

言，其佣金費用收取是以成交價向賣方收取4%，向買方收取1%，總數為成交價的5%（總數不能超過成交價6%）。若是加盟或個體戶經營型態的仲介公司，賣方部分的佣金可以殺到2-3%，買方的部份甚至可以完全免費。

4. 委託房屋仲介買房子應注意哪些事項？

1. 辨識是否為合法不動產經紀業者：不動產經紀業者應經主管機關許可，辦妥公司或商業登記，繳存營業保證金，及加入登記所在地的同業公會，並僱用具備經紀人員資格者從事業務。至於辨識方式得視經紀業者有無於營業處所揭示下列文件：

- (1) 經紀業許可文件。
- (2) 同業公會會員證書。
- (3) 不動產經紀人證書。
- (4) 報酬計收標準及收取方式。（如果只經營代銷業務者免揭示）

2. 看清屋況，多方打聽：當你要買房屋，而看到房屋廣告寫者「全新裝潢」「附全套家俱」或贈送一大堆商品應該要小心一點，以免上當吃虧：

- (1) 近幾年來房屋買賣市場有很多的投資客，先以便宜價錢購買房齡超過十年的中古屋，然後全新裝潢再以高價出售，當房屋仲介業帶你看房子時，也通常會再加油添醋的美言介紹一翻。所以當你看到美侖美奐的房屋裝潢時，可千萬別被眼前的美好裝潢沖昏了頭。
- (2) 中古屋經常有電線、水管等管線老舊的問題，這些缺失往往被美麗裝潢的外表所掩蓋，因此看屋的時候，記得千萬要順手開開燈、開開水龍頭、沖沖馬桶。尤其重要的是一定檢查會不會漏水（最好能在大雨後去看），因為真的發生過買方買了房子後，燈不亮、水不來的窘境，甚至碰到下雨，全屋都在漏水而無法居住。
- (3) 有關房屋的實際坪數、格局圖、產權資料等，房屋仲介業者也有義

務提供給買方，如果房屋仲介業者沒出示，你可以要求仲介業者提供，重要的還要看「不動產說明書」。

- (4) 另外找時間瞭解房屋四周的環境、生活機能，並詢問附近居民當地行情、出入分子及屋況（例如想買安靜得住家，卻買在市場隔壁），更能幫助你買到好房子，千萬不要急著下定金、簽契約，否則簽約後，反悔可能來不及。

3. 以要約書代替斡旋金：消費者與仲介業者之間，最常發起糾紛的因素就是「斡旋金」，當買方看中意某間房子，房屋仲介業者會向買方收取斡旋金，主要是怕買方反悔，而向買方收取形式上的定金（約為總價的2-5%），作為購買房屋的保證金，仲介公司通常以這筆定金向賣方表示購買者的誠意，同時排除第三者議價的可能性。

- (1) 若買方繳了斡旋金之後才反悔，有可能拿不回來時，便發生糾紛；另外一種情況則是，房屋仲介業者再推介別間房子給買方，直到買方願成交為止。所以買方繳了斡旋金，雖然可以好像擁有較優先議價權利，但有時常會因此被房屋仲介業者箝制。
- (2) 其實這筆斡旋金你可以選擇不要交，改選擇採用內政部所訂定的「要約書」代替。

4. 簽訂履約保證以保障權益：為避免不肖仲介業者在買賣中間動手腳，導致消費者蒙受損失，所以仲介業界有多數推行「購屋誠實履約保證」，針對消費者已經付出的金錢部分做保障。

- (1) 所謂履約保證就是透過銀行作為付款中間人，經由專業的建築經理公司查核交易過程中的產權關係，確定無誤之後，再由銀行付款，以保障消費者權益。因為一般消費者對房屋產權相關問題並不瞭解，如果能由建築經理公司來代為審查監督，可以更加確定交易過程的安全性。
- (2) 簽訂履約保證後，如果賣方或是買方臨時反悔無法成交時，這時違約一方必須履行合約裡的賠償條款，按照已付價金的雙倍賠償给对方。

5. 最後要再提醒你，在找仲介業者前，還是先比較房屋仲介業者的服務內容、商譽後，然後再選擇一家專業、負責的房屋仲介業者，會讓你買賣不動產的過程更順利安全、更有保障！

5. 委託仲介公司介紹房子，現在屋主要賣了，能不能取消不買？

1. 委託仲介公司向賣方購買房子時，依公平交易委員會規定仲介業者應主動告知「要約書」或「斡旋金」契約方式供消費者選擇。
2. 你簽訂「要約書」或「斡旋金」契約後，仍得於賣方表示同意出賣前，以與仲介公司約定的方式撤回要買的意思表示，但如果賣方在你撤回前已經同意出售了，那麼這份買賣契約就算成立了。



交通運輸- 買車問題



1. 想買新車，應該注意什麼事情？

1. 先確定自己所需要的車種。
2. 收集不同車廠相似車種的資料做比較。
3. 要實地看車，確認這款車是否就是自己所要的類型。
4. 一定要藉由試車，來確認這車款的性能。
5. 千萬要記得審閱定型化契約的內容。
6. 簽約時記得要以經濟部公告的汽車買賣定型化契約範本為主，再將業者同意或保證的事項白紙黑字寫下來。
7. 交車時一定要找其他專業技術人員再檢查一次。
8. 支票付款一定要以公司為抬頭的禁止背書轉讓支票，千萬不要與業務員私相授受。
9. 年份與年式：車輛「年式」係指款式，通常新改款之車輛會提前在前一年下半年上市，例如：2013年車款在2012年下半年公開販售。而車輛「年份」則指特定車輛出廠時間（在車主聯、行照等均有記載），例如：2012年底市場上可能會有2013年式而2012年出廠（年份）的車輛供消費者選購，其中年份關係未來車輛轉售之價格，消費者購車時一定要注意年份的記載，以確保權益。

2. 買新車交車時應注意檢查哪些基本證件資料？

1. **檢驗合格證**：該份資料是標準檢驗局做汽車品質的測試證明單。
2. **出廠證明書、海關進口證明書**：證明書內會記載有生產日期、汽車年份、生產地等，而且有海關進口書，其中會標示產地國、生產日期等資料，為汽車進口重要資料。
3. **貨物稅完稅證明、發票、牌照稅及燃料稅單**：這些代表新出廠的車輛已完稅，可上路，是否已交納清，要核對清楚。
4. **牌照申請書**：這是日後所有權轉移，變更地址申請等車籍原始資料，到監理處所要用，千萬要保管好。如發生遺失，馬上到監理所申請補發。否則車子萬一被過戶，可能自己都不知道。
5. **車籍資料袋**：每輛車的車籍資料袋內另附說明書、保養手冊說明保養須知，各地服務廠商地點、電話。請查看清楚，尤其是保證書部份，要看清楚保證內容是否公平，其範圍為何，保證？年？萬公里（有的5年或5萬公里、有的6年或15萬公里、有的是5年不限里程保固），不在保證之列的零件就要小心檢查狀況。
6. **行照**：行照內記載有牌照號碼、型式、顏色、引擎及車身號碼等資料，要確認該份資料與車是否相符，要核對行照車主，地址是否有錯誤。
7. **保險卡**：核對項目主要有車主、車號、車子種類，保險種類有無自付額規定（有自付額的部份是多少）等資料與當初承保條件有無相符（例如甲式、乙式、丙式），以確保自身權益。

3. 購買新車簽約時應注意哪些事項？

1. **價金之給付方式**，如採分期付款者，應載明（1）頭期款、（2）分期付款總價與現金交易總價之差額、（3）利率（利息應低於年息20%）。坊間有車商推出「0利率分期貸款」方案，看似優惠，實則可能隱含費用在內，例如：辦理分期要消費者繳交動產擔保設定費，分期價總額高於現金價等。

另如以貸款付款者，為避免貸款核貸金額或利率高低不符消費者預期，建議消費者於契約中增列一定條件之貸款無法核撥時，得解除契約請求退還訂金之約款。

2. 尚未進口之車輛，訂車後交車時匯率、關稅等費用有變動者由誰負擔，應於契約書內具體載明。
3. 契約書應載明保固里程、保固期間及保固範圍與不保固之項目。
4. 新車在交車後一定期間內如發現重大瑕疵，例如：行駛中煞車失靈經送業者檢修□次未修復(契約未載明時以2次為準)，行駛中突然起火燃燒，行駛中突然熄火故障經送業者檢修□次未修復(契約未載明時以3次為準)，排檔時發生暴衝或行駛中引擎溫度升高至極限經送業者檢修□次未修復(契約未載明時以3次為準)，其他有危害生命安全或身體健康之虞的重大瑕疵經送業者檢修□次未修復(契約未載明時以2次為準)，消費者得請求更換同型新車，或解除契約請求加計利息返還已付之價金。
5. 如交車前消費者反悔不買，雙方約定沒收已付價金不得超過買車現金交易總價10%，但業者如能證明所受損害額，仍得請求消費者賠償。
6. 業者不得約定排除或限制於交車時未能發現瑕疵之擔保責任。
7. 消費者得自由選擇投保之保險公司，業者不得指定或限制保險公司。

4. 買中古(二手)車應該注意什麼事情？

二手車來源雜多而無緒，要特別注意不要買到贓車、拼裝車、泡水車、重大事故車、發生凶案車。例如：前段是藍色的甲車解體，後段是白色乙車解體，焊接後再拼裝為一部車，且外表重新噴漆，此種車子如果沒有汽車專業知識的消費者根本無從得知，或者因車子是重大車禍報廢車（借屍還魂），或者因車子的資料被改換及偽證後很難辨識（有的車商與監理處人員勾結），一旦買了它，可能會惹上麻煩或吃上官司，消費者可得要特別注意。

一般而言，中古車最大的貨源就是 1. 中古車行 2. 法拍車公司 3. 車主

委託中古車行託售 4. 報紙或網站廣告 5. 汽車修理保養廠整修好出售 6. 原車廠的中古車部(例如：福特汽車、豐田汽車、三陽汽車都設有中古車買賣) 7. 至親好友介紹的。

如在車行購買的中古車其價格一般都有討價還價的空間，因此在決定購買中古車時應注意下列事項：

1. **車子的原始資料是否完備**，如為進口車要看出廠證明書、海關進口證明書：證明書內註明有生產日期、汽車年份、生產地、而且海關進口書會標示，產地國、生產日期…等資料，為汽車進口重要資料。(要與行照符合)。
2. **車種、年份(出廠日期為準)**。中古車買賣除了車況，**年份**是重要考量因素，年式並非重點，消費者應要求車商提出行照等證明該車輛之實際出廠日期(即年份)，別讓年式記載誤導。
3. **顏色、引擎號碼及車身號碼**(一定要核對與證件資料上所登記的是否相符，可要求車商提供位置查看)，如果已決定要買，但不是當場交車，最好拍照存證。
4. 抄寫路碼表哩程數(是否有原車主維修記錄表，可以的話，向原車廠調閱保養維修記錄，避免里程數被竄改)。
5. 買賣簽約前一定要試車，且試車不用先付定金。
6. 證件是否齊全。
7. **要車商保證此車不是 1. 重大事故車 2. 泡水車 3. 贓車 4. 拼裝車 5. 計程車改裝車 6. 租賃車**；又車商如明知該車內曾經發生自殺、他殺或因意外事故死亡之情形，卻未明確告知消費者，如有上例情況車商應無條件退車還錢或約定一定金額之賠償(記得一定要記載在契約書內)，如不能保證就不要購買。
8. 購車定金不得超過契約總價10%，且不得約定懲罰性違約金。
9. 行車執照登錄內容要與原始證件一致。
10. 查看引擎號碼、車身號碼與證件上所登記的是否相符。

