

(七) 團體名稱：台南縣消費者保護協會

負責人：葉天來

會 址：台南縣永康市復華二街88號

電 話：06-2028855

(六) 團體名稱：高雄縣消費者保護協會

負責人：邱國隆

會 址：高雄縣鳳山市新甲路66號

電 話：07-7130269

(資料來源：行政院消費者保護委員會)

☞ 參考法條

- 一、消費者保護法第二十八條、第二十九條、第四十九條。
- 二、民法第三百五十四條、第三百五十九條、第三百六十四條。

十一、不是所有的團體都是消費者保護團體！

✎ 案例

「用得好好公司」是一家誠懇經營，重視消費者保護的公司，所代理品牌是來自國外進口供消費者沐浴使用的產品，有一次，張小姐向用得好好公司表示，其自門市購買的沐浴用品，回家使用後竟出現了皮膚紅腫現象，而要求公司必須給予賠償，公司立刻至張小姐住處取回產品，準備加以檢驗並表示願在結果出來前，即先退還其購買該產品所支出之款項，並請張小姐撥空前往皮膚專科醫師處就診，且願在專業醫師診斷確實是因公司產品導致受傷情形下，負擔其所有醫療費用並賠償所有損害，但張小姐取回其購買產品款項後，卻拒絕接受皮膚專科醫師診查，執意要求公司無論如何必須先賠償其新台幣廿萬元，公司見無法取得進一步結論，主動向中華民國消費者文教基金會及台北市政府消費者保護官、消費者服務中心報告此一糾紛始末，請求提供妥適處理之指導，並

請張小姐共同前往中華民國消費者文教基金會協商解決事宜，然而張小姐仍是拒絕，嗣後公司收到一封署名為「辦得好消費者權益保護促進會」之來函，表明係受張小姐委託，要求公司出面會商處理，試問「用得好公司」應如何回應？

▫ 解析

一、消費者保護法第二十七條第一項規定：「消費者保護團體，以社團法人或財團法人為限」。而是否確實為登記有案之消費者保護團體，則可依消費者保護法施行細則第二十七條：「主管機關每年應將依法設立登記之消費者保護團體名稱、負責人姓名、社員人數或登記財產總額、消費者保護專門人員姓名、會址、聯絡電話等資料彙報行政院消費者保護委員會公告之」規定，由行政院消費者保護委員會公告（或由其網站，網址為：<http://www.cpc.gov.tw>）查詢得以確定。

二、而消費者保護團體任務，依消費者保護法第二十八條規定，則有十一項之多，其中第七、八項分別規定：「接受消費者申訴，調解消費爭議。處理消費爭議，提起消費訴訟」。也就是說，必須是被消費者保護法所承認之

消費者保護團體，才能依法接受消費者對消費爭議提出之申訴，並對其加以調解或處理，且在必要時，才可依法代消費者提起消費訴訟以主張權利。

三、因此，用得好公司可以先從行政院消費者保護委員會公告（或網站），來查詢確定「辦得好消費者權益保護促進會」是否為消費者保護法所承認之消費者保護團體。如果是則應回應張小姐此一委託合法消費者保護團體之發函，要求出面調解之邀請；如果不是，公司不妨亦可主動建議張小姐依消費者保護法第四十三條第一項規定，向合法之消費者保護團體或各直轄市、縣（市）所設之消費者服務中心或其分中心提出申訴，以接受其安排調解。

🗨️ 律師的話

一、雖然消費者保護法第四十三條第一項規定，在發生消費爭議時，係由消費者「得向企業經營者、消費者保護團體或消費者服務中心或其分中心申訴」，而不是由企業經營者去向消費者保護團體或消費者服務中心或其分中心申訴，然而本案例中「用得好公司」卻能主動向合法之消費者保護團

體及台北市政府消費者保護官、消費者服務中心報告消費爭議，並願接受所提供之妥適處理指導以解決此紛爭，確實值得肯定。

二、每個人應有辨明何者確為合法且具公信力之消費者保護團體之觀念及能力，勿給予不肖之團體招搖撞騙，趁機斂財，甚至藉此勒索敲詐之機會。

而行政院消費者保護委員會對於優良消費者保護團體有一「消費者保護團體評定辦法」，需要時可隨時查詢以供參考。

三、企業經營者應有不懼消費爭議，主動與各直轄市、縣（市）消費者服務中心，合法且具公信力之消費者保護團體配合，並接受其調解之觀念及認知，將消費者之要求加以過濾，對合理之要求，妥適處理，以化危機為轉機，把握建立企業形象機會，一併贏得消費者信賴。

☞ 參考法條

- 一、消費者保護法第二十七條第一項、第二十八條、第四十三條。
- 二、消費者保護法施行細則第二十七條。