

## 一、前言說明

我們一輩子都可能與人為善，不曾上法院，也不會用到六法全書，但終其一生你我都身處於食衣住行育樂的消費環境中。因此即使消費糾紛今日不找上你，未來卻可能發生在親友身上。那怕你隱居山林，六根清靜，落髮為尼，都有可能吃到含葷的素食、摻有塑化劑的素奶或穿上螢光劑過量的袈裟。尤其在消費意識抬頭的今日，**廣告不實**、**產品標示不清**、**網路購物標錯價**、**產品瑕疵**、**房屋買賣陷阱**種種狀況屢見不鮮。嘗試了解消費者保護法，尋求如何自保，已經成為生活中必備的知識，更是一門實用的學問。

消費者保護法的立法目的，主要是保障消費者 在使用上的「消費安全」與在契約上的「消費公平」兩種消費權益，學術上亦將其列為民法之特別法作探討。但消費問題在我們日常生活中無所不在，認識消保法不再只是一種學問，更是生活常識的一部份。由於人人均為消費者，所以每一位消費者均須學習消費者保護法，才能有效保障其應有權益。

## 二、課程說明

我國消費者保護法（以下簡稱消保法）於 83 年 1 月 11 日公布施行，全文共七章 64 條。主要規範商品責任、定型化契約、特種買賣、消費資訊、消費者保護團體、行政監督、消費爭議之處理及罰則等，於 92 年及 94 年間曾有二次修正。為因應社會變遷，使消保法有關定型化契約及特種買賣等規範更加完備，並解決實務爭議，104 年 6 月 17 日再奉總統公布修正，大幅變動 27 條。內容涵蓋消費者追求安全的權利、選擇的權利、明瞭事實真相的權利、意見受尊重的權利、受害求償的權利等消費者五大基本權利，可以說是世界最先進的立法之一。

本課程主要以案例事實開場，希望透過案例解析，**讓同學們可以了解如何處理該具體案例**；然後再引申相關的理論予以補充說明，期使同學在上完本課程後，可以建立最基本的消費者保護理論與實務的概念。尤其在大學時期就能以深入淺出方式研習消保法，其效果必能事半功倍。因此本課程內容除對消費者保護權利之理論基礎作論述外，亦以生活中常見的消費案例來吸引同學們上課的興趣。

## 三、注意事項

欲修此課程的同學請特別注意，本課程注重在現實(或近日)實務上發生的真實案例，並提示法律爭議破解及防範之道。因為消費爭議類型不斷的變化與演進，所以最好能親自修課，老師在這方面很有實務經驗，也自信很專業認真，必能會讓你收益良多。**因此你若無法「常常」到課，請勿上選，把機會讓給其他想學同學們。**

#### 四、參考書籍

靳邦忠，我國與日本消費者保護法制之比較—以訪問交易之行政監督為中心，元照，2019年5月

黃明陽，消費者保護法入門，臺灣商務，2017年最新版

洪誌宏，消費者保護之理論與實務，五南，2016年3月2版

#### 五、教學方式

每堂課前十五至二十分鐘以**近期所發生之重大消費新聞案例作解析，提醒同學們實務上行政機關介入之方式，司法判決及同學們如身處其中解決之步驟**；其次按表列教學大綱亦以案例研析之方式導引出該堂課所欲彰顯之理論基礎及法條依據，讓同學們以練防身術的心情樂於上課，使生澀的消保法融於生動活潑的生活案例中。教學方式以下列為主：

1. 投影片介紹
2. 相關資料收集討論
3. 作業檢討及口頭報告訓練

#### 六、教學進度

##### 第一講 消費關係之主體與客體

課程內容：主體(企業經營者、消費者營業行為、消費行為)、客體(商品及服務)

案例研析：(1)租屋與購屋(2)台積電跳電案(3)遊學意外案(4)寺廟點光明燈，安太歲(5)阿里山森林鐵路翻車案(6)e bay 網站買到假蟠龍花瓶(7)古亭捷運站扶梯跌落案