11. 看車最好是白天、光線好，要把車子開到室外、陽光下來檢查最清楚。
12. 參考經濟部公告「中古汽車買賣定型化契約應記載及不得記載事項」與「中古汽車買賣定型化契約範本」與業者簽訂契約。關於車輛之里程數、轉手次數、原用途(自用、營業用、展示用)及其他影響車況之重要事項(事故車、泡水車、車內發生自殺他殺等)，業者應於契約內載明。
13. 是否為重新領牌的車輛，如是，重新領牌的原因為何？避免買到因重大車禍或租賃車改裝等重新領牌的車輛。
14. 業者如標榜為認(驗)證車商，其所銷售之車輛並不一定全部都有認(驗)證，消費者應先確認要買的車子已有認(驗)證。又認(驗)證之機構為何機構？坊間大部分「○○聯盟」、「○○公司」等驗證機構多係汽車相關行業組成，為業者加強行銷之手段之一，消費者如欲購買認(驗)證車輛並無不可，但要確認認(驗)證之項目為何？與行車安全是否相關？是否為自己需要的。
15. 自103年7月於公路監理加值服務網(<http://mvdvan.hinet.net/mvdvan/whpg.htm>)，可供民眾查詢車輛行車里程數，做為購買中古車時之參考，惟其資料係從103年7月才建置，故資料尚未完全，不過民眾在購買中古車時，仍可作為參考依據。

5. 看了車子後，當場就簽約下了定金，之後想取消怎麼辦？

1. 交付定金後想取消，必須以當時簽約的情況來瞭解，若你當時並沒有審閱契約的機會(新車買賣契約審閱期間不得少於3日、中古車買賣契約審閱期間不得少於2日)，那麼你可以主張定型化契約的定金條款不構成契約內容，或可直接要求業者退還你付的定金。
2. 如果你已經充分使用審閱契約的機會，但仍然想取消，那麼業者依法可以沒收定金，但不能超過交易總額的10%。

6. 買了車子，發生故障，該怎麼辦？

1. 新車若發生了故障，除非是人為的因素，只要車子仍在車商的保固條件內，都可以回廠免費修復或更換新零件。
2. 如果車子故障，是屬於製造或設計上瑕疵所造成，就算是過了保固期間，也一樣可以主張自己的相關權利，可以依瑕疵的嚴重程度的不同，要求業者維修、更換新品，或者是退貨還錢等處理。
3. 如果發生的故障還導致人身受到傷害，可再另外要求精神上的損害賠償。
4. 如果車子故障是人為因素所造成，例如因駕駛人不當操作或不依使用說明操作，且不屬於製造或設計上瑕疵，就很難要求車商來負責免費維修。

7. 車子發生疑似暴衝、火燒車，該怎麼辦？

1. 車子發生疑似暴衝或火燒車的情形時，首先應該先保留現場，通知警察、保險公司或相關單位前來處理，並儘可能地蒐集證據，例如先行拍照存證，而證據包含了人證及物證。
2. 如果需要鑑定，也應儘速協請鑑定單位前來鑑定。
3. 如果車輛還可使用，應儘速進廠維修，並查明事情發生的可能原因，以確保駕駛、乘客及用路人的安全。



交通運輸- 修車保養問題



1. 汽車需要維修保養，應注意哪些事項：

1. 留意維修廠商揭示的價格

與汽車維修有關的項目、預定收取的維修金額或實際應支付的零件價格、服務費、拖吊費、估價費等金額，均不得超過業者揭示於維修廠的價格；倘於維修過程中，業者發現該車輛另有其他損害或應更換其他零件，並應立即告知消費者。

2. 得選擇正廠零配件或其他同等級品

業者所更換的零配件，應告知消費者得選擇正廠零配件抑或其他同級品，而所謂的正廠零配件，是指汽車製造商自行或委託他人生產，且由製造商以其名義供應的新品零配件。

3. 零配件應為有效年限的新品並不得為盜贓遺失物

業者所更換的零配件，除另有約定者外，應為有效年限的新品，並不得為盜贓遺失物。

4. 維修應有一定保固期間

維修業者完成維修工作將車輛交付於消費者前，應交付保證書記載下列事項：

- (1) 於正常操作情形下，自交車之日起□個月或行駛□公里範圍內（以先到者為準），車輛不致發生與維修時同一的故障。
- (2) 於正常操作情形下，發生與維修時同一故障者，業者應免費負責修復。

5. 得要求維修項目的檢測或路試

業者除應與消費者明確約定交車時間，消費者尚得於業者修繕完成後交車前，要求業者就維修項目進行檢測或路試，以確認是否完全修復。

6. 給付遲延所生的賠償

倘若業者無法於約定期限內交車，消費者除得催告業者定期限完成外，尚可於給付已完成的維修項目的費用後取回所維修的車輛，並請求業者賠償因此所生的損害；此外，倘業者逾期交車，另應提供代步車或按日補償消費者交通費（不得低於同等級車的租車費用的50%）。

7. 業者不得以定型化契約條款方式要求消費者需接受

- (1) 收回維修契約。
- (2) 排除於交車時未能發現瑕疵的擔保責任。
- (3) 廣告及與消費者間的口頭約定不構成契約的內容的維修條件。



交通運輸- 租車問題



1. 想租車，應該注意什麼事情？

1. 先確認你租車的用途及要共用的人數。
2. 應瞭解想租的車型的性能，價格及租車所需證件。
3. 再尋找合法的租車業者，通常具有規模的合法業者的車輛數及車款種類都會比較多，較方便消費者選擇，同時在車輛的保養維護也較具保障。
4. 確定那一款車輛後，一定要予以檢查車況，使用前最好先拍照存證。
5. 考慮保險單是否要重複購買
6. 簽訂契約書前，你對該定型化契約有審閱權，一定要審查契約內容，瞭解確定後再簽約。
7. 發車和還車驗車時應仔細查看，確認無誤後再簽署單據。
8. 記得保留契約書及收據。
9. 一旦發生事故，應儘快通知相關部門及租車公司，一定要有交通警察的事故判定書或是安委會的證明。這兩樣是保險理賠必須的證明。保險一定要在第一時間通知，最遲不能超過24小時。

2. 租車後，在開到目的地或半路，車子出狀況，要如何解決？

1. 原則上各家租車公司所提供的服務都大致相同，當消費者租車後在行駛

途中，若發現小客車有瑕疵或操作不良時，請立即告知租車公司。

2. 不過若行駛超過40公里或1小時之後才發生問題，原則上不可拒絕租車，仍須負擔日租金，但如果是車子的瑕疵問題，而不是承租人操作使用上的問題，應由業者負責。
3. 因此瑕疵或操作不良並不是因承租人所致，如果送往出租人指定的保養廠修護，部分租車公司將提供代用車予承租人暫用。
4. 因可歸責於承租人之事由致車輛毀損無法修復者，應按當時市價賠償租車公司；如車輛雖有毀損但仍可修復者，承租人除負責賠償修車費用外，尚須按修理期間日數賠償租車公司租金損失(修理期間10日以內者，約定償付金額不得高於該期間租金之70%；修理期間11-15日者，約定償付金額不得高於該期間租金之60%；修理期間16日以內者，約定償付金額不得高於該期間租金之50%，且最長以20日計算)。此外，若有折舊費用之約定，不得超過修理費用20%。

3. 租車車子被拖吊了，該如何處理？如果由拖吊車弄傷的車痕該如何處理？

1. 車子因違規被拖吊了，需由承租人自行前往領回。
2. 若發現有被弄傷的車痕，則可視出車時的交車單，是否有此車痕，若沒有，則由拖吊車所弄傷的車痕可能會先由承租人負責。承租人賠償後可再向有過失之拖吊車業者求償。

4. 車子半路拋錨，拖吊費及維修費誰出？

一般大型的租車公司均有提供免負擔拖吊費、車輛維修費、短程計程車資、及做補退費或補延誤時間更或換車等，若是人為疏失仍提供30公里拖吊免費，但維修費則可於出車前，加購車損險防範碰撞時的修車損失，若無加購車損險者，除了車子本身的瑕疵所造成的故障外，如果是承租人所造成的，原則上修車費仍須由承租人負擔。

5. 承租車輛如遺失或被盜時，該如何處理？

1. 承租人應立即報案，並通知租車公司。
2. 如係因可歸責於承租人之事由致車輛遺失或被盜者，應按當時市價賠償租車公司。如承租車輛有投保竊盜損失保險者，承租人僅支付市價與保險賠償金額之差額。承租人未賠償前失竊車輛經尋獲者，承租人仍需賠償車輛修理費用及租金損失；承租人已賠償後失竊車輛經尋獲者，如該車輛未投保竊盜損失保險者，租車公司應即將該車輛過戶予承租人。



交通運輸- 其他問題



1. 郵件及快遞寄丟了或毀損了，怎麼辦？

若你的包裹、快捷等郵件遭到遺失、被竊或毀損時；可以根據郵政法來向中華郵政公司請求賠（補）償。

但要注意的是，寄件人或收件人若要請求賠（補）償權利，必須從郵件交寄那天算起，超過6個月不追討，就會無效了。而寄件人或收件人，如果在這個期限之內曾經向中華郵政公司查詢這項郵件，也以已經請求補償來看待。

如到其他民營業者銀行的託運契約，要記明價值及品名內容，以免遺失後發生爭議。

2. 搭乘交通工具發生延遲出發，或到達時間而影響行程，該怎麼辦？

一般來說，發生這種情況時，可以向負責的單位來請求賠償；但在實際上我們的交通工具種類很多，不同的交通工具有它所適用的法律規定，例如大眾捷運法、鐵路法、民用航空法等特別法等，所以遇到這類問題時，須先看所搭乘的究竟是哪一種交通工具而定。

如果是參加旅行團，發生延遲出發或到達，而影響行程，這項過失是由於旅遊營業者所造成的話，也可以請求時間浪費的賠償。

3. 搭乘交通工具發生事故，該怎麼辦？

搭乘交通工具發生事故可向負責的單位（例如遊覽車公司、客運公司、肇事人）來請求賠償；但是實際上，我們的交通工具種類很多，例如有捷運、鐵路、航空器、郵輪、客運等，不同的交通工具有它所適用的法律規定，例如大眾捷運法、鐵路法、民用航空法等特別法等，所以遇到這類問題時，須先看所搭乘的究竟是哪一種交通工具，而依照不同的法律規定來求償。



食品類問題



1. 發生食物中毒，該怎麼辦？

1. 發生食物中毒案件，應先將患者送醫急救，並保留患者剩餘的食品及嘔吐物；保留時，應該放置在冷藏庫中保存，以提供衛生單位查驗。
2. 中毒患者的家屬或診治中毒病患的醫院診所，應向當地的衛生局通報。
3. 依消費者保護法第7及8條規定，販賣及製造業者應負賠償責任，消費者可向業者請求賠償。

