦未為就此提出警告，被上訴人所提供服務已欠缺專業水準可合理期待之安全性云云。然將含有肥皂水洗衣排水直接放流於浴廁之磁磚地面上，易使人因地面濕滑而不慎滑倒，此為眾所周知之事實。證人蘇國信證稱：家中洗衣工作通常係由上訴人負責等語，消費者復自承歷年來均將洗衣機安裝於浴廁內，並採行上開洗衣排水直接放流於地面之方式，則其對於洗衣排水將致磁磚地面濕滑而易使人滑倒乙情，當知之甚詳。況依系爭洗衣機產品說明書之標示說明，系爭洗衣機應放置於乾燥環境，且洗衣排水應由排水管線直接流入排水管道內，始能認為系爭洗衣機可期待之合理、通常使用，則松下公司自無法預期使用者會將洗衣排水直接放流於浴廁地面，而導致使用者於使用系爭洗衣機時，因腳踏濕滑地面而滑倒。從而，松下公司未於產品說明書記載或未令相關人員告知消費者「洗衣排水放流於地面將致地面濕滑而易使人不慎滑倒」等語，尚難認系爭洗衣機商品或服務有何欠缺專業水準可合理期待安全性。是以消費者依消保法第7條、民法第191條之1第1項規定，請求被上訴人應負消費者保護法之生產製造者、經銷者之商品責任或民法商品製造人侵權行為或債務不履行責任，亦屬無據。

合理可期待之安全性（二）

案例：甲廠商於民國98年10月19日委託乙廠商製造900 台SW-330及900 台SW-470型號之電熱水瓶，並訂有委託製造合約書（下稱系爭合約）。依系爭合約第4 條第1款約定，乙廠商承諾委製產品出廠前須取得經濟部商檢局之商品檢驗認證標準，於任何狀況下與客戶發生之糾紛概由被乙廠商負責，一切商品責任與甲廠商無關。詎料，消費者使用甲廠商售出之SW-470型號電熱水瓶，因有上蓋不易蓋緊之瑕疵，致丙消費者於99年2月3日使用時，受有燙傷等傷害，並因而死亡。

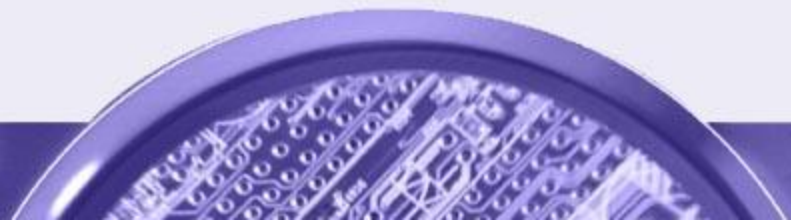
法院判斷要旨：

- （一）將系爭熱水瓶及相同型號之電熱水瓶送往經檢局鑑定結果：熱水瓶於關上蓋時，應該會聽到「喀」聲，否則無法將上蓋 蓋緊，經以系爭熱水瓶上蓋前緣中心點為A 點、前緣左、右 側分別為B、C 點，只能於按壓上蓋開關前緣之A 點，才能 聽到「喀」聲，按壓B 點或C 點時，上蓋會自動彈開，無法 蓋緊；而同型商品按壓上



因果關係。從而，上訴人請求被上訴人應負消保法之生產製造者、經銷者之商品責任或民法商品製造人侵權行為責任或債務不履行責任，自乏所據。蓋前緣A、B、C點均可聽到「喀」聲。又將系爭熱水瓶之上蓋置於同型商品使用，仍須按壓A點始能將上蓋蓋緊，將同型商品之上蓋置於系爭熱水瓶上，不論按壓A、B、C各點均可將上蓋蓋緊。經以該二商品上蓋水平比對結果，系爭熱水瓶上蓋正面兩側有下彎現象，上蓋按壓時，上蓋兩側下方已碰觸本體，致無法有效將卡隼卡到凹槽內，反觀同型商品上蓋正面較平整，按壓上蓋兩側面時，兩側下方碰觸本體同時就將上蓋蓋緊。系爭熱水瓶上蓋應有瑕疵，致不易蓋緊之情事，認就系爭熱水瓶同型商品而言，原設計應為按壓上蓋前緣各點均能聽到「喀」聲，輕易將上蓋關緊，且此方符合吾人使用電熱水瓶之經驗，及消費者對使用等商品之合理期待，而系爭熱水瓶上蓋竟僅能以按壓前緣中心一點（即A點）關閉上蓋，非如其他同型商品得輕易關緊上蓋，其上蓋顯然具有瑕疵甚明。又系爭熱水瓶上蓋正面兩側有下彎現象，且係塑膠射出一體成形不易變形，同型商品約經60公分高處落下，其上蓋並無變形情形，系爭熱水瓶上蓋不易關閉，爰非有自高處摔下、不當使用或其他原因所致，系爭熱水瓶具有上開瑕疵，與消費者使用商品之安全期待不符，顯非消費者所預見，難認上訴人已盡告知義務，堪認施性安因上開瑕疵而燙傷，且其死亡與該燙傷有因果關係。