##### 第二講 消費者保護法之適用原則

課程內容：民事法律關係、舉證責任，法律適用原則從新從輕

案例研析：(1)台中市衛爾康西餐廳火災案(2)新莊博士的家 921 倒塌案(3)磁磚爆裂牆壁漏水誰負舉證免責(4)蠻牛千面人下毒案(5)羊奶片是牛奶製造案

##### 第三講 產品責任之意義及範圍

課程內容：故意過失責任、結果責任、危險責任、事變

案例研析：(1)吃蚌殼咬到珍珠案(2)手機插入肛門案(3)薰香精油爆炸案(4)基因改造食品案(5)旺宏員工被手機電昏案(6)六福村大怒神、大海嘯、火山歷險案

##### 第四講 經銷者之產品責任

課程內容：經銷商、分裝變更、外國輸入

案例研析：(1)大賣場販賣過期食品案(2)改裝瓦斯車爆炸案(3)進口狗飼料案(4)貝克啤酒過期案

## 第五講 產品責任之損害賠償及懲罰性賠償金

課程內容：懲罰性賠償、損害賠償

案例研析：(1)製售假酒案(2)病死豬肉粽案(3)胖子向麥當勞求償案(4)高爾夫球桿不當使用傷人案(5)華航慣常性空難要罰三倍嗎？

## 第六講 與產品責任有關之其他規定

課程內容：勒令回收、銷毀、停止營業

案例研析：(1)一口果凍回收案(2)飛行傘意外死亡案(3)義大利快鍋責任保險(4)藝人亂見證要與商家一起賠

## 第七講 定型化契約與損害賠償

課程內容：契約自由、締約過失、網路交易契約、審閱期

案例研析：(1)可惡的魔獸世界使用規則(2)X 邦快遞打破蟠龍花瓶案(3)北埔菜圃蛋要價 500 元案(4)手術麻醉同意書「免責」條款案(5)失卡 24 小時零風險案  
案例研析：(6)溫泉飯店春光外洩(7)台鐵火車誤點全賠條款案(8)凡偷取本店商品罰賠 1000 倍案

## 第八講 定型化契約之行政規則

課程內容：定型化契約範本、主管機關公告應記載事項

案例研析：(1)麵包禮卷要履約擔保(2)檸檬車條款案(3)預售屋及停車位買賣簽訂契約注意事項 (4)出團前一天取消行程全額沒收旅費(5)銀行對消費者提前清償收違約金要罰

## 第九講 期中考 (我國與日本消費者保護法制之比較)

### 第十講 特種交易(一)

課程內容：通訊交易、現物要約、網路購物

案例研析：(1)咖啡機老鼠會推銷案(2)東森購物買假名牌包案(3)PCHOME 購買像機 9900 元誤看 990 元(4)網路購物受騙案(5)七天猶豫鑑賞期

### 第十一講 特種交易(二)

課程內容：訪問交易、推銷行為、直銷、傳銷與老鼠會

案例研析：(1)日月潭風景區鏢客強銷土產案(2)假藉瓦斯公司名義檢查瓦斯上門推銷安全器材案(3)國際渡假村會員卡詐騙案(4)刮刮樂詐騙案(5)分期付款變貸款

### 第十二講 消費資訊

課程內容：消費資訊權、交易重大訊息揭露、商品標示

案例研析：(1)素食含葷案(2)瓦斯鋼瓶包鉛案(3)竹炭內衣無法減肥案 (4)屈臣氏

我最便宜案(5)真假溫泉哪裡找(6) 土地液化與現況說明(記載)書 (7)未來食品是什(8)麼大陸「王海現象」打假案

### 第十三講 廣告與廣告責任

課程內容：引人錯誤、虛偽不實、吹噓、詐欺

案例：(1) 波多野結衣北市府遭開罰 50 萬 (2)汽車貸款零利率隱藏玄機(3)A 罩杯升級 D 罩杯案(4)麻豆文旦來自屏東(5)挑高三米八夾層要彎腰(6)八吋晶圓廠員工買八吋蛋糕(7)泰國 8888 元八菜一湯團(8) 我家豪宅是農舍、景觀游泳池案

### 第十四講 消費爭議的處理

課程內容：消費申訴、消費爭議調解、團體訴訟不作為訴訟

案例研析：林肯大郡集體求償案、塑化劑受害者團體訴訟案、亞利山大停業案

### 第十五講 消費者保護之行政監督機關

課程內容：消費者保護委員會、消費者文教基金會、消費者保護官

案例研析：(1)物價漲翻天歸誰管(2)消基會與消保會(3)公平會與消保會(4)消保官與消保會(5)消保官、民事法官與檢察官(6)調查處分與消保警示(7)黑心床墊查核案(8)病死豬肉聯合稽查案

### 第十六講 醫療糾紛、購屋糾紛

案例研析：(1)割雙眼皮怎會變三眼皮(2)矽膠隆乳偷渡案(3)開錯處方籤拿錯藥(4)馬偕醫院肩難產案(5)醫生要我自己選藥方(6)建商與代銷公司(7)仲介與不動產仲介條例(8)看屋、簽約、施工、完工、驗屋、交屋與貸款(9)建商過了保固期間就可不負責任嗎

### 第十七講 網路遊戲、信用卡糾紛及網路犯罪

案例研析：(1)主卡、附卡(2)循環利息(3)期前清償(4)被冒用風險分擔(5)寶物被盜(6)使用外掛(7)擅改使用期限

### 第十八講 期末考

#### 七、成績考核

1. 期中考 **40%** (可參考課本資料作答)
2. 出席率、報告及上課表現. **20%**
3. 期末考 **40%** (可參考課本資料作答)

※ 評分方式如有其他可行意見，經同學半數同意後，可另行修改。

八、講義位址：[iLMS : http://lms.nthu.edu.tw](http://lms.nthu.edu.tw) 國立清華大學數位學習平台