

【司法常識】



金融監督管理委員會證券期貨局政風室

壹、消費者保護法之立法目的為何？

消費者保護法之立法目的主要有二：

- 一、保障消費者權益：消費者保護法第一條第一項即明定本法之立法意旨為：『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。』其目的就是要使消費者權益能夠獲得有效保障。
- 二、促進企業良性發展：消費者保護法之立法目的，除了在保障消費者權益外，事實上也具有社會政策與經濟政策的使命。未來，由於消費者保護法之落實執行，將不但使消費者應有權益能獲得合理保障，也能帶動商品與服務品質的提昇，促進企業良性發展。

貳、消費者保護法與其他法令關係如何？

關於消費者保護法與其他法令之關係，消費者保護法第一條第二項已經明文規定為『有關消費者之保護，依本法之規定，本法未規定者，適用其他法律。』其意義如下：

- 一、消費者保護法具有消費者保護基本法之性質：有關消費者保護之問題，應優先適用

消費者保護法規定予以解決。

二、其他相關法令均屬本法之補充規定：有關消費者保護之問題，只有消費者保護法沒有規定時，始補充適用其他相關法令予以解決。

參、消費者保護法與公平交易法之關係為何？

消費者保護法具有消費者保護基本法性質，與公平交易法僅為保護消費者利益之一種立法不同，該兩法之關係如下：

- 一、消費者保護法之立法，主要在規定政府、企業經營者、消費者及消費者保護團體之關係，包括範圍甚廣，牽涉各有關部會，故消費者保護法不能併入公平交易法中規範。
- 二、公平交易法之立法，主要目的在建立交易行為之規範，例如反獨占、反傾銷、聯合獨占、壟斷或其他不正當之競爭等。
- 三、公平交易法原則上不涉及商品本身之實質問題，例如食品衛生及商品標示等，均依其他法律規定辦理，不予列入。
- 四、公平交易法固亦有保護消費者權益之作用，但不能涵蓋所有保護消費者權益之法律關係，僅為消費者保護法律之一種而已。

肆、消費者保護法所稱之主管機關為何？

依消費者保護法第六條規定：『本法所稱之主管機關：在中央為目的事業主管機關；在直轄市為直轄市政府；在縣〈市〉為縣〈市〉政府。』其意義如下：

- 一、主管機關為實際負責執行機關：消費者保護工作應由法定的主管機關負責執行。
- 二、中央目的事業主管機關的意義：保護消費者的法規，由於涵蓋的層面非常廣泛，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為經濟部主管。
- 三、目前消費者保護主要的中央目的事業主管機關：計有內政部、財政部、教育部、經濟部、交通部、文化部、衛生福利部、行政院農業委員會、公平交易委員會及行政院環境保護署等機關。
- 四、行政院為研擬、審議消費者保護基本政策及監督機關：主要負責有關政策及法規的

研擬與審議工作，本身並不負實際執行責任。

伍、政府如何落實推動消費者保護工作？

消費者保護工作之範圍甚廣，因此必須依靠政府各部門、社會各界和消費者同心協力、共同重視，才能落實消費者保護工作。其中最重要之工作是與消費者關係最密切之企業經營者，應有重視消費者權益之觀念。政府推動消費者保護工作之具體作法如次：

- 一、除依法建立消費者保護行政體系，如消費者保護官制度、消費者服務中心、消費爭議調解委員會及業務協調會報外，將利用各種統計報表或有關調查資料以瞭解各項消費者問題之所在，研擬對應措施，制定或修訂相關法規。
- 二、積極研擬消費者保護計畫，並請各主管機關檢討修訂現行法令，以有效落實消費者保護工作。
- 三、積極推動消費者保護教育宣導工作，編印及發行消費者保護之書刊。
- 四、協調並促請各企業經營者設立消費者申訴或服務中心，加強與消費者之溝通，提供良好服務，使申訴案件在消費者與企業經營者間妥為解決。

陸、企業經營者如何做好消費者保護工作？

消費者保護工作之目的，不僅為保障消費者權益，更是企業經營者為企業之永續經營所必須，企業經營者如能體認消費者權益與企業利益相輔相成之關係，並能依消費者保護法第四條規定，落實以下工作，當得促進消費者與企業經營者之良性發展：

- 一、重視消費者之健康與安全：1、加強產品品質管理，防止有瑕疵之產品流入市場。危險產品應有警告標示，及載明使用、保存、處理危險方法及使用期限等。2、產品流入市場有危害消費者安全與健康之虞時，應即收回或停止提供該產品，或為其他必要處理。3、透過產品責任保險以分散企業經營者之責任，惟為降低保險費用，可由同業公會集體辦理產品責任保險。
- 二、向消費者說明商品或服務之使用方法：依消費者保護法第五條規定，企業經營者應致力充實消費資訊，向消費者說明商品或服務之使用方法提供消費者運用，俾消費者採取正確合理之消費行為。
- 三、維護交易之公平：企業經營者應配合主管機關檢討定型化契約，落實平等互惠、誠實信用原則，另刊登廣告內容不得誇大不實或引人錯誤，以降低消費爭議之發生，並提昇消費生活品質。

- 四、提供消費者充分與正確之資訊：企業經營者對於郵購買賣或訪問買賣等交易型態，應提供充分與正確之資訊，俾消費者得以採取正確合理之消費行為。企業經營者並應依消費者保護法之規定，在買賣契約上明訂解除契約、回復原狀、費用負擔等規定，以防止消費爭議之發生。
- 五、加強消費爭議處理：為因應消費者保護法有關消費訴訟之規定，企業經營者應調整以往對消費爭議被動消極處理之態度，宜設立消費者服務中心，或消費者申訴電話專線，專責處理消費爭議案件，俾消費爭議儘可能透過雙方當事人和解解決，或透過消費爭議調解委員會申請調解解決，避免興訟之鉅大社會成本。

柒、消費者如何維護本身之消費安全與權益？

消費者可以要求保障他的消費安全與權益，這是消費者應有的權利。但是消費者在要求這項權利時，消費者亦有自行維護本身消費安全與權益的責任，這就是消費者的義務。消費者為維護本身的消費安全與權益，依照消費者保護法第五條規定應為下列措施：

一、消費者應致力充實消費資訊：

- (一) 消費者為充實消費資訊，平時應多接受消費教育宣導。
- (二) 消費者從事消費前應蒐集消費相關資料。
- (三) 消費者有疑問應即查詢。

二、消費者從事消費時應採取正確合理消費行為：

- (一) 不買具有危險的商品或服務。
- (二) 詳細閱讀商品之說明及標示等資料。
- (三) 不為商品之不當使用。
- (四) 向企業經營者索閱品質保證書或相關文件。

三、發生消費爭議時，應儘速依照消費者保護法規定申訴、調解、消費訴訟程序解決。

資料來源：行政院消費者保護會官網首頁 > 疑難解答 > 消費者保護 Q&A

