



理維國際法律事務所 **LEGALWAY LAW FIRM**

同學們不可不知道的 消費者保護知識

主講人：胡高誠 律師

學歷：國立政治大學法學士、東華大學財經法律所碩士

經歷：花蓮高分院法官助理、金管會證期局法務室

惇安法律事務所資深律師、建業法律事務所高雄所資深律師

樹德科大兼任講師、財政部關稅局高雄關復查會外部委員

80147台灣高雄市前金區中正四路235號8樓之5

EMAIL kiyohu@gmail.com TEL 07-2810909



大綱

- 消費關係之定義及責任
- 定型化契約條款
- 特種買賣（郵購買賣、訪問買賣）
- 遇到消費問題之處理程序
- 附錄：手機上**Google**商店之爭議



消費爭議新聞

→ 手機漫遊帳單暴增16倍 方文琳申訴獲勝

- 方文琳上月赴馬來西亞，行前申請台灣大哥大手機漫遊吃到飽方案，5天1799元，返國卻被告知要付2萬9000多元
- 返台前兩天接到簡訊，說她連到不該連的網路，費用近兩萬！她馬上打回詢問為何按照業者所給的註冊資料輸入還出狀況？前幾天被通知費用共2萬9000多元，她氣得上網求援，希望台哥大給她解釋
- 由於對方態度強硬，表示只能少收2000元，她轉向消基會，再向NCC專責部門申訴，才知道這樣的電信消費糾紛層出不窮。台哥大昨下午說，方文琳確實執行正確的註冊手續，但國外業者信號異常，導致數據服務跳至非優惠業者而產生額外費用，公司將以客戶原申請之計日型收費，減免其全額上網傳輸費



消費爭議新聞

→消費統計 中華電信被申訴最多 遊戲橘子最不配合 (台北市之統計) -前五名

- 中華電信股份有限公司 (通訊運輸類) : 507件。
- 香港商雅虎國際資訊股份有限公司 (網路購物類) : 383件。
- 香港商世界健身事業有限公司 (美容健身類) : 234件。
- 遊戲橘子數位科技股份有限公司 (線上遊戲類) : 148件。
- 統一超商股份有限公司 (服務品質類) : 96件。



消費爭議之發生

→消費申訴案件之主要類型（消保會去年之統計）：

- 電信類（行動上網品質、綁約退費）
- 線上遊戲類（帳號停權、虛擬寶物被盜）
- 補習類（服務品質、退費爭議）
- 車輛類（購車品質、改裝及維修服務）
- 通訊及周邊產品類



消費關係之定義及責任

- 什麼是消保法定義下的消費關係？
- PCHOME購物消費以及bbs（或粉絲專頁）
二手交易有何不同？
- 產品有瑕疵要向誰請求賠償？前手、製造
人或經銷商？
- 購買服務是否是消費者保護法定義下的消
費行為？



消費關係之定義及責任

→消費關係：

- 主體
 - 消費者：以消費為目的而為交易、使用商品或接受服務者。
 - 企業經營者：以設計、生產、製造、輸入、經銷商品或提供服務者。
- 客體
 - 商品：交易客體之動產或不動產，包括最終產品、半成品、原料或零組件。
 - 服務



消費關係之定義及責任

→商品責任：

- 製造商責任—無過失責任
 - 損害之發生
 - 瑕疵之存在
 - 具有因果關係
- 經銷商責任—中間責任
- 輸入商責任—無過失責任



消費關係之定義及責任

→產品製造者之無過失責任：

- 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
- 企業經營者違反前二項規定，致生損害於消費者或第三人時，應負連帶賠償責任。但企業經營者能證明其無過失者，法院得減輕其賠償責任



消費關係之定義及責任

→經銷商之中間責任：

- 從事經銷之企業經營者，就商品或服務所生之損害，與設計、生產、製造商品或提供服務之企業經營者連帶負賠償責任
- 但其對於損害之防免已盡相當之注意，或縱加以相當之注意而仍不免發生損害者，不在此限
- 經銷之企業經營者，改裝、分裝商品或變更服務內容者，視為商品製造者



消費關係之定義及責任

→ 懲罰性賠償金：

- 損害賠償之目的，在填補被害人之所受損害及所失利益，不在使受害人受益
- 消保法特殊規定：
 - 業者故意所致：請求損害額三倍以下之懲罰性賠償金
 - 業者過失所致：請求損害額一倍以下之懲罰性賠償金
- ℓ 仿自美國，但美國以商品責任為限，不含服務；以有惡意為限，不及過失



