

壹、生活與法律之關係

我們每天的生活中，都會有許多的消費行為，或是買份報紙，或將衣服送洗等，看似日常生活中的瑣事，但在每一個行為中，都含有不同的法律關係，只因爲平時沒有發生糾紛，大家並不感覺法律的存在，一但有了問題，我們究竟應該循何種方式？依何種法律來保障權益？往往不知如何是好。因此平日多了解生活上的法律常識。不但可以幫助我們解決紛爭，更有助於事前的預防，這是現代的**消費者**應該具有的基本認知。

貳、生活中常見的消費爭議

在我們日常生活中每天有許多的消費行為，雖然每一種消費都有糾紛產生，但限於時間關係，在這裡僅介紹一些平日較常見的消費爭議，供大家參考。

一、推銷及郵購——談特種買賣

上門推銷，是一種非常熟悉的銷售方式，一般**消費者**有時眩於推銷員如簧之舌，有時未經深思熟慮，而買下並不需要的商品，此時若是反悔，應該怎麼辦呢？現今科技進步，銷售方式日新月異，除了傳統的店面銷售外，利用郵寄型錄或是電視、廣播等方式銷售商品者越來越普遍，這種方式對**消費者**來說，無法在購買前看到商品是最大的問題，**消費者**常常在收到商品後發現與型錄或電視上看到的東西不一樣，這時又該怎麼辦呢？

過去遇到上述的情形，除非是商品本身有瑕疵，否則依民法的規定並不能因爲**消費者**事後反悔而退還商品。自從**消費者**保護法於民國八十三年一月十一日通過施行後，特別針對未經**消費者**邀約而在**消費者**之住居所或其他場所從事銷售而發生**買賣**行為之訪問**買賣**，以及利用郵寄或其他遞送方式而爲商品**買賣**之郵購**買賣**予以規範，現在凡是**消費者**經由上述兩種方式購買之商品，不論商品本身有無瑕疵，只要**消費者**心生反悔，都可以在收到商品後七日內，不附任何理由解除**契約**，而且不負擔任何費用及價款。

訪問**買賣**之形態，除了推銷員到家中或辦公處所推銷外，如果在馬路上遭到業務員攔阻而兜售商品者亦屬之。**消費者**在依**消費者**保護法第十九條規定解除**契約**之方式，可以直接退回商品或寄發書面通知企業經營者二種方式擇一而行，都發生解約之效力。而且依照**消費者**保護法施行細則第十九條規定，只要解約之書面或交還商品在收受商品七日內寄發就可以生效，企業經營者何時收到在所不問。但在消基會受理之申訴案中，發生糾紛最多的訪問**買賣**是瓦斯防爆器的案例，很多不肖的業者謊稱瓦斯公司或是政府某部門人員，以檢查瓦斯爲由推銷瓦斯防爆器，甚至趁**消費者**猶豫不決時，強行換裝，等**消費者**決定退貨時，有的拒不退還，有的須扣除一定比例之手續費，雖然違反**消費者**保護法的規定，但是因爲消保法沒有罰則，所以很多**消費者**因爲金額不高，不願花費時間在冗長的訴訟程序而放棄追索，導致少數業者有恃無恐，因此除了修法訂定罰則外，**消費者**維護權益的決心，才是讓不肖業者不敢鑽漏洞的不二法門。

二、你被「卡」住了嗎——信用卡、會員卡大觀

現代社會因爲塑膠貨幣流行，每一個人身上都不免有一些信用卡、提款卡，並且隨著國民生活水準的提高，休閒生活日趨受到重視，各種俱樂部、休閒中心如雨後春筍般設立，民眾在申請及使用信用卡及會員卡時，應注意下列事項，避免權益受損：

1. 申請信用卡及會員卡之前，要細看有關的**契約**，其中關於費用的計算、會員或卡友之權益、使用上的限制、遺失卡片的處理方式等，避免日後使用時發生困擾。
2. 如果使用書面申請，則在相當時日後應向發卡單位確認申請有無被核准，否則在郵寄卡片過程中遭他人竊取冒用之風險甚高。
3. 使用信用卡要有保留簽帳單的習慣，便於日後對帳。利用銀行所提供的循環信用之前，應先了解其循環利息計算的方式，避免吃虧。
4. 隨時檢查卡片有無遺失，尤其在國外旅遊時更應注意，否則等你回國時，才發現已有一大筆的費用等著支付囉。
5. 很多的會員卡對於轉讓有限制，譬如必須持有一定時間，或須得到發卡單位同意等，甚至權利金打折退還等，都是在申請時需要特別注意的事項。