(二) 乙廠商既為系爭合約受託製造人，而消費者丙因商品製造瑕疵導致燙傷死亡，受有損害，則消費者丙之繼承人依上開約定，請求乙廠商負賠償責任，自屬有據。又系爭熱水瓶上蓋前緣中心點為A點、前緣左、右側分別為B、C點，只能於按壓上蓋開關前緣之A點，才能聽到「喀」聲，按壓B點或C點時，上蓋會自動彈開，無法蓋緊，業經鑑如前，甲廠商為出賣人，對此明顯瑕疵，竟未先測試，即出賣予他人，顯有重大過失，依民法第222條規定，自預先免除其責。是上開第4條第1款於任何狀況下與客戶發生之糾紛概由乙廠商負責，一切商品責任與甲廠商無關約定，自不能使甲廠商免除全部責任。衡諸兩造一為商品製造商，一為提供商品之營業者，均應注意系爭熱水瓶能緊，以免熱水溢出，對消費者造成傷害，竟均未注意，致生系爭事故，其過失程度應屬相同，即各負擔2分之1責任。



商品標示法僅適用於最終消費之消費者？

- 為促進商品正確標示，維護企業經營者信譽，並保障消費者權益，建立良好商業規範，特制定本法(商品標示法第一條)。
- 商品標示法是否為保護他人之法律？
- 企業經營者違反商品標示法之規定，是否可以構成侵權行為？



台灣高等法院97年上易字第79號確定判決

- 商品標示法立法目的之一在保障消費者利益，與消費者保護法為保護消費者權益無不同。商品標示法中並未就「消費者」為定義，故於解釋何謂「消費者」時，可參照消費者保護法之規定。
- 消費者保護法第2條所謂之消費者係指以消費為目的而為交易、使用商品或接受服務者。使用商品，如其目的主要供執行業務或投入生產使用，並非單純供最終消費使用者，與有關消費者及消費關係之定義未合，尚無消費者保護法之適用。
- 商品標示法及消費者保護法所稱之消費者，均指以消費為目的而為交易、使用商品或接受服務者而言，故所謂「消費」，於商品責任中應係指以直接使用商品之最終消費為目的，非再以商品本身投入生產為目的之加工、交易而言。
- 非以最終消費為目的而購買系爭商品，自無適用商品標示法之餘地。

經濟部97年4月28日經商字第09702409260號函

- 「是以流通進入市場販賣之商品皆應依本法標示之，不因消費者選購後之用途而有所不同」。
- 商品標示法第九條：「商品於流通進入市場時，生產、製造或進口商應標示下列事項：一、商品名稱。二、生產、製造商名稱、電話、地址及商品原產地。屬進口商品者，並應標示進口商名稱、電話及地址。三、商品內容：（一）主要成分或材料。（二）淨重、容量、數量或度量等；其淨重、容量或度量應標示法定度量衡單位，必要時，得加註其他單位。四、國曆或西曆製造日期。但有時效性者，應加註有效日期或有效期間。五、其他依中央主管機關規定，應行標示之事項。」。
- 前開函指之消費者似非僅指以最終消費為目的之消費者而言。



進口商品之原產地標示

- 依據《商品標示法》第8條及《消保法》第24條規定：
「進口商品在流通進入國內市場時，進口商應依法規定，加中文標示及說明書，其內容不得較原產地之標示及說明書簡略。」。
- 依據《商品標示法》第8條規定，商品均應標示原產地。不論商品是進口或是自行製造，商品標示所用的文字，都應該以中文為主。
- 依《進口貨物原產地認定基準》第5條，一般貨物原產地認定標準分為：(1)進行完全生產貨物之國家或地區、(2)貨物之加工、製造或原材料涉及二個或二個以上國家或地區者，以使該項貨物產生最終實質轉型之國家或地區。



大陸製造商品假冒日本貨

- 根據《商品標示法》第6條規定，商品標示，不得有虛偽不實或引人錯誤情事，亦不得有背公共秩序或善良風俗，根據同法第14條規定，可處新臺幣三萬元以上三十萬元以下罰鍰，並得按次連續處罰至改正為止；其情節重大者，並得令其停止營業六個月以下或歇業。
- 消費者保護法第七條規定，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；同法二十二條亦規定，企業經營者應確保廣告內容之真實。因此，當商品的廣告或是說明，讓消費者誤認是自日本進口而購買的話，企業經營者應賠償責任。