消費關係之定義及責任

→ 案例：

C公司素聞日本福島縣桃子又甜又多汁，因此打算代理輸入桃子濃縮還原果汁。進口後再交由D公司進行稀釋裝瓶。若消費者喝完出現身體不適之症狀，應由誰負何種責任？

- C公司：輸入商品的企業經營者-無過失責任
- D公司：雖為經銷商，但有改裝、分裝，視為商品製造人-無過失責任
- 輻射汙染？符合當時科技或專業水準可合理期待之安全性？



定型化契約

- 看電影、搭高鐵時是否會簽訂契約？
- 什麼是定型化契約條款？
- 為什麼要容許定型化契約條款之存在？
- 既然不能修改，消費者豈不如待宰羔羊？
- 如果條款文義顯然不公平或內容不明確，怎麼辦？



定型化契約

→ 定型化契約：

- 定型化契約之意義：企業經營者為與不特定多數消費者訂約之用，預先擬定之契約
- 定型化契約之問題：
 - 消費者不知或不注意契約存在。
 - 沒有時間瞭解或審閱契約內容。
 - 無法瞭解契約內容。
 - 業者不願接受磋商或修正（另一方面，企業節省磋商成本）



定型化契約

- 合理審閱期間：30日內合理期間
- 須非異常條款—字體太小、印刷不清楚
- 應符合誠實信用及平等互惠原則
 若違反，顯失公平，無效
- 不得牴觸磋商條款：抵觸部分無效
- 應為有利於消費者之解釋



定型化契約

違反平等互惠原則之態樣

- 當事人間之給付與對待給付顯不相當
- 消費者應負擔非其所能控制之危險
- 消費者違約時，應負擔顯不相當之賠償責任
- 其他顯有不利於消費者之情形



定型化契約

企業經營者的提供義務

- 定型化契約條款原則上須記載於定型化契約中，並向消費者明示內容
- 若無法明示，應公告
- 若經消費者請求，應給予定型化契約條款影本
- 若該條款未經記載於定型化契約之中，而依正常情形顯非消費者所得預見，該條款不構成契約之內容



定型化契約

→ 案例：

貨架或櫃檯標明：「開放空間，自由選購，結帳包裝後，恕不退換」

- 屬定型化契約條款
- 排除顧客的瑕疵擔保請求權
- 違反平等互惠
- 該條款無效（其他條款仍有效，因除去該部分，契約亦可成立）



定型化契約

→ 案例：

電信業者要求預購/購買iPhone6的民眾要先簽切結書，若有特定之外觀瑕疵，不得換貨

- 定型化契約條款
- 排除顧客的瑕疵擔保請求權
- 有關「物之瑕疵」與「容差」
- 如果是網路預購？
即便係為容差，若在猶豫期間，仍可退貨
- 熱門商品，若退貨，需重新等待



特種買賣

- 網路購物與實體店面購物有什麼不同？
- 實體店面購物是否可以退換貨？
- 網路購物之退貨理由？
- 手機買軟體（App Store / Play商店）算不算郵購買賣？
- 網路購物的退貨運費由誰負擔？



特種買賣

→ 郵購買賣、訪問買賣之效果：

- 告知義務
 - 企業經營者應將買賣之條件、出賣人之姓名、名稱、負責人、事務所或住居所告知買受之消費者
- 猶豫期間
 - 消費者對所收受之商品不願買受時，得於收受商品後七日內，退回商品或以書面通知企業經營者解除買賣契約，無須說明理由及負擔任何費用或價款



特種買賣

→ 郵購買賣：

- 指企業經營者以廣播、電視、電話、傳真、型錄、報紙、雜誌、網際網路、傳單或其他類似之方法，使消費者未能檢視商品而與企業經營者所為之買賣。
- 重點：消費者無法檢視商品



特種買賣

→訪問買賣：

- 指企業經營者未經邀約而在消費者之住居所或其他場所從事銷售，所為之買賣。
- 重點：企業經營者常係不請自來，縱使買賣進行當時，消費者能約略見到商品內容，但仍因過於倉促，無法做詳細的瞭解
- 消保會：除應檢視契約成立之處所、邀約之過程外，尚應斟酌契約成立時，消費者有無同類商品之比較機會及是否無心理準備等因素決定之（即便係誘使前往營業處所，亦應認定為訪問買賣）



