

PART TWO

第二編
消費者保護法

第一章 總則

CHAPTER

一 應急小偏方

志明跟春嬌說，客戶請我們介紹房屋，接受我們提供的仲介服務，客戶就是消費者，我們公司就是企業經營者，雙方之間所發生的就是消費關係，所以我們也要接受消費者保護法的規範，消費者保護法的主要目的，最重要就是保護消費者權益，促進消費安全，提昇消費品質。消費者保護法的主管機關，在中央是目的事業主管機關，直轄市為直轄市政府，縣市為縣市政府。

政府為了達成消費者保護法的目的，應該實施的措施像是維護商品或服務品質安全；防止損害消費者生命、身體、健康、財產；確保標示合法；確保廣告合法；確保度量衡合法；維持合理價格；合理包裝；促進公平交易；扶植獎助消費者保護團體；協調處理消費爭議；推行消費者教育；辦理消費者諮詢服務等等。

春嬌問：如果消費者跟公司間發生消費爭議怎麼辦？志明說為了保護消費者權益，有依法設立登記的消費者保護團體，消費者也可以向法院提起消費訴訟。其實為了避免爭議，消費者自己要注意，像是我們讓客戶簽的契約通常都是定型化契約，也就是說，這個契約通常是制式的，是公司為了跟多數消費者訂立同類契約所提出預先擬定的契約條款，當然不限於用書面的形式，像是用字幕、張貼、牌示、網際網路、或其他方法也都算是定型化契約條款。客戶自己應該要看清楚定型化契約的內容，如果有其他意見可以另行磋商合意的契約條款，這就是個別磋商條款。

講到爭議，像春嬌妳前一陣子看電視訂了一台塑身機，這是企業經營者用廣播、電視、電話、傳真、型錄、報紙、雜誌、網際網路、傳單等等的方法，消費者沒有檢視商品就購買的，這是通訊交易，另外還有企業經營者未經邀約而在消費者住居所或其他場所從事銷售所為的買賣，這是訪問交易，都是容易產生爭議的類型，所以消費者保護法裡都有特別的規範。

二 正統保健室

(一) 立法目的：保護消費者權益，促進國民消費生活安全，提昇國民消費生活品質。

(二) 名詞定義

1. 消費者：指以消費為目的而為交易、使用商品或接受服務者。
2. 企業經營者：指以設計、生產、製造、輸入、經銷商品或提供服務為營業者。
3. 消費關係：指消費者與企業經營者間就商品或服務所發生之法律關係。
4. 消費爭議：指消費者與企業經營者間因商品或服務所生之爭議。
5. 消費訴訟：指因消費關係而向法院提起之訴訟。
6. 消費者保護團體：指以保護消費者為目的而依法設立登記之法人。
7. 定型化契約條款：指企業經營者為與多數消費者訂立同類契約之用，所提出預先擬定之契約條款。定型化契約條款不限於書面，其以放映字幕、張貼、牌示、網際網路、或其他方法表示者，亦屬之。〔不限於不特定，只要是多數消費者就是定型化契約〕
8. 個別磋商條款：指契約當事人個別磋商而合意之契約條款。
9. 定型化契約：指以企業經營者提出之定型化契約條款作為契約內容之全部或一部而訂定之契約。
10. 通訊交易：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，消費者於未能檢視商品或服務下而與企業經營者所訂立之契約。〔擴大範圍包括服務，郵購買賣名稱變為通訊交易〕
11. 訪問交易：指企業經營者未經邀約而與消費者在其住居所、工作場所、公共場所或其他場所所訂立之契約。〔不限於買賣，所以訪問買賣名稱變為訪問交易〕
12. 分期付款：指買賣契約約定消費者支付頭期款，餘款分期支付，而企業經營者於收受頭期款時，交付標的物與消費者之交易型態。

(三) 政府應實施達成消費者保護法目的之措施

1. 維護商品或服務之品質與安全衛生。
2. 防止商品或服務損害消費者之生命、身體、健康、財產或其他權益。
3. 確保商品或服務之標示，符合法令規定。
4. 確保商品或服務之廣告，符合法令規定。

5. 確保商品或服務之度量衡，符合法令規定。
 6. 促進商品或服務維持合理價格。
 7. 促進商品之合理包裝。
 8. 促進商品或服務之公平交易。
 9. 扶植、獎助消費者保護團體。
 10. 協調處理消費爭議。
 11. 推行消費者教育。
 12. 辦理消費者諮詢服務。
 13. 其他依消費生活之發展所必要之消費者保護措施。
- 政府為達成前項之目的，應制定相關法律。

(四) 主管機關

中央	直轄市	縣(市)
目的事業主管機關	直轄市政府	縣(市)政府

(所謂目的事業主管機關，係因為保護消費者的法規，涵蓋層面非常廣泛，無法由某一機關單獨辦理，故現行政府體制即依保護事項之性質，規定分由不同的目的事業主管機關來辦理，例如食品衛生、化粧品及藥品為衛生福利部，電器安全及商品標示則為經濟部。)