2. 吃到有問題的餐飲、食品，該如何求償？

1. 依據消費者保護法第7及第8條規定，從事經銷的企業經營者，對於商品或服務所產生的損害，與設計、生產、製造商品或提供服務的企業經營者應負連帶賠償責任。
2. 消費者若是吃到有問題的餐飲或食品時，可當場向廠商要求換貨或退錢；若無法當場獲得賠償，應保留食品以及購買的收據，可作為日後請求賠償的憑證，並向當地衛生局舉發。

3. 如何確認「健康食品」的真假？

1. 經衛福部核定的健康食品，除了應該標示衛福部核發的許可證字號和「健康食品」4個字的字樣及標準的圖樣之外，還應檢視商品裡的品名、內容物名稱及重量、食品添加物名稱、保存方法及條件、廠商及輸入者名稱、地址，核准的功效、攝取量、食用時應注意的事項及其他必要的警

語、營養成分及含量等標示。

2. 購買前，建議你先上衛福部網站查詢已獲核發許可證字號的「健康食品」名單，以保障權益，避免買到標示健康食品，實際上卻是有害的食品。
◦ (食品藥物消費者知識查詢網<http://consumer.fda.gov.tw/>)

4. 如何確認「有機食品」的真假？

1. 要從外表來辨識有機食品的真假，是比較困難的，目前行政院農業委員會對於所謂的有機農產品定有管理作業要點，並進行輔導及驗證。
2. 目前已通過行政院農委會的審查作業，成為農委會核可授權的有機農產品驗證機構，有：中華有機農業協會（英文為COAA）、慈心有機農業發展基金會（英文為TOAF）及臺灣省有機農業生產協會（英文為TOPA）等，消費者可以參考相關組織的認證標章（有機農業全球資訊網<http://info.organic.org.tw/supergood/>）。
3. 消費者也可以要求經銷商張貼或是提供農委會核可授權的有機農產品驗證機構名單，以作為選購參考。
4. 目前坊間有業者販售標示「有機質」蔬菜，標榜係使用有機肥料種植，此類農產品尚非屬「有機農產品」，消費者選購前宜多加注意。

5. 買到過期食品、問題食品、該怎麼辦？

1. 依消費者保護法第7條及第8條的規定，業者應確保對其所提供的商品或服務，無安全或衛生上的危險應負無過失責任；且業者也必須對商品的瑕疵負起連帶賠償的責任。
2. 如果不小心買到過期食品，或是買回的食品發現有異樣，消費者可以將該食品連同購買證明（例如發票等），攜回原購物地點要求退換貨；並向當地縣市政府衛生單位檢舉，若情況嚴重且有必要時，衛生單位還會要求業者全面回收。

6. 透過廣播，買到宣稱療效的「健康食品」，該怎麼辦？

1. 健康食品管理法第19條第2項規定：健康食品不可以有醫療效能的標示或廣告。
2. 因此，宣稱療效的健康食品是不符法令規定且誇大不實的，消費者可以向衛生單位檢舉；另依消費者保護法的規定，透過廣播使消費者未能檢視商品，而與企業經營者所形成的買賣，可以依消保法第19條的特種交易規定，在拿到商品後的7日之內，退回商品並要求退款。



電器用品問題



1. 買到規格不符或廣告不實的電器用品時，該怎麼辦？

1. 買到規格不符或廣告不實的電器用品時，消費者除了可解除買賣契約，要求退還費用之外，還可將所導致的損害，向企業經營者請求損害賠償。
2. 如果廣告媒體或製作廣告的代理商，明知或事前可以得知廣告內容與事實不符，卻仍然刊登、報導和製作時，則媒體經營者、廣告代理商與企業經營者，對於消費者的損失同樣須負連帶賠償責任。

2. 家庭電器發生故障，造成傷害或死亡時，該怎麼辦？

1. 業者所附的使用說明書或使用注意事項，應按照說明來使用，尤其是醒目的注意事項是在使用時要特別注意。
2. 如果你已經依照電器商品說明書正確地使用商品，卻仍造成傷害或死亡時，必須先向警方報案，請警方就事故現場拍照存證，並將故障商品保留，以利確認企業經營者的所必須要負的責任。
3. 消費者所受到的損害，也應該一併蒐集相關收據及證明文件資料，以便日後請求賠償時，能作為證據資料。

3. 購買電器商品，瑕疵連連，多次修理均無法修復，該怎麼辦？

1. 如果在使用商品後，才發現故障有瑕疵時，應該立刻向廠商反映。

2. 在商品送修時，你應該要求業者說明修理的情形，並將修理的項目及修理後的保固條件，以書面的方式填寫清楚，避免將來再度故障送修時，又須再另外支付修理費。如果多次送修仍無法解決相同問題，可依民法相關規定要求更換新品或解除契約。
3. 消費者在買到商品後，應儘速詳細檢查商品，以確認商品有無瑕疵，如發現商品有瑕疵，應立即告知廠商，要求更換全新無瑕疵的商品。



教育補習問題



1. 向補習班報名後，想要退班，可不可以要求全額退費？

1. 想要退班時，你必須先查看你和補習班所簽訂的合約、補習班的招生廣告、簡章及報名表上，有沒有關於退費的約定，如果沒有，可以參考各縣市關於短期補習班設立及管理自治法規的相關規定來辦理。
2. 有關退費比例請向當地縣市教育單位查詢（臺中市政府教育局社會教育科電話04-22289111#54500、04-25253244）。
3. 以臺中市為例，臺中縣市於99年12月25日縣市合併後，「臺中市短期補習班管理規則」於101年9月14日訂定發布，並自101年12月14日施行。在新法施行前所訂定之補習服務契約，原臺中縣補習班之退費依「臺中縣短期補習班設立及管理規則」辦理，原臺中市補習班之退費則依「臺中市短期補習班管理規則」辦理。也就是說，補習班學生繳納費用後，因故離班者，補習班應於7日內依下列規定退費：
 - (1) 消費者在101年12月13日以前與原臺中市補習班購買課程者(舊-臺中市短期補習班管理規則第30條)：

消費者因故離班時間	補習班應退還金額
實際開課日前離班者	應退還扣除定金或應繳納費用總額10%後的餘額。但所扣除費用最高不得超過新臺幣1000元。
實際開課日後離班者	應按未上課比例退還學生已繳的費用。但短期補習班得扣除退費金額10%作為違約金。

- (2) 消費者在101年12月13日以前與原臺中縣補習班購買課程者(舊-臺中縣短期補習班設立及管理規則第33條)：

消費者因故離班時間	補習班應退還金額
實際開課日前離班者	退還約定應繳納費用90%。學生預繳金額未達10%者，不得再向學生追繳。
實際開課日起第2天上課前離班者	退還約定應繳納費用70%。
實際開課日起第2天上課後且未逾全期或總課程時數1/3離班者	退還約定應繳納費用50%。
實際開課日起已逾全期或總課程時數1/3離班者	不予退還。

- (3) 消費者在101年12月14日以後與臺中市補習班購買課程者(臺中市短期補習班管理規則第36條)：

消費者因故離班時間	補習班應退還金額
實際開課日30日前離班者	退還當期開班約定繳納費用95%。但補習班所收取之5%最高不得超過新臺幣1000元。
實際開課日前30日內離班者	退還當期開班約定繳納費用90%。(教育部「短期補習班設立及管理準則」規定開課日前離班者沒收之費用不得高於1000元。)
實際開課日起至第10日前，且未逾全期(或總課程時數)1/3內離班者	退還當期開班約定繳納費用80%。

實際開課日第10日起，且未逾全期或總課程時數1/3內離班者	退還約定應繳納費用60%。
於全期或總課程時數1/3以上但未逾1/2期間內離班者	退還約定應繳納費用40%。
逾全期或總課程時數1/2以上離班者	不予退還。

- (4) 前述規定所稱之「約定繳納費用」，包括短期補習班訂定的報名費、訂位金及其他費用。另外，補習班所收取的代辦費應全額退還，但已購置成品者，應發給成品。

2. 參加補習班後，對方給付一套錄音教材，並言明即日就算開課，可以嗎？我該如何處理？

1. 補習前應該先和補習班簽訂補習服務契約書，並且有5日以上的契約審閱期。
2. 在契約中應記載課程科目、上課地點、人數、師資及授課方式。如果補習班業者違反了雙方約定，消費者可請求補習班業者履行契約，也可終止和業者的委任關係，請求退費。
3. 因此，除非你和補習班所簽訂的契約是以函授方式教學訂定，否則補習班只交付錄音教材，就是違反約定，你可以馬上解除和補習班的契約，並要求退還已繳交的補習費。

3. 參加補習班後，如補習班因故未開班、停班或變更課程、講師、上課地點時，可不可以要求退費？

1. 消費者可依各縣市關於短期補習班設立及管理自治法規的相關規定，或

參考短期補習班補習服務契約書應記載及不得記載事項的退費規定，向補習班申請退費。

2. 補習班如係位於臺中市，則須視學生與補習班報名簽約時點，分別適用當時有效施行之法規，向補習班申請退費。相關法規可至臺中市政府法制局「法規資料庫」網站查詢(<http://www.legal.taichung.gov.tw/>)。

4. 如何選擇補習班?參加補習之前，要先注意哪些事項?

1. 補習班是否合法立案：

應選擇經當地縣市政府教育局合法立案的補習班，查看立案證書及確認班名與招生名稱相同；上課地點與所載資料一致。經教育局合法立案補習班，應將立案證書懸掛於辦公室明顯處，消費者有權查看立案證書，無立案證書就是不法補習班。如發現未經合格立案補習班、或有疑慮，可請向教育局查詢或檢舉。直轄市及各縣市立案短期補習班查詢網：<http://bsb.edu.tw/>。

2. 建管、消防是否符合規定：

請補習班出示建築物公共安全及消防安全設備申報合格證明或安全檢查紀錄表。

3. 課程是否符合需求：

補習班應提供師資、教學科目、進度等資料，以符合學生的需求，補習班上述開班資料，並應作為合約的附件。

4. 保證班所履行的契約請詳細閱讀：

尤其保證班所簽訂的定型化契約，消費者勿盲目簽約應詳讀，如有問題應與補習班溝通，未確認前不要輕易繳費，千萬不要忽略自己的權益。

5. 是否登載收、退費規定：

(1) 收費規定：

- ① 參加補習學生報名時，補習班最多只能收取雙方約定費用的10%以內作為定金。
- ② 其餘費用，學生得申請補習班同意分期繳納學費。但應注意「分期繳納」，是由補習班本身提供的分期付款？或係由學生先向金融公司借貸後分期攤還？如係屬後者，建議簽約前應多考慮並詳細審閱契約內容，因為將來學生倘提前離班申請退費時，可能需另賠付金融公司貸款手續費或違約金。
- ③ 另外，101年12月14日施行之臺中市短期補習班管理規則第27條規定，補習班修業期限為1個月至1年6個月。如補習班修業期限超過6個月未滿1年，應分為2期各別收費；若修業期限超過1年，應分為3期各別收費，且每期不得超過6個月。

