專論

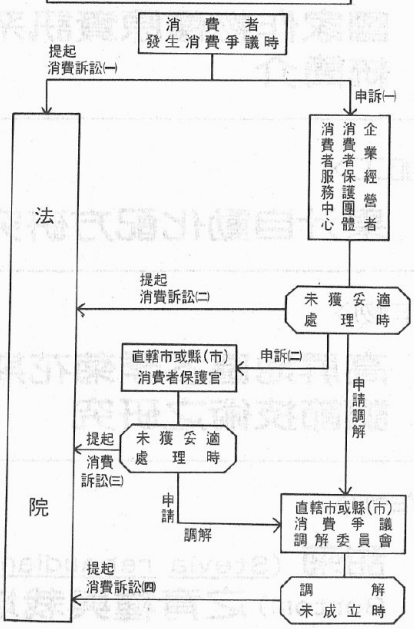
保護

消費者權益的時代來臨了

去年初公布施行的「消費者保護法」，其目的在界定企業經營者的責任範圍，合理規範消費關係，以保護廣大消費群權益。

◎行政院消費者保護委員會

圖一、消費爭議處理程序表

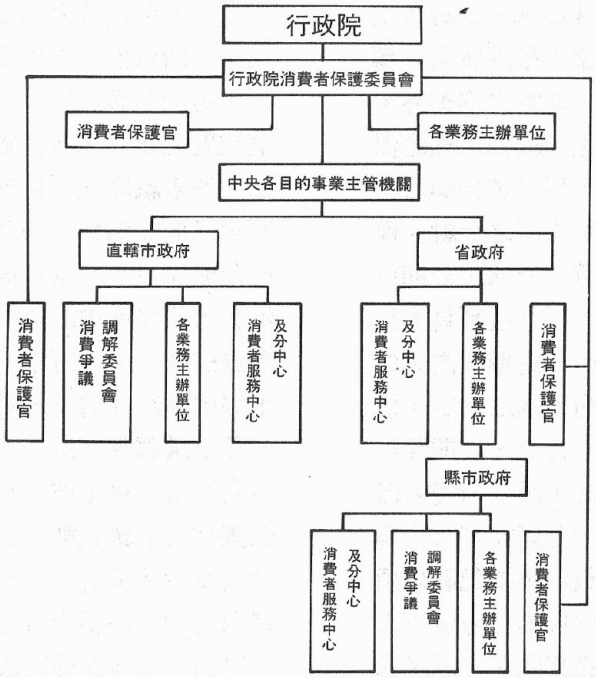


因汽水瓶爆炸受傷應如何要求賠償？出國旅行被放鴿子怎麼辦？送洗衣物洗壞了賠不賠？忙碌的現代人，面對各種別出心裁的銷售方式如何保護自己？在「消費者保護法」中，已有令您滿意的解答。

消費者保護之根本大法

我國在歷經個別立法保護及消費者保護方案時期後，爲更有效保護消費者權益，提升國內商品與服務品質並帶動企業良性發展，建立安全與公平的消費環境，於民國八十三年一月十一日公布施行「消費者保護法」，爲我國消費者保護開闢一新的里程碑。

「消費者保護法」的立法目的在保護處於弱勢的消費者權益，增進國民消費生活安全，提升國民消費生活品質，全文共分七章六十四條，除了總則、附則外，對消費者權益影響甚鉅之健康與安全保障、定型化契約、特種買賣、消費資訊規範、消費者保護團體、行政監督、消費爭議之處理及罰則等，均有詳細明確之規定。消費者遇有消費爭議時，可依消費者保護法之規定，進行申訴或申請調解、提起訴訟等（詳如圖一），請求救濟。政府且可依照「消費者保護法」規定，對違反法令的不肖業者，處以罰鍰或勒令歇業等，使消費者權益能得到適當的保護。



表一、消費者保護行政機關體系表

消費者保護行政體系

爲了有效落實執行「消費者保護法」，使其發揮作用，政府乃依消費者保護法第四十條規定，於八十三年七月一日成立行政院消費者保護委員會，負責研擬及審議消費者保護基本政策並協調、監督各主管機關執行消費者保護工作，將消費者保護之理念與責任正式納入政府的行政體系中，如表一，使我國在保護消費者工作上，邁出重要的一步。

