

國立清華大學
消費者保護理論與實務
課程大綱
授課教師:靳邦忠

2023年秋

一、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。

二、注意事項

欲修此課程的同學們請特別注意，本課程著重在現實（或近日）實務上發生的真實案例，並提示法律爭議要點。由於消費爭議類型不斷的變化演進，其破解及防範之道亦與時俱進，所以建議同學們最好能親自到課。老師在這方面實務經驗豐富，自信專業認真，必能令同學獲益良多。因此若無法「常常」到課，請勿上選，把機會讓給其他有心學習的同學們。

三、指定用書

靳邦忠，我國與日本消費者保護法制之比較，元照出版，2019 年 5 月

四、參考書籍

何瑞富，消費者保護法，瑞興圖書股份有限公司，2022 年 02 月初版

洪誌宏，消費者保護之理論與實務，五南書局，2021 年 9 月五版

黃明陽，消費者保護法入門，臺灣商務出版社，2017 年 8 月三版

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教案當中。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	課程引言 哄抬物價與囤積物品及擾亂交易市場的消費爭議問題
第二講	消費關係之主體與客體 1. 課程內容：主體（企業經營者、消費者）客體（商品及服務）營業行為、消費行為、消費關係 2. 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
第三講	消費者保護法之適用原則 1. 課程內容：消保法的特色、舉證責任、合理遇見原則 2. 案例研析：(1) Covid-19 新冠疫情是不可抗力事件？(2)吃蚌殼咬到珍珠案 (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)台南維冠大樓倒塌案(6)羊奶片是牛奶製造案(7)主卡副卡連帶責任(8)標錯價一定要出貨嗎
第四講	消費者保護的基本原則 1. 課程內容：誠信與有利消費者解釋原則，優勢風險承擔原則 2. 案例研析：(1)布里王子麵包轉售案 (2)京華城禁帶熱外食案 (3)凡竊書者罰原價100倍 (4)手術麻醉同意書免責條款(5)貨物出門概不負責(6)保固2年或5萬公里(7)自來水漏水事件(8) 24小時失卡零風險
第五講	消費資訊 1. 課程內容：消費資訊權、交易重大訊息揭露、商品標示 2. 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) 翰旋金與要約書選擇權(7)未來食品是什麼(8)大陸「王海現象」打假案 (9)藝人亂見證要與商家一起賠
第六講	廣告不實的法律責任 1. 課程內容：引人錯誤、虛偽不實、吹噓、詐欺 2. 案例研析：(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 單杯升級 D單杯案(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
第七講	定型化契約與個別磋商條款 1. 課程內容：異常條款、締約過失、別磋商條款、審閱期 2. 案例研析：(1) 國泰世華信用卡定型化契約 (2) 華航旅客行李超重案(3)北埔菜園蛋要價 500元案(4) 未給審閱期間整份契約無效嗎(5) 遞延性預付型消費 (6) 別磋商條款與定型化契約 (7)台鐵火車誤點全賠條款案(8) 瘦身與護膚美容定型化契約
第八講	彈性調整課程(房市交易制度大改革-平均地權條例修正案簡介)
第八講	期中考
第九講	定型化契約之行政規則 1. 課程內容：定型化契約範本、主管機關公告應記載事項

	2. 案例研析：(1)履約擔保(2)檸檬車條款案(3)建商過了保固期間就可不負責任嗎(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(6)天龍三溫暖賓士泊車失竊案(7)遊戲寶物化烏有案(8)手遊與扭蛋使用規則
第十講	特種交易（一） 1. 課程內容：通訊交易、現物要約、網路交易 2. 案例研析：(1)標錯價一定要出貨嗎(2)合理使用檢視原則(3)不請自來的商品(4)網路購物受騙案(5)七天猶豫鑑賞期如何退款(6)通訊交易除外條款(7)一頁式廣告
第十一講	特種交易（二） 1. 課程內容：訪問交易、不當推銷行為、多層次傳銷與老鼠會 2. 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)假分期真貸款(6)教授當肥羊訪問交易案(7)家長花數十萬買教材爭議多(8)日本「特定商取引法」
第十二講	產品責任之意義及範圍世界名床展買廚房家具案 1. 課程內容：符合專業可合理之期待、危險責任、事變 2. 案例研析：(1)胖子向麥當勞求償案(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)六福村大怒神案(7)大賣場販賣過期食品案(8)高爾夫球桿不當使用傷人案
第十三講	產品責任之損害賠償及懲罰性賠償金 1. 課程內容：勒令回收、停止營業及懲罰性賠償、損害賠償 2. 案例研析(1)製售假酒案(2)病死豬肉粽案(3)一口果凍回收案(4)飛行傘意外死亡案(5)改裝瓦斯車爆炸案(6)塑化劑求償(7)美國法懲罰性賠償金
第十四講	消費者保護之行政監督機關 1. 課程內容：消費者保護委員會、行政監督、消費者保護官 2. 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)亞歷山大停業案(8)內政部預售屋聯合稽查案
第十五講	新型消費糾紛 案例研析：(1)金融消費爭議(2)醫療糾紛(3)第三方支付(4)外送平台糾紛(5)元宇宙與消費爭議(6)仲介與不動產仲介條例
第十六講	期末考

八、成績考核

1. 期中考 40%（可參考教課書作答）
2. 平常成績 20%（上課表現、出席率及報告）
3. 期末考 40%（可參考教課書作答）

※ 本學期最後一堂課，當日公布同學們學期總成績，如有疑義須當場表達，逾期恕不受理。**成績配比，可能參考同學考試情況斟酌調整。**

九、講義位址：

教學資料置放於：國立清華大學 eeclass 數位學習平台
<https://eeclass.nthu.edu.tw/>