(2) 退費規定應符合各縣市關於短期補習班設立及管理自治法規的相關規定。

6. 如果對補習相關規定有不清楚或補習班是否合法有疑問，可先向下列單位諮詢問

(1) 臺中市政府教育局社會教育科

地址：臺中市豐原區陽明街36號

電話：04-22289111#54500-54507

網址：<http://www.tc.edu.tw/>

(2) 教育部社會教育司

地址：臺北市徐州路5號12樓

電話：02-77365689

網址：<http://www.edu.tw>



水電能源問題



1. 遭到假藉檢查瓦斯安全名義，推銷瓦斯防爆器等設備後，可以要求退貨？

1. 假藉檢查瓦斯安全名義，到家裡檢查瓦斯設備，然後推銷瓦斯防爆器、節流器等設備，屬於消保法規定的訪問交易。
2. 你可以在收到商品次日起7日之內，退回商品或用書面通知廠商解除買賣契約，不需要說明任何退貨的理由，也不需負擔任何費用。
3. 提醒你收到商品當日並不計算在7日之內，而你在退商品或以書面通知書通知廠商解除買賣契約時，最好是以雙掛號郵寄或存證信函的方式寄發，以減少爭議。
4. 解除契約後，你可直接向廠商請求退還已經付出的金額。
5. 應注意天然氣公司絕對不會販賣瓦斯安裝器材，且推銷安裝「自動遮斷器」，且多半是利用民眾上班時間，藉著家中有老人、婦孺的時候進行，行使詐騙技倆，所以可由下列方式判斷真假：
 - (1) 真正天然氣公司派來的，手上一定帶有用戶瓦斯表的資料冊，住戶在開門之前，可先問一下來訪人員，您們家的瓦斯表號碼是多少，假如他答不出來，或沒有這份名冊，就不要讓他進來。
 - (2) 真正天然氣公司不會隨便要人家換零件，即使有的話，也不會當場收取現金，而是將費用併在下次的瓦斯費一起收取。
 - (3) 安檢通知單如果是直接丟在信箱，僅以「貴用戶」三個字的通知單，根本可以不用理會，其次，出現「欣○瓦斯安全設備工程有限公司」或「欣○瓦斯工程有限公司」或「欣○瓦斯管路企業社」等字

樣的名稱，也可能是冒用的假公司名稱，消費者應多注意。

2. 消費者使用桶裝瓦斯桶應注意哪些事項？

1. 為保障你的權益，建議你於購買桶裝瓦斯時記得使用經濟部公告「家用液化石油氣供氣定型化契約範本」，與瓦斯行簽訂書面契約。
2. 瓶身檢驗卡上的檢驗日期是否逾期，逾期應要求瓦斯行更換。你可依本身使用頻率，要求瓦斯桶應有相當的安全使用期限(至少10日)。
3. 新瓦斯桶在未使用前，可秤量重量是否與瓶外標示相符(空瓶重加瓦斯重量)。並檢查瓶身外觀是否鏽蝕、瓶身站立是否穩固、有無氣體外洩異味等。
4. 新制瓦斯桶屬瓦斯行之財產，你購買瓦斯時僅需支付瓦斯桶保證金，不需另購買瓦斯桶，日後你不再購買瓦斯時，瓦斯行應全額無息退還保證金。所以，當你繳付保證金後記得向業者索取收據留存，以便將來要求瓦斯行退款時有所憑據。
5. 用完瓦斯後，可用家中的體重磅秤量測瓦斯桶鋼瓶淨重，瞭解與桶外標示重量是否有差別。
6. 用完瓦斯後，切勿搖晃鋼瓶藉以將殘留瓦斯用盡，以免發生危險。瓦斯桶內如有未用完的殘氣，可要求瓦斯行就所餘之殘氣量按退費當時瓦斯行公告之牌價計算退費。
7. 如果你在購買桶裝瓦斯後超過1年才將容器歸還瓦斯行且未繼續使用，或因為你改用其他燃料而未將容器即時歸還瓦斯行，導致容器檢驗有效期限超過1年以上者，你可能需負擔該容器最近一次定期檢驗費用。因此，當你購買桶裝瓦斯後，建議在瓶身標示「容器檢驗有效期限」前用完瓦斯，並即時將容器歸還瓦斯行。

消費詐欺類型



1. 刮刮樂詐欺

1. 常見的刮刮樂彩券詐欺手法有：詐騙集團向民眾偽稱收到刮刮樂彩券對中大獎，要先繳稅金或加入其會員才能領獎，並要求民眾匯款到所指定的帳戶來支付稅金或入會費，然後逃匿無蹤。
2. 這類的刮刮樂詐欺財方式都是詐騙集團有計畫的騙局，民眾對於容易取得的刮刮樂彩券應小心謹慎，千萬不要心存貪念，如果遭到了詐騙，要儘快向警方報案。
3. 防範方法：通常舉辦刮刮樂彩券贈獎活動的單位，必須有一家合法公司做信譽保證，民眾勿輕易相信廣告宣傳，應先向該保證公司或財稅機關電話查詢公司登記、資金的基本資料，且勿依照宣傳單上的號碼查詢，而應透過104、105電話查號後再行查詢。

2. 購物詐欺

1. 購物詐欺多半是詐騙者先以小額購物與民眾建立起信任感，然後再利用這個關係讓民眾疏忽，而詐騙大額金錢。
2. 要預防這種詐騙手法的最佳對策，就是在交易時多查證，例如向主管機關查詢交易對象是否已辦理公司登記等。
3. 如果發現有異常，尤其是大筆的交易時，須格外小心，避免歹徒利用你對他的信任，行使詐騙的行為。
4. 這類行為多已涉及刑法詐欺等罪行，民眾如果遭到詐騙，應立即向警方報案處理。

3. 退稅、退費詐欺

1. 近來常有詐騙集團向民眾謊稱是國稅局或某公司人員，告知民眾有一筆退稅(費)款項，可透過銀行自動櫃員機領回等等，進而藉機誤導民眾使用銀行自動櫃員機輸入錯誤的指令，而將帳戶內的金額轉帳到詐騙集團預先設立的銀行帳戶，而將之提領一空。
2. 民眾必須提高警覺：由於銀行自動櫃員機只能將款項匯出並沒有將錢匯入的功能，因此國稅局的退稅程序或公司的退費方式，不可能由民眾操作銀行自動櫃員機來辦理，如果民眾若遇到這種情形，應立即報警處理。

4. 網路詐欺

1. 拷貝網路銀行網站的網頁，假冒該銀行的名提供「活期儲蓄存款」、「定存本利和」、「定期儲蓄存款利率」、「零存整付本利和」等多功能，讓使用者誤上冒牌的網路銀行，洩漏個人身分證件或銀行帳號及密碼等重要資料，再進行盜領。設法得知消費者信用卡內碼，據以偽變造該信用卡，勾結商家大肆消費，騙取錢財。
2. 通常網路交易無法實際看到商品後再決定購買，所以比較容易發生問題，因此，消費者在網路購物有下列情況時，應特別提高警覺：例如交易條件太好、在交易完成前要求提供個人身分資料或財務資料、不合常理的高額贈獎活動、必須先寄送金錢以取得特別的交易機會、以及有高報酬率的投資機會，或誇大功效的醫療或保健商品等。
3. 最好在事先就能查證業者的身分，透過經濟部商業司的網站，查證業者有無合法設立登記、負責人姓名、公司所在地及營業項目，如此當可降低風險。
4. 防範方法：目前各大銀行紛紛推出網路銀行以便利顧客服務，宜多瞭解網路銀行的相關操作內容與程序才不致上當受騙。且應妥慎保管個人身分資料及信用卡卡號，並避免以他人電子郵件傳送之連結直接點選連結上網，或向來路不明的網站輸出信用卡號。金管會銀行局已於銀行百寶

箱網站，列載經核准網站(<http://www.banking.gov.tw>)的「金融機構查詢」中設立的金融機構及其網址等相關資訊，民眾若有需要可逕至該網站查詢，以維護自身權益。

5. 手機簡訊詐欺

1. 手機簡訊常見的詐欺手法有：詐騙集團向民眾發出手機簡訊，偽稱民眾抽中了大獎(電器用品、3C商品等)，但須先繳交稅金或加入會員才能領獎，利用民眾一時貪念，要求民眾匯款至指定帳戶支付稅金或入會費，之後則逃匿無蹤。
2. 這些手機簡訊詐財的方式，都是有計畫的詐騙集團所為，民眾對於無故收到的簡訊應小心提防，不要心存貪念，如遭詐騙，應向警方報案。
3. 防範方法：
 - (1) 防詐第一要務為：「勿存貪念」，貪念是造成被騙的主因。
 - (2) 通常舉辦贈獎活動的單位，必須有一家合法公司做信譽保證，並請政府財稅機關當見證。民眾應先向該保證公司或相關見證機關電話查詢，且查詢電話切勿依照其所稱的號碼，而應透過104、105電話查號後再行查詢。正當公司所辦贈獎活動，領取彩金是要先繳稅金。為避免受騙，可親自登門拜訪，以確定真假。
 - (3) 不明來電或簡訊，切勿依對方指示回電。詐騙集團所發送的詐騙簡訊，聯絡電話多為人頭申辦手機號碼或0800專線，民眾可先撥打「104」進行查證對方所聲稱的服務電話是否屬實。
 - (4) 請將所獲資訊(簡訊來源、電話號碼、內容)向165或110專線舉報；或向各行動通信系統業者「抓騙專線」(即手機直撥或撥客服專線)檢舉。
 - (5) 如中華電信自94年6月10日起，行動電話月租型客戶，可至各營業窗口、emome網站、撥客服專線：0800-080090及手機直撥31900語音免費申請「手機簡訊限制」服務申裝此服務，就無法透過手機收、發

簡訊，包括語音信箱告知簡訊，可有效阻絕詐騙簡訊的傳送，提供客戶拒絕收到無聊或詐騙簡訊干擾；及為持續提高對詐騙簡訊的警覺，其亦同步推出「89500免付費詐騙簡訊檢舉」服務。該簡碼提供客戶將疑似詐騙簡訊，以簡訊方式轉送到「89500」（即號碼輸入89500），並將儘速與警政單位緊密合作，斷絕不法簡訊的發訊源、嚴格查驗申租證件、防範以人頭冒名申租等配合措施。

6. 通訊費用詐欺

1. 近來有詐騙集團勾結公司不肖人員取得民眾的個人資料後，會印製並寄發各式的偽造帳單給民眾，或是用電話通知民眾有款項未繳，並請民眾將未繳的款項匯到詐騙集團所指定的銀行帳戶。
2. 民眾對於收到的各式帳單都應該詳細查對，在查證清楚前先不要付款，以免歹徒利用民眾的疏忽騙財。

7. 信用卡詐欺

1. 近來發現有不法集團假扮銀行人員，以高額贈品吸引民眾申辦信用卡，在取得民眾填寫完成的申請書及身分證影本後，以民眾的名義向銀行申請信用卡，再利用銀行與民眾間聯繫的漏洞從中攔截信用卡，做不法的使用。
2. 民眾對於個人資料應慎重保管，並防止不必要的外洩，尤其身分證應妥為保管，以免成為詐騙集團行騙的工具。建議申請信用卡，應將申請書直接以雙掛號郵寄送至信用卡銀行，以免個人資料外流。
3. 防範方法：
 - (1) 個人身分證、健保、信用卡及護、駕照等證件應妥善保管，勿輕易交予他人。發現遺失或破損時，應即時向有關機關報備並申請補發，做好檢查防護措施，以防止被非法冒用，因而權益受損。
 - (2) 至各商店刷卡時儘量避免信用卡脫離自己視線，以防歹徒有機可乘

