

為強化企業經營者之消費者服務專線功能，亦可檢討如何強化其效果，俾確保消費權益。商品標示法修正草案將消費者服務專線，列為商品或服務標示之內容，對於消費情報之傳遞，及企業經營者商品責任危險之控管，助益良多。在此，期待該立法良意，能順利通過，嘉惠消費者及企業經營者。

三、附帶而言，消費者申訴管道尚設有1950電話，只要消費者撥電話1950，即可接通當地之縣(市)政府消費者服務中心，諮詢及申訴均甚方便，消費者可多加利用。

□ 參考法條

- 一、消費者保護法第四十三條、第四十四條、第四十六條。
- 二、消費者保護法施行細則第三十六條。

十三、搭乘大眾運輸工具受傷，誰該負責

◎ 案例

張先生於日前搭乘飛快巴士股份有限公司之公車時，甫上車，尚未站穩之際，公車駕駛即駛動車輛，致張先生跌坐於車內地板上，受有臀部瘀傷及第四腰椎滑落等傷害。張先生幾經要求飛快巴士出面調解，飛快巴士皆拒絕出面下，張先生該如何保護自己之權益？

☆ 解析

一、飛快巴士是提供大眾運輸「服務」之企業經營者，張先生為大眾運輸工具之消費者，依消費者保護法（以下簡稱消保法）第四條規定：企業經營者對於其提供之商品或服務，應重視消費者之健康與安全，同時也應採取必要之保護消費者措施。故飛快巴士自負有提供消費者安全運輸服務之義務，換言之，飛快巴士應對其駕駛員之訓練及提供安全服務善盡監督之責。

二、依道路交通安全規則第七十七條第二款規定，汽車載運人客貨物必須穩妥。又民法第六百五十四條亦明定，旅客運送人對於旅客因運送所受之傷害及運送之遲到應負責任。故飛快巴士既身為運送人，應監督其駕駛員注意須俟乘客上車站穩後，始得開動汽車，在本案，飛快巴士未確實督促駕駛員遵守此駕駛規則，致造成張先生臀部及腰椎之傷害，飛快巴士自應對消費者負損害賠償責任。

三、就本件損害額而言，依民法第一百九十五條規定，不法侵害他人之身體、健康者，雖非財產上之損害，亦得請求賠償相當之金額，故消費者除得請求醫藥費用外，尚得請求精神上之慰撫金，除此之外，另依消保法第五十一條規定，張先生因飛快巴士對其駕駛員監督不周之處所造成之損害，尚可再請求飛快巴士給付損害額一倍以下之懲罰性賠償金。

四、依消保法第四十三條、四十四條、四十六條規定，有關消費爭議糾紛，消費者得向企業經營者、消費者保護團體或各縣市之消費者服務中心申訴。如經申訴後未能獲得妥適處理時，得向直轄市、縣（市）政府消費者保護官申訴，如仍未能獲得妥適處理時，消費者得向直轄市或縣（市）消費爭議調解委員會申請調解，如仍無法達成調解時，得向法院提起消費訴訟，

請求法院依法判決。

◆ 律師的話

一、多數人畏於上法院訴訟乙途，但面對蠻橫無理企業經營者時，又不知該如何確保自身之權益。為了解決消費者的困境，在消保法中明訂應有消費者保護官（以下簡稱消保官）之設置，且特增闢消費者對於消費糾紛可向消費者服務中心進行第一次申訴，如未能獲致妥善處理時，得向消保官進行第二次申訴，若仍無法解決，消費者得向消費爭議調解委員會申請調解，而且，如有團體訴訟之必要時，尚得委由消費者保護團體代為提出消費者保護訴訟。而在消費者保護團體以自己名義提起訴訟時，所請求之賠償金額在超過新台幣六十萬元者，超過部分免繳裁判費。蓋一審法院係依當事人請求之金額課徵百分之一點一之訴訟費用；上訴審法院則課徵百分之一點六五之訴訟費。換言之，每請求新台幣一百萬元，在一審當事人需繳納新台幣一萬一千元之訴訟費用予法院；在二審則需繳納新台幣一萬六千五百元給上訴審法院。然如為消費者保護團體所提出之團體訴訟，因事涉眾多消費者之權益，悠關公共利益下，自有減免訴訟費用之必要，故由消費者

保護團體所代為提出之團體訴訟，法院所收之裁判費在一審不得超過新台幣六千六百元；在上訴審不得超過新台幣九千九百元整。

二、除此外，一般之鄉鎮市公所也有提供調解之服務。昔日，調解委員是由地方之鄉紳、市民代表等擔任，然多因欠缺法律知識無法妥適協調雙方當事人達成調解。彌來，眾多鄉鎮市公所皆聘請律師等具法律專業知識之人擔任調解委員，在律師能進一步協助雙方當事人了解進入法院審判後所可能獲致之判決結果下，明顯有助於當事人達成協議，且一旦調解成立，並製作調解筆錄後，該調解筆錄之效果等同是法院之確定判決，如此可減少當事人到法院纏訟時所耗費之心、力及時間、金錢。所以協助解決消費糾紛之管道甚多，企業經營者應善加利用之。

三、又，消保法制訂之初，為期達到督促企業經營者，克盡其所提供之商品或服務，應重視消費者之健康與安全之責；並確保其所提供之商品或服務無安全或衛生上之危險，除於消保法第七條明定，企業經營者應對消費者盡無過失之責任外，復於同法第五十一條增訂有關懲罰性賠償金之規定，以加重企業經營者應負之責任，不過該條文只限於當事人向法院提起訴訟時才可請求，如業者與消費者達成和解或調解時，則不當然有該條文之適

用。所以，建議企業經營者在面對消費糾紛時，最好以調解或和解方式為之，因為一旦進入法院訴訟程序，企業經營者除了對消費者需負回復原狀之損害賠償責任外，尚須支付一至三倍之懲罰性賠償金時，那就得不償失了！

□ 參考法條

一、消費者保護法第四條、第七條、第四十三條、第四十四條、第四十六條、第五十一條。

二、民法第六百五十四條、第一百九十五條。

三、道路交通安全規則第七十七條第二款。