特種買賣

→ 案例：

電視購物業者出售龍蝦、高山高麗菜、鮮花？

- 生鮮、食品具有易腐壞的特性，是否適合適用七日的猶豫期間？

網路購買彩券？

網路下單購買金融商品？

- 消保會：消費者保護法所稱之消費，係指不再用於生產情形下之『最終消費』而言，若最終目的則為獲取與相當金錢利益之訊息後再行用於投資之用，則非消費行為



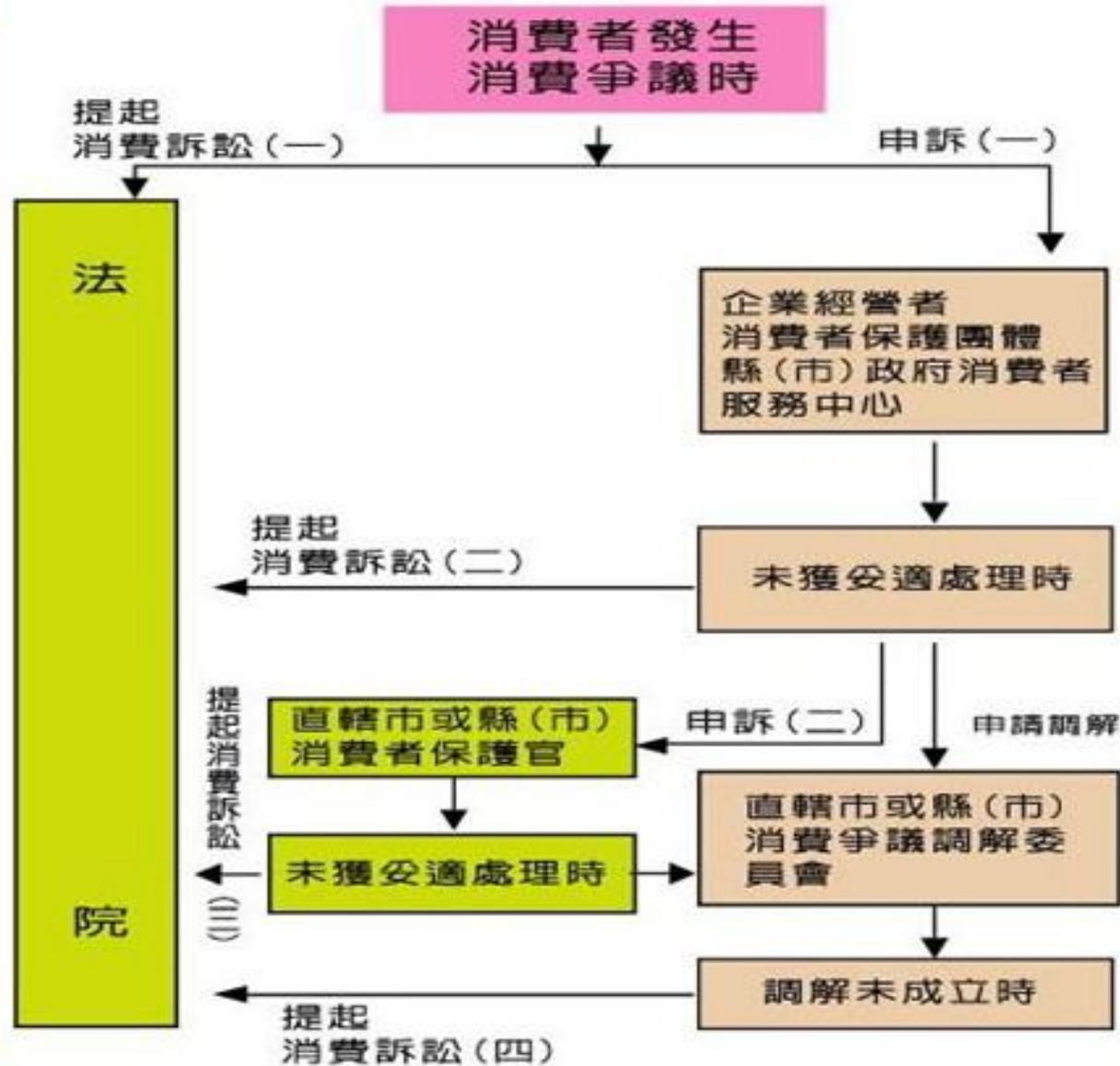
特種買賣

→ 案例：

於網站提供消費者付費下載數位軟體產品之交易是否屬於郵購買賣或訪問買賣？

- 消保會：所謂郵購買賣係指企業經營者以廣播、電視、電話、傳真、型錄、報紙、雜誌、網際網路、傳單或其他類似之方法，使消費者未能檢視商品而與企業經營者所為之買賣。故若企業經營者提供網路交易時，以合理方式使消費者有機會於適當時間內得以檢視該等數位化商品者，才可認為其交易非屬本法所稱之郵購買賣。

消費爭議處理程序表





親愛的消費者您好，歡迎使用本系統，欲提起消費爭議申訴或申請調解時：

1. 您可以使用「線上申請」功能直接在網路上提出申請。
2. 使用「申請書下載」功能下載並列印申訴與調解申請書，填妥後傳真或郵寄至各直轄市、縣（市）政府消費者服務中心。
3. 亦可親自至直轄市、縣（市）政府之消費者服務中心填寫相關文件進行申訴及調解。
4. 案件受理後若欲查詢案件處理進度或欲撤回申訴調解案件，請利用「案件查詢」功能處理。

<https://appeal.cpc.ey.gov.tw/WWW/Default.aspx>



線上申請

STEP 1

請輸入基本資訊

STEP 2

請輸入驗證碼

STEP 3

請填寫申訴內容

STEP 4

請選擇受理機關



申請書下載

STEP 1

下載並列印申請書

STEP 2

填妥後傳真或郵寄至各直轄市、縣（市）政府消費者服務中心



案件查詢及
撤銷

STEP 1

請輸入申訴人資訊

STEP 2

案件進階查詢



各地受理窗口

可親自至直轄市、縣（市）政府之消費者服務中心填寫相關文件進行申訴及調解申請



Google 軟體事件

- 2011年5月，在Apple App Store上架一款「超級手機號碼追蹤器」號稱只要輸入對方的電話號碼就能定位，售價1.99美金