消費者保護法除明文規定消費者保護之主管機關爲中央各目的事業主管機關、省（市）政府、縣（市）政府，負責研擬有關消費者保護之相關法律與落實執行外，各省（市）政府、縣（市）政府並已依規定於八十四年二月底前完成設立消費者服務中心及設置消費者服務專線，辦理消費者之諮詢服務、教育宣導與接受消費者有關消費爭議事件之申訴等事項，同時將依法設置消費者保護官及消費爭議調解委員會，來落實推動消費者保護工作及處理有關之消費爭議問題，以服務廣大之消費者，深植消費者保護理念於各角落，提升消費環境之品質。

落實執行消費者保護法

我國經濟發展迅速，商品和服務劇增，消費活動頻繁，人人皆爲消費者，故保護消費者除須靠消費者本身建立的正確消費理念外，更須靠政府的引導、推動，俾落實執行。行政院消費者保護委員會成立至今雖只有半年，但在消費者保護工作的推動方面不遺餘力，爲有系統推動消費者保護工作，落實執行消費者保護法，特邀集學者、專家並參酌國外推展消費者保護工作經驗，衡酌我國國情、消費環境、立法意旨及國內消費者保護工作之優先性，研訂「消費者保護基本政策」，作爲推動消費者保護工作之藍圖。茲就有關工作簡述如次：

一、確保消費安全

爲確保商品與服務之安全，保障消費者之生命、身體、健康或財產免於遭受損害，應檢討相關法令、提昇商品規格及標準、建立預警制度、加強宣導，並建立完備的回收制度。目前政府除依消費者保護法規定完成相關法律之訂定外，正將著手研究

、檢討相關法令，以建立確保商品或服務安全之法律體系並加強督導推動商品規格與標準之統一、建立預警制度，加強國際合作和資訊交流。

二、提供消費資訊與教育宣導

爲建立正確消費觀念，提昇消費生活品質，應充實消費資訊並推行消費教育。目前除全面性宣導認識消費者保護法及與各消費者保護團體、企業團體於各地陸續合辦消費者保護座談會外，並舉辦「行政機關辦理消費者工作人員教育講習」，普遍建立政府機關人員之消費者保護理念與知識，俾利服務廣大之消費群。另在消費者保護教育方面，將加強各級學校消費教育課程，增訂消費者保護教材，辦理各類消費教育活動，普及正確之消費觀念。

三、促進消費選擇自由

商品與服務之多樣性及複雜化，係現代消費之特色。爲確保及增進消費者選擇之權利，應維護廣告、標示及包裝之眞實，保障定型化契約之公平，並維持市場競爭秩序。目前除加強協調、督導各主管機關確實維護廣告、標示及包裝眞實之推動外，在定型化契約公平性之保障方面，現已選擇與日常生活密切相關之金融、保險、旅遊、交通、分期付款買賣及不動產預售等行業，定於一定期限內完成有關契約範本之制定，俟契約範本適用一段期間取得共識後，再依消費者保護法第十七條規定公告契約應記載或不得記載事項，以合理規範雙方當事人之權利義務關係，維護消費者實質契約之自由。

四、尊重消費者意見

消費者保護政策之實施，其目的在嘉惠全體消費者，故應瞭解並尊重消費者之意見，一方面要扶植獎勵消費者保護團體，另一方面亦須保持消費者表達意見管道之暢通。因此，爲方便扶植獎勵消費者保護團體，目前正研訂消費者保護團體評定辦法並充分尊重消費者保護團體所發表之意見，另並加強消費者服務中心發揮蒐集消費者意見之功能，俾供定期分析檢討。

五、健全消費者損害救濟制度

爲保障消費者因商品或服務所致損害之求償權利，應加強責任保險及補償制度之建立，並落實訴訟前的爭議處理。目前政府除已成立消費者服務中心及協調企業經營者成立消費者服務或申訴部門，專責辦理外，並訂定消費爭議申訴案件處理要點、消費爭議調解辦法及將於各直轄市、縣（市）政府設置消費爭議調解委員會及消費者保護官，以建立暢通的消費爭議申訴及救濟管道，圓滿合理解決消費爭議問題：另將研擬責任保險與補償制度，以確保消費者遭受損害時能獲合理救濟，企業風險得以分散，加強對消費者之保護。

保護消費者已成爲世界各國所高度關切的共同課題。消費者保護工作經緯萬端，今後各級政府有關機關自應依消費者保護法規定，隨時檢討並修正有關政策與措施，結合政府、企業經營者、消費者、消費者保護團體及其他民間力量，共同創造安全與公平之消費環境，以保護消費者權益，促進國民消費生活安全，提昇國民消費生活品質。