，最好注視店員的刷卡動作，避免遭2次刷卡遭側錄再複製卡片盜刷。

- (3) 以公司名義招攬旅遊或代辦信用卡等活動，應先向經濟部商業司、各縣市政府及稅捐機關查詢該公司是否立案，並按址向該公司訪查，多一分存疑，可避免被騙上當。(全國公司、商業登記查詢網 <http://gcis.nat.gov.tw/welcome.jsp>)
- (4) 注意自己郵局、銀行或信用卡帳戶內金額多寡的改變，隨時與郵局、銀行保持聯繫。

8. 求職或打工詐欺

1. 在網路或發廣告信以政府公共服務擴大就業方案為餌，要求民眾交費入會並保證就業。
2. 刊登廣告以高薪、工作輕鬆求「公主」、「男公關」或「影、歌星」為餌，向應徵者騙取定金、攝影費、保證金、置裝費或訓練費(替代保證金)等費用吸金詐財。
3. 刊登廣告徵求內勤人員，僱傭後以「教育訓練」宣導公司產品的優點，再伺機誘使其更換薪資計算方式為抽成計傭，並表示「公司規定要在一週內推銷一個產品出去，才能有資格成為員工，不妨花錢先買下來，以後再轉賣給別人」，使應徵者陷於錯誤購買產品，最後再迫使其離職，以此假徵才行真推銷之實。常見的產品有生前契約納骨塔、氣血循環機、旅遊度假村會員證、網路電子空間等。
4. 民眾應認清：正當的公司行號絕不可能要求求職者在上班前支付公司款項。民眾在求職時應保持冷靜，不要被詐騙集團的花言巧語所迷惑。
5. 防範方法：
 - (1) 任何求職廣告均應仔細考慮其合理性，若有**預扣工資**、**預交保證金**、**強迫加班**、**扣押身分證**等情事，應向勞工行政單位反映，並務必謹記：「自己是去求職的，不是去消費買產品的！」。

- (2) 薪資轉帳應由員工親自至金融機構辦理開戶轉帳，絕無代辦開戶之理，因此個人資料應妥善保管勿使外洩，以保障切身權益。學生打工應注意書面契約內容，勞委會印製有「工讀生服務手冊」，可電洽(02) 85902866索取。

9. 家庭代工詐騙

1. 家庭代工詐騙的手法為：詐騙集團會假借徵求家庭代工，並聲稱可以獲得高額的利潤，等民眾同意從事代工後，又聲稱他所提供的代工商品是高價值的商品，而要求民眾必須先付一筆金額才能取得材料代工，騙得材料費之後就消失無蹤，或交付不良材料使民眾無法通過產品驗收。更有惡劣的假借各種理由讓代工產品不能通過驗收。
2. 因此，民眾在應徵家庭代工時，千萬不要先支付高額款項給廠商，以免遭受重大損失。

10. 「自動提款機(ATM)轉帳詐財」

詐騙集團利用退稅、退費、防疫補助款，或是家庭代工及信用貸款等方式，騙取民眾匯款，手法如出一轍，均以電話或手機簡訊告知當事人，有退稅款、中獎獎金、防疫補助款要發給民眾，並以時間緊迫，需立即辦理，否則將喪失權利為由，誘騙民眾持金融卡至自動提款機依其指示按鍵操作，並利用民眾不諳轉帳操作程序，而設計出一套繁複的操作順序，藉機將民眾帳戶餘款轉帳至該集團設定的人頭帳戶內，以達到詐財的目的。

防範方法：自動提款機只能把帳戶內的錢轉出去，而不能把別人的錢轉到自己帳戶內，更無法在自動提款機上進行「轉帳不成功」枝沖回交易。請民眾牢記「三不」與「三要」守則，以維護自身財產安全，共同防制詐騙：

1. 「三不」：

- (1) 不要隨便提供自己的金融資料(如密碼、帳號、卡號等)及個人基本資料(如身分證字號、出生年月日等)給別人。
- (2) 不要聽從別人的指示去操作提款機，或至銀行臨櫃辦理匯款、約定轉帳。
- (3) 不要依照來路不明的電話或手機簡訊所提供的電話號碼直接撥打。

2. 「三要」：

- (1) 要保管好與自身權益有關的重要文件。
- (2) 來路不明的電話或手機簡訊，要向104查號台詢問正確電話，或向內政部警政署 165 專線查證。
- (3) 接獲信用卡刷卡簡訊，要直接向信用卡背面所載銀行聯絡電話查證。自93年12月1日起銀行傳信用卡簡訊不會加具聯絡電話。

11. 「代辦貸款詐騙」

1. 冒用金融機構相關事業名義，使用「銀行」或「bank」名稱，或假冒與銀行有委外合作關係，向消費者偽稱可爭取較低利率或增加貸款額度；有的則向消費者宣稱即使消費者信用不良，也有辦法取得銀行貸款，但無論銀行是否核貸，不肖貸款代辦業者都向民眾巧立名目收取各種高額手續費。更惡劣者，尚有先利用消費者交付的文件資料去銀行申辦貸款，等到撥款後即盜領一空，造成消費者措債，甚至轉賣消費者資料牟利。
2. 防範方法：如有資金需求，應直接找銀行，便捷、安全又放心，如需透過銀行簽約委託的行銷公司洽詢貸款商品的價格、申請條件與相關權利義務內容，請先向銀行公會網站(<http://www.ba.org.tw>)或直接向金融機構查詢目前各金融機構簽約委託行銷貸款業者的名單與聯絡方式。

12. 「地下金融公司詐騙」

1. 詐騙集團自稱係合法成立的公司(實際上只有一般公司執照,而無外匯指定銀行執照),可協助民眾投資外匯,獲得高報酬或以較低費用及較快速度辦理國際間匯款。由於未擁有合法外匯業務執照,常易發生糾紛或鉅額虧損而求助無門。
2. 防範方法:交易之前宜先向主管機關查詢該公司或金融構及產品的合法性,以保障本身權益。

13. 「郵購詐欺」

1. 由於近年買賣交易型態改變,郵購消費方式盛行,不法集團便利用郵局代收貨價郵件方式,寄出民眾未訂購或與訂購物件不符的物品,經郵局投遞並收取貨款交付於寄件人,以達詐財的目的。
2. 防範方法:當郵局投遞人員送來代收貨價郵件時,務必先確認郵件上所註明的物品內容是否為所訂購的物品,對非自己所訂購物品,得予拒收。若在領取郵件後,始發現未訂購或郵件內物品不符,則可向投遞郵局反映。



存證信函須知



1. 什麼是存證信函？

1. 存證信函是指藉由郵局證明信件內容及發信日期、收信日期的信件文書。
2. 存證信函僅能證明發信人在信中表達了一定的意思表示，而且收信者確實收到了信件。
3. 存證信函並不能夠代表發信者確實擁有信中敘述的權利，也不能夠代表收信者即負有信中所敘述或要求的義務。
4. 因為訴訟程序相當注重實質證據，書面證據的證明力比言詞證據的證明力要高出許多。因此寄存證信函主要的目的在於「確定曾經告知對方自己希望發生的法律效果」，以便將來雙方訴訟時，得提出存證信函作為訴訟證據。
5. 以存證信函證明自己意思表示的內容，相當方便，但是一定要明確表達自己訴求的內容，切勿含糊不清，意思不明。建議你寫完之後，拿給幾個人看看，如果都能瞭解內容，那應該就可以了。

2. 存證信函有什麼功用？

1. 因為一般信函沒有第三人可以做證，對方可以推說未收到或不知情，但是存證信函則可以透過郵局幫你存證一份作為寄送的證明，如此便可以證明自己確實已經告知對方欲告知的事項（意思表示），以後如有爭議或訴訟的時候，便可以當作證據。
2. 存證信函最主要是要達成法律上「證據保存」、「告知」（一般告知、催

告、解約等等）及防範未然的功用

(1) 「證據保存」上的功能：

存證信函一定是採書面的方式，又載有發信人和收信人，與發信的時間，因此不會造成口說無憑的情形，將來如果為了某件事實有所爭議時，曾經發出的存證信函就是最好的呈堂證據。目前依據存證信函的證據功能，所能獲致法律上的效益，最顯著的有以下兩項：

- A. 證明曾為意思表示(或通知)：最常運用於解除契約、終止契約、意思表示撤銷、承認、抵銷等。
- B. 證明時效的遵守：時效的遵守與否，往往是影響法律關係生效的要件。由於存證信函足以證明寄件人何時發信，何時收件，在時間上的證據力確定而不可動搖，這無論在請求權的消滅時效上或形成權的除斥期間上，「存證信函」都發揮出強大的證據功能。

(2) 防患未然的功能：

在許多民、刑事案件在告上法庭之前，只要當事人懂得在恰當時機寄出存證信函，無論是通知、催告、或警示對方，經常會使一些稍具法律常識的人，知所收斂，不敢妄為，或使對方不再存僥倖之心，而主動與對方達成協議或和解，甚至於履行應盡的義務，如此一來，不須漫長的訴訟，自然能達到保障權益的效果！

3. 如何寫存證信函，以保障自己權益？

寫存證信函的要點有下列幾點：

- 1. 郵局存證信函須以雙掛號函件寄出，並需妥善保存函件送達後的回執證明。
- 2. 向郵局購買存證信函用紙，一式最少3份。(寄件人、收件人、郵局三造各執一份，份數視收件人人數而增加)。

3. 寫存證信函為達到預期的效果，須掌握時機與重點：應注意人(當事人)、事(事實經過)、時(發生時間)、地(發生地)、物(標的物)等重點。
4. 信函內容應提到：「限收件人於x年x月x日前解決...，否則...」或「限收件人於文到x日內予以處理，否則...」。
(※ 限x日：以7至10日為合理時日)
(※ 否則...：須具體表達訴求，如第五條所述)
5. 寄件人務必清楚寫明「目的」：例如要求企業經營者應合理解決的方式，如退貨、退款、解除契約、減少價金等，千萬不要含糊、不清不楚。
6. 書寫完成詳加檢查應具備的重點內容後至郵局以雙掛號寄發：書寫完成後應依前述重點詳加檢查再至郵局以雙掛號寄發，郵局承辦人員只會從形式上加以檢查，如錯字、用印、日期等的填寫，檢查無誤後即受理寄出。
7. 存證信函的相關資料應妥善保存：郵局開立的寄信收據和寄件人持有的存證信函、及事後收到的「回執證明」明信片都需妥善保存。
8. 存證信函正副本文字，如有塗改增刪，應於正副本之末註明「在某頁某行第幾格下塗改增刪若干字」字樣，加蓋寄件人印章。但每頁塗改增刪不得逾20字。
9. 存證信函應由寄件人以書寫、複寫、打字或影印，製作成一式3份〈正本1份，副本2份〉並簽字或蓋章，收件人如為2人以上，依增加人數增製副本。但如寄件人不願自留副本者，得僅作成副本1份；如需增加副本由郵局證明者，增加的份數每份存證費減半繳付。
10. 存證信函主要需有明確告知對方，表明寄件人嚴正立場的重要意義並備作證據。所以存證信函如何書寫、簽章應該有所瞭解，才能真正發揮寄送存證信函後保障自己權益的功用。

