

信賴該廣告所受之損害與企業經營者負連帶責任，但廣告代言人就商品或服務之性質與效能、成分已盡相當注意者，不在此限」。因此，日後代言廣告的明星必須就其所代言的商品性質、效能、成分有相當的瞭解，始能免責。

本件被告除了應負刑事責任外，還須負民事損害賠償責任，企業經營者允宜引以為戒。又依消保法所提的民事訴訟，因業者的故意所致的損害，消費者可請求損害額三倍以下的懲罰性賠償金。若因業者過失所致的損害，則可請求損害額一倍以下的懲罰性賠償金（消保法第51條）。

參考法條

消費者保護法第7條、第8條、第10條、第22條、第23條、第51條

公平交易法第21條

刑法第210條、第339條

藥事法第69條、第91條



再生輪胎，切莫上路

蔡惠子 律師

案例說明

吳董今年已從客運公司董事長的位置退下來了，回想這三十多年來，自己與太太從一台遊覽車開始，自己身兼駕駛，太太負責跟車接待，到現在公司名下有好幾百輛車，這一路走來相當辛苦，感觸也是很多，尤其看到當初某些同業一個個崛起又落下的過程，不禁令吳董覺得自己在經營事業上的某些堅持有了回報。想到從前遊覽車市場出現各種亂象，有些同業靠著使用老舊車輛，配上低劣的再生輪胎，以超時開車的方式低價招攬生意，吳董慶幸自己沒有隨波逐流，靠著對於客人安全的堅持，盡心維護車輛及駕駛的服務與品質，不接受外來的靠行車，才能長期獲得客人的信任，生意蒸蒸日上。去年吳董看到又一個同業因為老舊的靠行車在山路發生意外，造成駕駛及客人死傷慘重，同業因而被家屬索賠上億元，吳董認為主管機關及同業都要更重視行車安全的問題。

案例解析

國人外出旅遊的風氣相當興盛，租用遊覽車集體出遊更是風行。以租用遊覽車的方式進行旅遊固然非常便利，但要達成快樂出遊、平安回家的基本需求，對於遊覽車本身及駕駛的安全性，絕對不能輕忽。長期以來，遊覽車發生各種的

事故的消息就不絕於耳，尤其是去（95）年年底發生在台南梅嶺的遊覽車事故，造成二十餘人死亡、二十餘人輕重傷的不幸意外，更是令人聞之色變。依據交通部公路總局的資料顯示，發生遊覽車事故的肇事原因前5名主要乃是：未保持安全距離、煞車失靈、酒後駕車、爆胎及擦撞等，其中以煞車失靈及爆胎造成之傷亡人數最多，這顯示除了駕駛人本身的因素外，遊覽車設備不良也是造成遊覽車事故的一個重要原因。

要杜絕遊覽車因煞車失靈或爆胎發生事故，首要方法即是加強車輛查驗及禁止使用再生輪胎。就加強車輛查驗而言，依據主管機關的資料顯示，目前登記在案的營業大客車總數約為2萬5千多輛，其中有7千多輛是10年以上的老舊車輛，依據交通管理法令的規定，車齡5年以上的大客車每半年必須驗車一次以確保車況符合安全駕駛的規定。另外，交通部已於96年5月2日修正「汽車運輸業管理規則」，第19條之1規定：「遊覽車客運業營業車輛不得使用翻修輪胎或胎紋深度任一點不足一點六公釐之輪胎。公路及市區汽車客運業經公路主管機關許可行駛高速公路及快速公路之營業車輛亦同。」故，目前已全面禁止國道客運及遊覽車使用再生輪胎，但是仍有少數遊覽車業者為了降低成本，繼續使用再生輪胎，這種作法實有忽視人命之嫌，主管機關應加以嚴格取締。

對消費者而言，要保護自己生命、財產等權利，最好的方式還是掌握充分資訊，慎選遊覽車公司。對此，主管機關

也提出一些具體建議供消費者參考，首先是消費者在規劃路線和行程時，如果要搭乘遊覽車前往，應先瞭解旅遊路線的路況，某些路段並不適宜重心較高的遊覽車駛入，這部分交通部公路總局已經在其網站上公布，消費者決定路線前可先上網查詢。其次是依照旅遊人數、行駛路線，選擇合適的遊覽車，有關合法遊覽車業者及其營業車輛數目的資訊，各公路監理機關均已上網公告（網址請參見P13.附註），消費者可加以利用。再來是選擇重視車輛安全及派車管理良好的遊覽車業者，這部分除可多方詢問各個業者的口碑外，某些遊覽車業者也通過ISO的認證，選擇該類業者相對也較有保障。最後是訂立契約時，使用由主管機關制定的遊覽車租賃定型化契約範本，其中應要求業者提供車輛車齡、乘客定員、行車執照及1年內的車輛檢驗及保養紀錄，約定駕駛員應至少有3年的大客車駕駛經驗，並應隨時接受領隊酒精檢測，通過檢測方得駕駛等等，以確保行車安全。

處理過程

為保障消費者的健康與安全，消費者保護法第7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；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；企業經營者違反前2項規定，

致生損害於消費者或第三人時，應負連帶賠償責任。

遊覽車業者亦屬於消費者保護法所稱之企業經營者，如果其提供之服務（包含人員及車輛）不具有合理之安全性，致消費者或第三人受有損害，依照消費者保護法的規定，業者即應負連帶賠償責任；如果損害是業者的故意或過失所致者，消費者尚得請求損害額3倍以下或1倍以下的懲罰性賠償金；而本案中，該業者係屬過失所致，故消費者得請求損害額1倍以下之懲罰性賠償金。

律師的話

「人命無價」，這是任何企業經營者在提供產品或服務時都應謹記在心的一句話，這不僅是企業經營者對消費者最起碼的商業道德，也是避免自己負擔法律責任的基本條件。因為任何案件只要涉及人命傷亡，其相關的民事責任及刑事責任都是相當重大的，且單單是民事或刑事程序的進行就已經會對企業經營造成重大的影響，更遑論需要真正負擔法律責任。因此，就消費者生命安全的保障而言，企業經營者真是再小心也不為過。

企業經營者節省經營成本是天經地義的事，但節省成本應在合法、合理的範圍內。尤其是服務業，主要的競爭項目本來就是服務品質的好與壞，如果服務品質不佳，甚至有危害消費者健康、安全之虞者，那麼再低的價錢也不能吸引到長期支持的消費者。遊覽車業也是如此，業者加強自己的競爭力應循正當管道為之，以期建立良好的聲譽，如果只是用

剝削司機超時開車、使用超齡舊車或是使用再生輪胎這些違法的方式去節省成本，那不外是飲鴆止渴，一旦發生事故，立即就會嘗到得不償失的後果。

參考法條

消費者保護法第7條、第51條
汽車運輸業管理規則第19條之1

附 註

監理單位：

台北區監理所網址：<http://www.tmvso.gov.tw/>

新竹區監理所網址：<http://www.hmv.gov.tw/>

台中區監理所網址：<http://www.tmv.gov.tw/>

嘉義區監理所網址：<http://www.cyi.gov.tw/>

高雄區監理所網址：<http://www.komv.gov.tw/>

金門監理所網址：<http://www.kmvs.gov.tw/>