商品製造日期竄改

- 根據商品標示法第9條第4款規定，商品流通進入市場時，應標示國曆或西曆製造日期，但有時效性者，應加註有效日期或有限期限。至於有容器或包裝的食品、食品添加物，依據食品衛生管理法第17條第1項第5款規定，則以標示「有效日期」為原則；若以製造日期及保存期限推算認定有效日期，則仍應符合食品衛生管理法施行細則第12條規定。
- 倘未標示「製造日期」，直轄市或縣（市）主管機關應通知生產、製造或進口商限期改正；屆期不改正者，處新台幣二萬元以上二十萬元以下罰鍰，並得按次連續處罰至改正為止。若日期標示不合規定，依食品衛生管理法第33條第2款規定將可處新台幣三萬元以上十五萬元以下罰鍰。至於使用過期原料製作食品，則違反同法第11條第8款規定，主管機關除依同法第33條第2款規定課處罰鍰外，依同法第29條第1項第1款規定，即應予沒入銷毀。

未標示警語之危險商品

- 商品標示法第 10 條 商品有下列情形之一者，應標示其用途、使用與保存方法及其他應注意事項：一、有危險性。二、與衛生安全有關。三、具有特殊性質或需特別處理。同法第 12 條 販賣業者不得販賣或意圖販賣而陳列未依本法規定標示之商品。
- 標示不合格商品之業者，依商品標示法第15條規定，商品違反商品標示法規定時，直轄市或縣（市）主管機關應通知生產、製造或進口商限期改正；屆期不改正者，處新臺幣二萬元以上二十萬元以下罰鍰，並得按次連續處罰至改正為止。同法第 16 條 販賣業者違反第十二條規定，販賣或意圖販賣而陳列未依本法規定標示之商品者，直轄市或縣（市）主管機關得通知限期停止陳列、販賣；該商品對身體或健康具有立即危害者，得逕令立即停止陳列、販賣。其拒不遵行者，處新臺幣二萬元以上二十萬元以下罰鍰，並得按次連續處罰至停止陳列、販賣時為止。

- 業者未依規定標示警語，已違反消保法第七條規定，商品或服務具有危害消費者生命、身體、健康、財產之可能者，應於明顯處為警告標示及緊急處理危險之方法。依同法第33條規定：「直轄市或縣（市）政府認為企業經營者提供之商品或服務有損害消費者生命、身體、健康或財產之虞者，應即進行調查。於調查完成後，得公開其經過及結果。」若調查屬實，則依同法第36條規定：「直轄市或縣（市）政府對於企業經營者提供之商品或服務，經第三十三條之調查，認為確有損害之虞者，應命其限期改善、回收或銷燬財產，或確有損害之虞者，應命其限期改善、回收或銷燬，必要時並得命企業經營者立即停止該商品之設計、生產、製造、加工、輸入、經銷或服務之提供，或採取其他必要措施。」甚至，倘企業經營者違反本法規定情節重大時，地方主管機關亦得報經中央主管機關或消費者保護委員會核准者，命停止營業或勒令歇業。

無商品檢驗標識之商品

- 經過標檢局檢驗合格者，標檢局會核發商品檢驗標識，做為消費者選購的依據，因此，消費者購買時，一定要檢視有無商品檢驗標識。
- 依據《商品檢驗法》第11條規定：應施檢驗商品應依檢驗標準標示外，並標示商品名稱、報驗義務人姓名或名稱及地址。
- 商品檢驗法第12條規定，報驗義務人應於商品本體標示商品檢驗標識，因此合格的商品須貼有「合格標識」或印有「驗證登錄標識」，才可以在市場上販售。
- 「商品檢驗法」59條規定，應施檢驗商品之報驗義務人，違反第11條或第12條有關標示之規定，應通知限期改正；屆期不改正者，處新臺幣10萬元以上100萬元以下罰鍰。應施檢驗商品之報驗義務人，為不實之標示者，可處新臺幣15萬元以上150萬元以下罰鍰。



- 「商品檢驗法」61條規定，應施檢驗商品之報驗義務人，違反本法之規定致損害消費者生命、身體、健康或有重大損害之虞者，處新臺幣75萬元以上750萬元以下罰鍰。
- 依據「商品檢驗法」第6條第4項規定，未符合檢驗規定之應施檢驗商品，銷售者不得陳列或銷售，故經銷者違反規定者，可依同法第60-2條：經通知限期改正，屆期不改正者，處新臺幣1萬元以上10萬元以下罰鍰，並得按次連續處罰。
- 依據「商品檢驗法」第63-1條規定，符合檢驗規定之商品，經市場監督發現有不符合檢驗標準之情形者，得通知限期回收或改正。報驗義務人違反前項命令者，處新臺幣10萬元以上100萬元以下罰鍰。