4. 如果自己保留的存證信函遺失，怎麼辦？

1. 依郵件處理規則第34條規定，留存於郵局的存證信函副本，自交寄日起，由郵局保存3年，期滿，郵局得銷燬之。
2. 因此在郵局保存存證信函期間，寄件人得持原憑證向原交寄郵局申請查閱或另具副本申請證明；如果原憑證遺失或喪失，仍得以其本人的身分證明申請之。收件人如果能夠提供相關掛號號碼及身分證明也可以申請。
3. 申請時應按存證信函的存證費半數核計查閱費或證明費，且以等值的郵票黏貼在申請書上，向原寄郵局提出申請。



中央部會消費者服務電話、地址

機 關 別	聯 絡 電 話	地 址
行政院消費者保護處	(02) 2886-3200	台北市忠孝東路一段 1 號
內政部	(02) 8195-8151	台北市中正區徐州路5號
外交部	(02) 2348-2999 (總機)	台北市凱達格蘭大道 2 號
國防部	1985 (02) 2311-6117 (總機)	台北市中山區北安路409號
財政部	(02) 2322-8000 (總機) (049) 237-0469	台北市愛國西路 2 號
教育部	(02) 7736-6666 (總機)	台北市中山南路 5 號
法務部	(02) 2191-0189 (總機)	台北市重慶南路 1 段 130 號
經濟部	(02) 2321-2200#347 (02) 2321-2200 (總機)	台北市福州街 15 號
交通部	(02) 2349-2206 (02) 2349-2900 (總機)	台北市仁愛路 1 段 50 號
文化部	(02) 8512-6000 (總機)	新北市新莊區中平路439號南棟13樓
中央銀行	(02) 2357-1999 (02) 2393-6161 (總機)	台北市羅斯福路 1 段 2 號
行政院人事行政總處	(02) 2397-9298*553 (02) 2397-9298 (總機)	台北市濟南路 1 段 2-2 號 10F
行政院衛福部	(02) 2787-8200 (02) 8590-6666 (總機)	台北市南港區忠孝東路6段488號
行政院環境保護署	0800-026945 (免費電話) (02) 2311-7722 (總機)	台北市中華路 1 段 83 號
金融監督管理委員會	1998 0800-789885 (免費電話) (02) 8968-0899 (總機)	新北市縣民大道 2 段 7 號 18 樓
行政院農業委員會	(02) 2381-2991 (總機)	台北市南海路 37 號
勞動部	0800-085151 (免費電話) (02) 8995-6866 (總機)	台北市延平北路 2 段 83 號 9 樓
行政院原子能委員會	(02) 8231-7250 (02) 8231-7919 (總機)	新北市成功路 1 段 80 號
公平交易委員會	(02) 2351-7588 (總機) (02) 2351-0022	台北市濟南路 1 段 2-2 號 12 樓
行政院國軍退除役官兵輔導委員會	0800-212154 (免費電話) (02) 2725-5700	台北市忠孝東路 5 段 222 號
行政院原住民族委員會	(02) 8995-3456 (總機)	新北市新莊區中平路439號北棟14、15、16樓
行政院體育委員會	(02) 8771-1800 (總機)	台北市朱崙街 20 號
行政院客家委員會	(02) 8995-6988 (總機)	新北市新莊區中平路439號北棟17樓
國家通訊傳播委員會	0800-177177 (免費電話) (02) 3343-7377	台北市仁愛路 1 段 50 號

地方消費者服務中心電話、地址

行政院消保處已建置「1950」全國性消費者服務專線，
消費者只需撥打「1950」特碼專線，
便可逕轉接至其所屬縣(市)政府消費者服務中心。

縣市別	消費者服務中心	消費爭議調解委員會	地 址
臺北市	電話 02-27208889#6167 傳真 02-27221990	02-27256169 02-27221990	台北市市府路 1 號東區
高雄市	電話 07-3373685 07-7431635 (鳳山行政中心) 傳真 07-3312813	07-3373337 07-3308355	高雄市四維三路 2 號 11 樓
新北市	電話 02-29683092 傳真 02-89536837	02-29670612 02-29692944	新北市板橋區中山路 1 段 161 號 27 樓西區
臺中市	電話 04-22289111#23700 #23804 傳真 04-22259509	04-22289111#23700 04-22259509	台中市西屯區臺灣大道 3 段 99 號 文心樓 10 樓 台中市豐原區陽明街 36 號 2 樓
臺南市	電話 06-6322099 06-2997788 傳真 06-2974597	06-2993388 06-2997788 06-2974597	台南市永華路 2 段 6 號
基隆市	電話 02-24276001 傳真 02-24230765	02-24201122#1105 02-24260008	基隆市義一路 1 號
桃園市	電話 03-3383070 傳真 03-3391709	03-3322101#5709 03-3391709	桃園市縣府路 1 號
新竹市	電話 03-5220862 傳真 03-5249224	03-5216121#412、424 03-5249224	新竹市中正路 120 號
新竹縣	電話 03-5585306 傳真 03-5585306	03-5518101#2323、 5081 03-5534658	新竹縣竹北市光明六路 10 號
苗栗縣	電話 037-364724 傳真 037-334653	037-392338 037-356639	苗栗市縣府路 100 號 7 樓
南投縣	電話 049-2222000 傳真 049-2236453	049-2203066 049-2205129	南投市中興路 660 號
彰化縣	電話 047-294472 傳真 047-249384	047-222151#1743 047-201922	彰化縣彰化市中山路 2 段 416 號
嘉義市	電話 05-2221661 傳真 05-2275217	05-2254321#711 05-2285842	嘉義市中山路 199 號
嘉義縣	電話 05-3620437 傳真 05-3620156	05-3620123#292 05-3620467	嘉義縣太保市祥和新村祥和一路 東段 1 號
雲林縣	電話 05-5350960 傳真 05-5351317	05-5339205 05-5339205	雲林縣斗六市雲林路 2 段 515 號
屏東縣	電話 08-7320415#2700 傳真 08-7323100	08-7320415#213 08-7347182	屏東市自由路 527 號

宜蘭縣	電話	039-251000#2526	03-9251000#2526	宜蘭市縣政北路 1 號
	傳真	039-252841	03-9252841	
花蓮縣	電話	038-226195	038-221541	花蓮市府前路 17 號
	傳真	038-236149	038-226149	
台東縣	電話	089-330577	089-361314	
	傳真	089-330483	089-322705	
澎湖縣	電話	06-9266266	06-9279907	馬公市治平路 32 號
	傳真	06-9277886	06-9274941	
金門縣	電話	0823-72852	0823-25740	金門縣金城鎮民生路 60 號
	傳真	0823-23418	0823-25850	
連江縣	電話	0836-26192	0836-22910	馬祖南竿鄉介壽村 76 號
	傳真	0836-26978	0836-26978	

消費者保護法

■ 中華民國一百零四年六月十七日總統華總一義字第 10400070691 號令修正公布第 2、8、11-1、13、17、18、19、22、29、39~41、44-1、45、45-4、46、49、51、57、58、60、62、64 條條文及第三節節名；增訂第 17-1、19-2、56-1 條條文；刪除第 19-1 條條文；並自公布日施行，但第 2 條第 10、11 款及第 18~19-2 條條文之施行日期，由行政院定之。

第一章 總則

- 第 1 條 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，特制定本法。
- 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。
- 第 2 條 本法所用名詞定義如下：
- 一、消費者：指以消費為目的而為交易、使用商品或接受服務者。
 - 二、企業經營者：指以設計、生產、製造、輸入、經銷商品或提供服務為營業者。
 - 三、消費關係：指消費者與企業經營者間就商品或服務所發生之法律關係。
 - 四、消費爭議：指消費者與企業經營者間因商品或服務所生之爭議。
 - 五、消費訴訟：指因消費關係而向法院提起之訴訟。
 - 六、消費者保護團體：指以保護消費者為目的而依法設立登記之法人。

- 七、定型化契約條款：指企業經營者為與多數消費者訂立同類契約之用，所提出預先擬定之契約條款。定型化契約條款不限於書面，其以放映字幕、張貼、牌示、網際網路、或其他方法表示者，亦屬之。
- 八、個別磋商條款：指契約當事人個別磋商而合意之契約條款。
- 九、定型化契約：指以企業經營者提出之定型化契約條款作為契約內容之全部或一部而訂立之契約。
- 十、通訊交易：指企業經營者以廣播、電視、電話、傳真、型錄、報紙、雜誌、網際網路、傳單或其他類似之方法，消費者於未能檢視商品或服務下而與企業經營者所訂立之契約。
- 十一、訪問交易：指企業經營者未經邀約而與消費者在其住居所、工作場所、公共場所或其他場所所訂立之契約。
- 十二、分期付款：指買賣契約約定消費者支付頭期款，餘款分期支付，而企業經營者於收受頭期款時，交付標的物與消費者之交易型態。

第 3 條

政府為達成本法目的，應實施下列措施，並應就與下列事項有關之法規及其執行情形，定期檢討、協調、改進之：

- 一、維護商品或服務之品質與安全衛生。
- 二、防止商品或服務損害消費者之生命、身體、健康、財產或其他權益。
- 三、確保商品或服務之標示，符合法令規定。
- 四、確保商品或服務之廣告，符合法令規定。
- 五、確保商品或服務之度量衡，符合法令規定。
- 六、促進商品或服務維持合理價格。
- 七、促進商品之合理包裝。
- 八、促進商品或服務之公平交易。
- 九、扶植、獎助消費者保護團體。
- 十、協調處理消費爭議。
- 十一、推行消費者教育。
- 十二、辦理消費者諮詢服務。
- 十三、其他依消費生活之發展所必要之消費者保護措施。

政府為達成前項之目的，應制定相關法律。

- 第 4 條 企業經營者對於其提供之商品或服務，應重視消費者之健康與安全，並向消費者說明商品或服務之使用方法，維護交易之公平，提供消費者充分與正確之資訊，及實施其他必要之消費者保護措施。
- 第 5 條 政府、企業經營者及消費者均應致力充實消費資訊，提供消費者運用，俾能採取正確合理之消費行為，以維護其安全與權益。
- 第 6 條 本法所稱主管機關：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。

第二章 消費者權益

第一節 健康與安全保障

- 第 7 條 從事設計、生產、製造商品或提供服務之企業經營者，於提供商品流通進入市場，或提供服務時，應確保該商品或服務，符合當時科技或專業水準可合理期待之安全性。
- 商品或服務具有危害消費者生命、身體、健康、財產之可能者，應於明顯處為警告標示及緊急處理危險之方法。
- 企業經營者違反前二項規定，致生損害於消費者或第三人時，應負連帶賠償責任。但企業經營者能證明其無過失者，法院得減輕其賠償責任。
- 第 7-1 條 企業經營者主張其商品於流通進入市場，或其服務於提供時，符合當時科技或專業水準可合理期待之安全性者，就其主張之事實負舉證責任。
- 商品或服務不得僅因其後有較佳之商品或服務，而被視為不符合前條第一項之安全性。
- 第 8 條 從事經銷之企業經營者，就商品或服務所生之損害，與設計、生產、製造商品或提供服務之企業經營者連帶負賠償責任。但其對於損害之防免已盡相當之注意，或縱加以相當之注意而仍不免發生損害者，不在此限。
- 前項之企業經營者，改裝、分裝商品或變更服務內容者，視為第七條之企業經營者。
- 第 9 條 輸入商品或服務之企業經營者，視為該商品之設計、生產、製造