三、如何審視預售屋買賣契約

預售屋買賣是現在無殼蝸牛族購置房屋的一種普遍方式，可以免除一次籌足大筆資金，減少付款壓力，但是因為交付房屋時間在未來，並且完成後是否與買方在廣告所看到的相符，都在未定之數。唯一能夠在未來主張自己權利的方法，就是訂立一份盡量完善的**契約**，因此在解讀**預售屋定型化契約**時，如何把握文字內容，實乃重要的課題。

依據**消費者保護法**施行細則第十一條規定，企業經營者與**消費者**訂立**定型化契約**前，應有三十日之內之合理時間供**消費者**事先審閱**契約**全部條款，此所謂**契約**的事先審閱權，讓**消費者**於訂約前能先了解**契約**內容，便於作對**消費者**有利的修正。而且此項權利不得收取任何費用或附加其他條件，違反事先審閱規定者，**消費者**得主張不利的條款不構成**契約**內容。

再依**消費者保護法**第二十二條規定，企業經營者對**消費者**所負之義務不得低於廣告之義務，換句話說，企業經營者所作的廣告已成為**契約**之一部份，如果將來產品不實，應對**消費者**負損害賠償之責任，因此**消費者**收集廣告也是保障自己權益的另一個重要方法。

在**預售屋契約**中，有一些條款是**消費者**必須仔細注意的：

1. 房屋坪數：一般**契約**所定的坪數大致均包括室內、陽台、花台及公共設施等坪數之總計，此時公設的坪數多寡，將直接影響室內可使用的面積，因此如果注重室內使用坪數的**消費者**，在訂約時應在**契約**特別註明室內坪數，以明責任。
2. 工作期限：在工程上計算工期有工作天及日曆天兩種，最大的區別在於工作天是以實際能工作的日子才計算工期，因此凡是例假日、雨天等日子均需扣除，日曆天則不論晴雨及例假日統統計算，所以以工作天計算工期，其實際所需的日子較長，**消費者**在計算完工日時，應特別注意。
3. 付款方式採用分期，應注意係以每月或是一定的工程完工為給付期，有時一個月內完工好幾項，變成**消費者**籌措資金的困擾。另外完工期限與交屋期限不同，通常業者均不訂明交屋期限，**消費者**最好能在**契約**中要求註明，譬如對保後一個月內，避免已開始付銀行利息卻還不能使用房屋。
4. 購買停車位時，要注意產權的登記方式，一般係登記於共同使用部份，有車位者其持分較無車位者比例為多，另有所謂的獎勵車位及增設車位，非但其產權又有不同的登記方式，在使用上亦有不同的規定，**消費者**在購買時不可不慎。

四、快樂假期滿意行—參團須知

出國旅遊是現代人主要休閒方式之一，除了少部份人以自助旅行方式外，大部分仍以參加旅行團為主，所以如何選擇正確的旅行團，是完成愉快旅程的前提。

參加旅行團首須找經過觀光局核准許可的旅行社，依照規定許可證照必須懸掛在辦公處所明顯處，**消費者**務須查看確實。其次應該與旅行社簽訂旅遊**契約**，明定出團日期、天數、旅遊路線、住宿旅館等，如果旅館中旅行社擅自變動內容時，可以旅遊**契約**做為釐清責任之依據。保存證據是日後求償的依據，**消費者**遇有擅自變動行程時，可收集旅館名片、收據，或以錄影機、照相機將重要目標拍下，作為憑證。

參加旅行團要注意收費的金額，不能差距標準太多，收費太低往往會淪為採購團，所以不能只以團費高低作為選擇的唯一考量。有時報名之後因故不能如期跟團出發時，應儘早向旅行社說明，如不能找到人遞補時，旅行社會依據告知的時間早晚，依比例退回團費，同樣的如旅行社不能出團時，如係可歸責於旅行社之事由，除退還團費外，尚應賠償損失。

過去旅行社間併團風氣很盛，由於每家旅行社與旅客間**契約**內容不同，未經旅客同意的併團，依法是不被允許的，旅客並沒有必須接受的義務，此時可以解除**契約**，要求旅行社全額退還團費並賠償損失。如果真的發生旅遊糾紛，可以向觀光局或**消費者**保護團體申訴，如果旅行社是中華民國旅行品質保障協會會員，也可以向該協會申訴，以保障權益。