三 重點法條摘要及歷屆試題總匯整

1次 第 1 條 為保護消費者權益，促進國民消費生活安全，提昇國民消費生活品質，特制定本法。

- 88 年不動產經紀人考題 1：不動產經紀業管理條例、公寓大廈管理條例、消費者保護法及公平交易法四項法律首次公布施行時間依序分別為何？

88 年，84 年，83 年，80 年

18次 第 2 條 本法所用名詞定義如下：

- 一、消費者：指以消費為目的而為交易、使用商品或接受服務者。
- 二、企業經營者：指以設計、生產、製造、輸入、經銷商品或

第四章

調查及裁處程序

CHAPTER

一 應急小偏方

春嬌哥哥的直銷公司昨天有公平交易委員會的人員來調查，春嬌急著問志明這是怎麼回事？志明說，公平交易委員會來調查可能是有人檢舉，也有可能是依職權主動來調查。

那調查的程序是如何呢？春嬌問。志明說，他們可以通知當事人及關係人陳述意見或者提出帳冊、文件，也可以像昨天那樣，派人前往現場做必要的調查，妳哥哥的公司可以要求調查人員出示證明文件，沒有出示證件的話，妳哥哥就可以拒絕調查。

二 正統保健室

(一) 調查發動

1. 依檢舉。
2. 依職權。

(二) 調查程序

1. 通知陳述意見
通知當事人及關係人到場陳述意見。
2. 通知提出文件
通知當事人及關係人提出帳冊、文件及其他必要之資料或證物。
3. 派員前往調查
 - (1)派員前往當事人及關係人之事務所、營業所或其他場所為必要之調查。
 - (2)執行調查之人員依法執行公務應出示證明文件，未出示受調查者得拒絕之。

三 重點法條摘要及歷屆試題總匯整

第 26 條 主管機關對於涉有違反本法規定，危害公共利益之情事，得依檢舉或職權調查處理。

3 次 第 27 條 主管機關依本法調查，得依下列程序進行：

- 一、通知當事人及關係人到場陳述意見。
- 二、通知當事人及關係人提出帳冊、文件及其他必要之資料或證物。
- 三、派員前往當事人及關係人之事務所、營業所或其他場所為必要之調查。

依前項調查所得可為證據之物，主管機關得扣留之；其扣留範圍及期間，以供調查、檢驗、鑑定或其他為保全證據之目的所必要者為限。

受調查者對於主管機關依第一項規定所為之調查，無正當理由不得規避、妨礙或拒絕。

執行調查之人員依法執行公務時，應出示有關執行職務之證明文件；其未出示者，受調查者得拒絕之。

- 111 年不動產經紀人考題 9：主管機關收到對於涉有違反公平交易法規定之檢舉，而發動調查得進行之程序敘述，何者錯誤？
 - (A)通知當事人及關係人到場陳述意見
 - (B)通知當事人及關係人提出帳冊、文件及其他必要之資料或證物
 - (C)派員前往當事人及關係人之事務所、營業所或其他場所為必要之調查
 - (D)因被害人之請求，如為事業之故意行為，得依侵害情節，酌定損害額以上之賠償

答(D)

- 107 年不動產經紀人考題 10：公平交易委員會發現某甲事業可能有違法之聯合行為情事，依職權欲對甲事業調查處理。關於調查之事項，下列何者錯誤？
 - (A)派員前往當事人及關係人之事務所、營業所或其他場所為必要之調查
 - (B)甲事業若承諾在主管機關所定期限內，採取具體措施停止並改正涉有違法之行為者，主管機關得中止調查
 - (C)執行調查之人員依法執行公務時，未出示有關執行職務之證明文件者，受調查者得拒絕之
 - (D)調查所得可為證據之物，主管機關得扣留之；其扣留範圍及期間，不以供調查、檢驗、鑑定或其他為保全證據之目的所必要者為限

答(D)

- 89 年不動產經紀人考題（申）：公平交易法第二十七條規定，依據該法為調查時，公平交易委員會得依何程序進行？

(一)調查方式：

1. 通知當事人及關係人到場陳述意見。
2. 通知當事人及關係人提出帳冊、文件及其他必要之資料或證物。
3. 派員前往當事人及關係人之事務所、營業所或其他場所為必要之調查。

(二)出示證明文件：

執行調查之人員依法執行公務時，應出示有關執行職務之證明文件；未出示，受調查者得拒絕之。

1 次 第 28 條 主管機關對於事業涉有違反本法規定之行為進行調查時，事業承諾在主管機關所定期限內，採取具體措施停止並改正涉有違法之行為者，主管機關得中止調查。

前項情形，主管機關應對事業有無履行其承諾進行監督。

事業已履行其承諾，採取具體措施停止並改正涉有違法之行為，主管機關得決定終止該案之調查。但有下列情形之一，應恢復調查：

- 一、事業未履行其承諾。
- 二、作成中止調查之決定所依據之事實發生重大變化。
- 三、作成中止調查之決定係基於事業提供不完整或不真實之資訊。

第一項情形，裁處權時效自中止調查之日起，停止進行。主管機關恢復調查，裁處權時效自恢復調查之翌日起，與停止前已經過之期間一併計算。

- 112 年不動產經紀人考題 18：主管機關對於事業涉有違反公平交易法規定之行為進行調查時，下列何者正確？

主管機關作成中止調查之決定係基於事業提供不完整或不真實之資訊，應恢復調查