- 者或服務之提供者，負本法第七條之製造者責任。
- 第 10 條 企業經營者於有事實足認其提供之商品或服務有危害消費者安全與健康之虞時，應即回收該批商品或停止其服務。但企業經營者所為必要之處理，足以除去其危害者，不在此限。
商品或服務有危害消費者生命、身體、健康或財產之虞，而未於明顯處為警告標示，並附載危險之緊急處理方法者，準用前項規定。
- 第 10-1 條 本節所定企業經營者對消費者或第三人之損害賠償責任，不得預先約定限制或免除。
- 第 二 節 定型化契約
- 第 11 條 企業經營者在定型化契約中所用之條款，應本平等互惠之原則。定型化契約條款如有疑義時，應為有利於消費者之解釋。
- 第 11-1 條 企業經營者與消費者訂立定型化契約前，應有三十日以內之合理期間，供消費者審閱全部條款內容。
企業經營者以定型化契約條款使消費者拋棄前項權利者，無效。違反第一項規定者，其條款不構成契約之內容。但消費者得主張該條款仍構成契約之內容。
中央主管機關得選擇特定行業，參酌定型化契約條款之重要性、涉及事項之多寡及複雜程度等事項，公告定型化契約之審閱期間。
- 第 12 條 定型化契約中之條款違反誠信原則，對消費者顯失公平者，無效。
定型化契約中之條款有下列情形之一者，推定其顯失公平：
一、違反平等互惠原則者。
二、條款與其所排除不予適用之任意規定之立法意旨顯相矛盾者。
三、契約之主要權利或義務，因受條款之限制，致契約之目的難以達成者。
- 第 13 條 企業經營者應向消費者明示定型化契約條款之內容；明示其內容顯有困難者，應以顯著之方式，公告其內容，並經消費者同意者，該條款即為契約之內容。

企業經營者應給與消費者定型化契約書。但依其契約之性質致給與顯有困難者，不在此限。

定型化契約書經消費者簽名或蓋章者，企業經營者應給與消費者該定型化契約書正本。

第 14 條 定型化契約條款未經記載於定型化契約中而依正常情形顯非消費者所得預見者，該條款不構成契約之內容。

第 15 條 定型化契約中之定型化契約條款牴觸個別磋商條款之約定者，其牴觸部分無效。

第 16 條 定型化契約中之定型化契約條款，全部或一部無效或不構成契約內容之一部者，除去該部分，契約亦可成立者，該契約之其他部分，仍為有效。但對當事人之一方顯失公平者，該契約全部無效。

第 17 條 中央主管機關為預防消費糾紛，保護消費者權益，促進定型化契約之公平化，得選擇特定行業，擬訂其定型化契約應記載或不得記載事項，報請行政院核定後公告之。

前項應記載事項，依契約之性質及目的，其內容得包括：

- 一、契約之重要權利義務事項。
- 二、違反契約之法律效果。
- 三、預付型交易之履約擔保。
- 四、契約之解除權、終止權及其法律效果。
- 五、其他與契約履行有關之事項。

第一項不得記載事項，依契約之性質及目的，其內容得包括：

- 一、企業經營者保留契約內容或期限之變更權或解釋權。
- 二、限制或免除企業經營者之義務或責任。
- 三、限制或剝奪消費者行使權利，加重消費者之義務或責任。
- 四、其他對消費者顯失公平事項。

違反第一項公告之定型化契約，其定型化契約條款無效。該定型化契約之

效力，依前條規定定之。

中央主管機關公告應記載之事項，雖未記載於定型化契約，仍構成契約之內容。

企業經營者使用定型化契約者，主管機關得隨時派員查核。

- 第 17-1 條 企業經營者與消費者訂立定型化契約，主張符合本節規定之事實者，就其事實負舉證責任。

第 三 節 特種交易

- 第 18 條 企業經營者以通訊交易或訪問交易方式訂立契約時，應將下列資訊以清楚易懂之文句記載於書面，提供消費者：

一、企業經營者之名稱、代表人、事務所或營業所及電話或電子郵件等消費者得迅速有效聯絡之通訊資料。

二、商品或服務之內容、對價、付款期日及方式、交付期日及方式。

三、消費者依第十九條規定解除契約之行使期限及方式。

四、商品或服務依第十九條第二項規定排除第十九條第一項解除權之適用。

五、消費申訴之受理方式。

六、其他中央主管機關公告之事項。

經由網際網路所為之通訊交易，前項應提供之資訊應以可供消費者完整查閱、儲存之電子方式為之。

- 第 19 條 通訊交易或訪問交易之消費者，得於收受商品或接受服務後七日內，以退回商品或書面通知方式解除契約，無須說明理由及負擔任何費用或對價。

但通訊交易有合理例外情事者，不在此限。

前項但書合理例外情事，由行政院定之。

企業經營者於消費者收受商品或接受服務時，未依前條第一項第三款規定提供消費者解除契約相關資訊者，第一項七日期間自提供之次日起算。但自第一項七日期間起算，已逾四個月者，解除權消滅。

消費者於第一項及第三項所定期間內，已交運商品或發出書面者，契約視為解除。

通訊交易或訪問交易違反本條規定所為之約定，其約定無效。

- 第 19-1 條 （刪除）

- 第 19-2 條 消費者依第十九條第一項或第三項規定，以書面通知解除契約者

- ，除當事人另有個別磋商外，企業經營者應於收到通知之次日起十五日內，至原交付處所或約定處所取回商品。
- 企業經營者應於取回商品、收到消費者退回商品或解除服務契約通知之次日起十五日內，返還消費者已支付之對價。
- 契約經解除後，企業經營者與消費者間關於回復原狀之約定，對於消費者較民法第二百五十九條之規定不利者，無效。
- 第 20 條 未經消費者要約而對之郵寄或投遞之商品，消費者不負保管義務。
- 前項物品之寄送人，經消費者定相當期限通知取回而逾期未取回或無法通知者，視為拋棄其寄投之商品。雖未經通知，但在寄送後逾一個月未經消費者表示承諾，而仍不取回其商品者，亦同。消費者得請求償還因寄送物所受之損害，及處理寄送物所支出之必要費用。
- 第 21 條 企業經營者與消費者分期付款買賣契約應以書面為之。
- 前項契約書應載明下列事項：
- 一、頭期款。
 - 二、各期價款與其他附加費用合計之總價款與現金交易價格之差額。
 - 三、利率。
- 企業經營者未依前項規定記載利率者，其利率按現金交易價格週年利率百分之五計算之。
- 企業經營者違反第二項第一款、第二款之規定者，消費者不負現金交易價格以外價款之給付義務。
- 第 四 節 消費資訊之規範
- 第 22 條 企業經營者應確保廣告內容之真實，其對消費者所負之義務不得低於廣告之內容。
- 企業經營者之商品或服務廣告內容，於契約成立後，應確實履行。
- 第 22-1 條 企業經營者對消費者從事與信用有關之交易時，應於廣告上明示應付所有總費用之年百分率。
- 前項所稱總費用之範圍及年百分率計算方式，由各目的事業主管

機關定之。

第 23 條 刊登或報導廣告之媒體經營者明知或可得而知廣告內容與事實不符者，就消費者因信賴該廣告所受之損害與企業經營者負連帶責任。

前項損害賠償責任，不得預先約定限制或拋棄。

第 24 條 企業經營者應依商品標示法等法令為商品或服務之標示。輸入之商品或服務，應附中文標示及說明書，其內容不得較原產地之標示及說明書簡略。

輸入之商品或服務在原產地附有警告標示者，準用前項之規定。

第 25 條 企業經營者對消費者保證商品或服務之品質時，應主動出具書面保證書。

前項保證書應載明下列事項：

一、商品或服務之名稱、種類、數量，其有製造號碼或批號者，其製造號碼或批號。

二、保證之內容。

三、保證期間及其起算方法。

四、製造商之名稱、地址。

五、由經銷商售出者，經銷商之名稱、地址。

六、交易日期。

第 26 條 企業經營者對於所提供之商品應按其性質及交易習慣，為防震、防潮、防塵或其他保存商品所必要之包裝，以確保商品之品質與消費者之安全。但不得誇張其內容或為過大之包裝。

第 三 章 消費者保護團體

第 27 條 消費者保護團體以社團法人或財團法人為限。

消費者保護團體應以保護消費者權益、推行消費者教育為宗旨。

第 28 條 消費者保護團體之任務如下：

一、商品或服務價格之調查、比較、研究、發表。

二、商品或服務品質之調查、檢驗、研究、發表。

三、商品標示及其內容之調查、比較、研究、發表。

四、消費資訊之諮詢、介紹與報導。

五、消費者保護刊物之編印發行。

- 六、消費者意見之調查、分析、歸納。
- 七、接受消費者申訴，調解消費爭議。
- 八、處理消費爭議，提起消費訴訟。
- 九、建議政府採取適當之消費者保護立法或行政措施。
- 十、建議企業經營者採取適當之消費者保護措施。
- 十一、其他有關消費者權益之保護事項。

第 29 條 消費者保護團體為從事商品或服務檢驗，應設置與檢驗項目有關之檢驗設備或委託設有與檢驗項目有關之檢驗設備之機關、團體檢驗之。

執行檢驗人員應製作檢驗紀錄，記載取樣、儲存樣本之方式與環境、使用之檢驗設備、檢驗方法、經過及結果，提出於該消費者保護團體。

消費者保護團體發表前項檢驗結果後，應公布其取樣、儲存樣本之方式與環境、使用之檢驗設備、檢驗方法及經過，並通知相關企業經營者。

消費者保護團體發表第二項檢驗結果有錯誤時，應主動對外更正，並使相關企業經營者有澄清之機會。

第 30 條 政府對於消費者保護之立法或行政措施，應徵詢消費者保護團體、相關行業、學者專家之意見。

第 31 條 消費者保護團體為商品或服務之調查、檢驗時，得請求政府予以必要之協助。

第 32 條 消費者保護團體辦理消費者保護工作成績優良者，主管機關得予以財務上之獎助。

第四章 行政監督

第 33 條 直轄市或縣（市）政府認為企業經營者提供之商品或服務有損害消費者生命、身體、健康或財產之虞者，應即進行調查。於調查完成後，得公開其經過及結果。

前項人員為調查時，應出示有關證件，其調查得依下列方式進行：

- 一、向企業經營者或關係人查詢。
- 二、通知企業經營者或關係人到場陳述意見。

三、通知企業經營者提出資料證明該商品或服務對於消費者生命、身體、健康或財產無損害之虞。

四、派員前往企業經營者之事務所、營業所或其他有關場所進行調查。

五、必要時，得就地抽樣商品，加以檢驗。

第 34 條 直轄市或縣（市）政府於調查時，對於可為證據之物，得聲請檢察官扣押之。

前項扣押，準用刑事訴訟法關於扣押之規定。

第 35 條 直轄市或縣（市）主管機關辦理檢驗，得委託設有與檢驗項目有關之檢驗設備之消費者保護團體、職業團體或其他有關公私機構或團體辦理之。

第 36 條 直轄市或縣（市）政府對於企業經營者提供之商品或服務，經第三十三條之調查，認為確有損害消費者生命、身體、健康或財產，或確有損害之虞者，應命其限期改善、回收或銷燬，必要時並得命企業經營者立即停止該商品之設計、生產、製造、加工、輸入、經銷或服務之提供，或採取其他必要措施。