五、「臉皮」不是皮—談商品標示的重要

幾年前消基會曾受理過一個案例，一個年輕女子買了瓶保養油，據銷售員稱該保養油是專用為臉部保養用的。但是全部的包裝全是外文，又沒有中文說明書，該名女子為求小心，就持該保養油到消基會請求協助，會務人員發現包裝上的文字並非英文，馬上向本會的學者委員尋求諮詢，終於了解該文字係德文，經過翻譯，赫然發現該瓶保養油雖是保養用，但不是保養皮膚的，而是皮革的保養油，一字之差，卻差之千里。

依照商標示法的規定，不論是本國生產或自外國進口的商品，都應該將商品的名稱、製造商品名稱、地址、產品成份、重量等予以標示，如係進口商品則應加註中文翻譯或中文說明書，否則遭查獲將處以罰鍰，如再不改善，會被處以最重六個月的停業處分。而**消費者**保護法更進一步對進口商品要求除中文翻譯外，一定要附中文說明書，以免發生使用不當造成**消費者**損失的情形。

除了一般應該標示的內容以外，如果所販售的商品可能對**消費者**的安全或衛生有危險之虞者，更應該在明顯處加上警告標示，否則一旦造成**消費者**的損失，企業經營者要負無過失的賠償責任。站在**消費者**的立場，我們應該購買具有完善標示的商品，對於標示不全或沒有標示的商品不但拒絕購買，並向有關單位檢舉，以保障全體消費民眾的安全。

參、消費爭議的申訴

在繁多的消費生活中，發生消費爭議是在所難免，在**消費者**保護法公佈施行前，一般以民法的觀念解決消費問題時，常常發現不是沒有適當的法條，就是根本在民法中沒有規範這種消費形態，而且動輒以訴訟的方式，也常使**消費者**裹足不前。因此**消費者**保護法特別對於消費爭議規定申訴的對象及程序，以期大部分的爭議能在進入法院之前解決。

一、申訴管道

消費爭議發生後，**消費者**依照**消費者**保護法第四十三條規定，可以向企業經營者、**消費者**保護團體或**消費者**服務中心申訴。自從**消費者**保護法施行後，各縣市政府都成立了**消費者**服務中心，以受理民眾的申訴；一些企業本於永續經營的理念，也成立了申訴的專責部門，各種**消費者**保護團體也積極的注意各種消費事件，身為**消費者**也應該積極的維護自己的權益，創造安全的消費環境。

二、申訴程序

消費者無論向企業經營者、消保團體或**消費者**服務中心申訴，必須準備受侵害的證據，以書面或口

頭申訴均可。一般而言，消保團體或**消費者**服務中心受理之後，會向廠商發函要求解釋，或邀集雙方會談協商，如能達成一致則雙方可因此和解，如無法形成共識，仍有賴**消費者**自行提起訴訟，始能解決。當然，在整個過程中，廠商是否願意誠意的解決問題，是影響協議能否達成的重要因素。

如果民眾向前述三個單位之一申訴未獲妥適處理時，得向**消費者**保護官申訴，是依法各縣市政府應設立**消費者**保護官，處理民眾的申訴。如**消費者**保護官也未能妥適處理申訴案時，民眾可向縣市政府的消費爭議調解委員會申請調解，一但達成調解，所作的調解書與法院的確定判決書有同一的效力。

三、消費訴訟

當無法以協議解決消費爭議時，最後仍將回歸司法，由法院來判斷最後的曲直，不過一般民眾因為消費爭議所提起的訴訟，尚非**消費者**保護法所謂的消費訴訟，依目前法院的見解，消費訴訟必須是經過評選為優良的**消費者**保護團體受讓一定人數的權利後所提起的訴訟，在這種訴訟請求金額超過一定數目時，可以免繳裁判費，減輕消保團體的負擔，以便有足夠的能力替多數**消費者**爭取權利。

肆、結語

現代生活與消費息息相關，身為**消費者**的一份子，除了注意自己的消費權益外，更應該積極的發覺不法的企業經營者，依法檢舉，以確保所有的**消費者**都有一個安全的消費環境。

（本館八十六年秋季大眾科學講座 86.9.13）