- 2011年6月，台北市議員開記者會指出該軟體是騙人軟體，要求蘋果退費
- 2011年6月7日，北市府法規會針對App Store以及Android Market，要求業者在15天內必須修改服務條款，建立退費機制，若不配合，可處6萬至150萬元罰鍰
- 2011年6月17日，「超級手機號碼追蹤器」在Apple App Store下架



Google 軟體事件

- 2011年6月24日，蘋果承諾修改App Store服務，提供台灣用戶獨有之付費軟體7天內試用退費機制（國內電信業者亦皆同意修改軟體購買之條款）
- 2011年6月27日，Google停止Android Market付費軟體的下載，並表示拒絕台灣消保法的強制規定
- Google新聞稿:
- Android Market已針對付費應用程式提供15分鐘鑑賞期，消費者購買後若不滿意可在時限內辦理退費。我們從這項機制觀察到幾個現象：使用者可透過線上更新立即獲得付費應用程式，而大部分欲退費的使用者在數分鐘內便申請退費
- 台北市政府：裁處100萬元罰鍰



Google 軟體事件

- 2012年12月27日，台北高等行政法院：台北市政府命令Google依法提供猶豫期間的裁罰處分遭撤銷
- 理由：
 - 1.消費者自網站付費購買計算機軟體，屬消保法規定的「郵購買賣」交易型態
 - 2.但是定型化契約是中央主管機關規範，地方無權要求
- 2013年1月28日，台北市政府聲明尊重高等法院判決，不再上訴。但也聲明法院再次肯定Google提供的交易應提供7日猶豫期，希望Google可以主動修改相關條款
- 2013年2月27日，Android Market（已更名為Google Play）付費軟體重新上架



Google 軟體事件

•Google之其他主要論點

- 郵購買賣係以「消費者未能檢視商品即與企業經營者成立買賣」為成立要件
- 若已提供消費者事前檢視的機會，則不應要求企業經營者提供7日猶豫期，Android Market於下載後15分鐘內有提供退款服務
- Android Market僅係網路交易平台，軟體開發商才是企業經營者



THANKS FOR YOUR ATTENTION