第 37 條 直轄市或縣（市）政府於企業經營者提供之商品或服務，對消費者已發生重大損害或有發生重大損害之虞，而情況危急時，除為前條之處置外，應即在大眾傳播媒體公告企業經營者之名稱、地址、商品、服務、或為其他必要之處置。

第 38 條 中央主管機關認為必要時，亦得為前五條規定之措施。

第 39 條 行政院、直轄市、縣（市）政府應置消費者保護官若干名。消費者保護官任用及職掌之辦法，由行政院定之。

第 40 條 行政院為監督與協調消費者保護事務，應定期邀集有關部會首長、全國性消費者保護團體代表、全國性企業經營者代表及學者、專家，提供本法相關事項之諮詢。

第 41 條 行政院為推動消費者保護事務，辦理下列事項：

一、消費者保護基本政策及措施之研擬及審議。

二、消費者保護計畫之研擬、修訂及執行成果檢討。

三、消費者保護方案之審議及其執行之推動、連繫與考核。

四、國內外消費者保護趨勢及其與經濟社會建設有關問題之研究

五、消費者保護之教育宣導、消費資訊之蒐集及提供。
六、各部會局署關於消費者保護政策、措施及主管機關之協調事項。

七、監督消費者保護主管機關及指揮消費者保護官行使職權。
消費者保護之執行結果及有關資料，由行政院定期公告。

- 第 42 條 直轄市、縣（市）政府應設消費者服務中心，辦理消費者之諮詢服務、教育宣導、申訴等事項。
直轄市、縣（市）政府消費者服務中心得於轄區內設分中心。

第 五 章 消費爭議之處理

第 一 節 申訴與調解

- 第 43 條 消費者與企業經營者因商品或服務發生消費爭議時，消費者得向企業經營者、消費者保護團體或消費者服務中心或其分中心申訴。
企業經營者對於消費者之申訴，應於申訴之日起十五日內妥適處理之。
消費者依第一項申訴，未獲妥適處理時，得向直轄市、縣（市）政府消費者保護官申訴。
- 第 44 條 消費者依前條申訴未能獲得妥適處理時，得向直轄市或縣（市）消費爭議調解委員會申請調解。
- 第 44-1 條 前條消費爭議調解事件之受理、程序進行及其他相關事項之辦法，由行政院定之。
- 第 45 條 直轄市、縣（市）政府應設消費爭議調解委員會，置委員七名至二十一名。
前項委員以直轄市、縣（市）政府代表、消費者保護官、消費者保護團體代表、企業經營者所屬或相關職業團體代表、學者及專家充任之，以消費者保護官為主席，其組織另定之。
- 第 45-1 條 調解程序，於直轄市、縣（市）政府或其他適當之處所行之，其程序得不公開。
調解委員、列席協同調解人及其他經辦調解事務之人，對於調解事件之內容，除已公開之事項外，應保守秘密。

第 45-2 條 關於消費爭議之調解，當事人不能合意但已甚接近者，調解委員得斟酌一切情形，求兩造利益之平衡，於不違反兩造當事人之主要意思範圍內，依職權提出解決事件之方案，並送達於當事人。前項方案，應經參與調解委員過半數之同意，並記載第四十五條之三所定異議期間及未於法定期間提出異議之法律效果。

第 45-3 條 當事人對於前條所定之方案，得於送達後十日之不變期間內，提出異議。
於前項期間內提出異議者，視為調解不成立；其未於前項期間內提出異議者，視為已依該方案成立調解。

第一項之異議，消費爭議調解委員會應通知他方當事人。
第 45-4 條 關於小額消費爭議，當事人之一方無正當理由，不於調解期日到場者，調解委員得審酌情形，依到場當事人一造之請求或依職權提出解決方案，並送達於當事人。

前項之方案，應經全體調解委員過半數之同意，並記載第四十五條之五所定異議期間及未於法定期間提出異議之法律效果。
第一項之送達，不適用公示送達之規定。
第一項小額消費爭議之額度，由行政院定之。

第 45-5 條 當事人對前條之方案，得於送達後十日之不變期間內，提出異議；未於異議期間內提出異議者，視為已依該方案成立調解。
當事人於異議期間提出異議，經調解委員另定調解期日，無正當理由不到場者，視為依該方案成立調解。

第 46 條 調解成立者應作成調解書。
前項調解書之作成及效力，準用鄉鎮市調解條例第二十五條至第二十九條之規定。

第 二 節 消費訴訟

第 47 條 消費訴訟，得由消費關係發生地之法院管轄。

第 48 條 高等法院以下各級法院及其分院得設立消費專庭或指定專人審理消費訴訟事件。
法院為企業經營者敗訴之判決時，得依職權宣告為減免擔保之假執行。

第 49 條 消費者保護團體許可設立二年以上，置有消費者保護專門人員，

- 且申請行政院評定優良者，得以自己之名義，提起第五十條消費者損害賠償訴訟或第五十三條不作為訴訟。
- 消費者保護團體依前項規定提起訴訟者，應委任律師代理訴訟。受委任之律師，就該訴訟，得請求預付或償還必要費用。
- 消費者保護團體關於其提起之第一項訴訟，有不法行為者，許可設立之主管機關應廢止其許可。
- 優良消費者保護團體之評定辦法，由行政院定之。
- 第 50 條 消費者保護團體對於同一之原因事件，致使眾多消費者受害時，得受讓二十人以上消費者損害賠償請求權後，以自己名義，提起訴訟。消費者得於言詞辯論終結前，終止讓與損害賠償請求權，並通知法院。
- 前項訴訟，因部分消費者終止讓與損害賠償請求權，致人數不足二十人者，不影響其實施訴訟之權能。
- 第一項讓與之損害賠償請求權，包括民法第一百九十四條、第一百九十五條第一項非財產上之損害。
- 前項關於消費者損害賠償請求權之時效利益，應依讓與之消費者單獨個別計算。
- 消費者保護團體受讓第三項所定請求權後，應將訴訟結果所得之賠償，扣除訴訟及依前條第二項規定支付予律師之必要費用後，交付該讓與請求權之消費者。
- 消費者保護團體就第一項訴訟，不得向消費者請求報酬。
- 第 51 條 依本法所提之訴訟，因企業經營者之故意所致之損害，消費者得請求損害額五倍以下之懲罰性賠償金；但因重大過失所致之損害，得請求三倍以下之懲罰性賠償金，因過失所致之損害，得請求損害額一倍以下之懲罰性賠償金。
- 第 52 條 消費者保護團體以自己之名義提起第五十條訴訟，其標的價額超過新臺幣六十萬元者，超過部分免繳裁判費。
- 第 53 條 消費者保護官或消費者保護團體，就企業經營者重大違反本法有關保護消費者規定之行為，得向法院訴請停止或禁止之。
- 前項訴訟免繳裁判費。
- 第 54 條 因同一消費關係而被害之多數人，依民事訴訟法第四十一條之規

定，選定一人或數人起訴請求損害賠償者，法院得徵求原被選定人之同意後公告曉示，其他之被害人得於一定之期間內以書狀表明被害之事實、證據及應受判決事項之聲明、併案請求賠償。其請求之人，視為已依民事訴訟法第四十一條為選定。

前項併案請求之書狀，應以繕本送達於兩造。

第一項之期間，至少應有十日，公告應黏貼於法院牌示處，並登載新聞紙，其費用由國庫墊付。

第 55 條 民事訴訟法第四十八條、第四十九條之規定，於依前條為訴訟行為者，準用之。

第 六 章 罰 則

第 56 條 違反第二十四條、第二十五條或第二十六條規定之一者，經主管機關通知改正而逾期不改正者，處新臺幣二萬元以上二十萬元以下罰鍰。

第 56-1 條 企業經營者使用定型化契約，違反中央主管機關依第十七條第一項公告之應記載或不得記載事項者，除法律另有處罰規定外，經主管機關令其限期改正而屆期不改正者，處新臺幣三萬元以上三十萬元以下罰鍰；經再次令其限期改正而屆期不改正者，處新臺幣五萬元以上五十萬元以下罰鍰，並得按次處罰。

第 57 條 企業經營者規避、妨礙或拒絕主管機關依第十七條第六項、第三十三條或第三十八條規定所為之調查者，處新臺幣三萬元以上三十萬元以下罰鍰，並得按次處罰。

第 58 條 企業經營者違反主管機關依第三十六條或第三十八條規定所為之命令者，處新臺幣六萬元以上一百五十萬元以下罰鍰，並得按次處罰。

第 59 條 企業經營者有第三十七條規定之情形者，主管機關除依該條及第三十六條之規定處置外，並得對其處新臺幣十五萬元以上一百五十萬元以下罰鍰。

第 60 條 企業經營者違反本法規定，生產商品或提供服務具有危害消費者生命、身體、健康之虞者，影響社會大眾經中央主管機關認為情節重大，中央主管機關或行政院得立即命令其停止營業，並儘速協請消費者保護團體以其名義，提起消費者損害賠償訴訟。

第 61 條 依本法應予處罰者，其他法律有較重處罰之規定時，從其規定；涉及刑事責任者，並應即移送偵查。

第 62 條 本法所定之罰鍰，由主管機關處罰，經限期繳納後，屆期仍未繳納者，依法移送行政執行。

第七章 附則

第 63 條 本法施行細則，由行政院定之。

第 64 條 本法自公布日施行。但中華民國一百零四年六月二日修正公布之第二條第十款與十一款及第十八條至第十九條之二之施行日期，由行政院定之。

全民消費者保護網網路線上申訴網址：

<http://appeal.cpc.ey.gov.tw/WWW/Default.aspx>

本書編輯參考資料來源

行政院消費者保護處

金融監督管理委員會

公平交易委員會

國家通訊傳播委員會

內政部

教育部

交通部

經濟部

衛生福利部

內政部警政署

交通部觀光局



消費問題彙編 / 臺中市政府法制局編 --四版--
臺中市：中市法制局，民104.12 面:14.8X21

ISBN 978-986-04-7610-1 (平裝)

1.消費者保護 2.消費者行為 3.問題集

548.39022

104028223

消費問題彙編

出 版 者：臺中市政府法制局

發 行 人：局長 陳朝建

出版機關網址：<http://www.legal.taichung.gov.tw/>

出版機關地址：臺中市西屯區臺灣大道3段99號文心樓10樓

電 話：04-22289111#23700

傳 真：04-22259509

本書登載於臺中市政府消費者保護園地

網 址：<http://www.consume.taichung.gov.tw/>

出 版 年 月：104年12月

版 次：四版

定 價：120元

GPN：1010403286

ISBN：9789860476101