

消費者的權利與義務

行政院消費者保護委員會

一、消費者之權利與義務

一九六三年，國際消費者組織聯盟（IOCU）根據一九六二年美國總統甘迺迪首次提出消費者的四大權利－講求安全、知道真相、選擇及表達意見的權利，再定出消費者的八大權利、五大義務，而成爲世界各國消費者的共識，其內容如次：

（一）八大權利

1. 基本需求

消費者對維持生命之基本物質與服務，有要求提供之權利。

2. 講求安全

消費者對有危害健康與生活之產品與服務，有抗議之權利。

3. 正確資訊

消費者對可作爲選擇參考之資訊，有被告知事實真相之權利。

4. 決定選擇

消費者對各種商品與服務之價格決定與品質保證，有請求在充分競爭條件下形成之權利。

5. 表達意見

消費者對有關消費者權益之公共政策，有表達意見之權利。

6. 請求賠償

消費者對瑕疵之產品或低劣品質之服務，有請求賠償之權利。

7. 消費教育

消費者對有關消費之知識與技巧，有取得之權利。

8. 健康環境

消費者有要求在安全、不受威脅，且有人性尊嚴環境下生活之權利。

(二)五大義務

1.認知

消費者對產品之品質、價格與服務，有提高警覺與提出質疑的義務。

2.行動

消費者有維護自己權益，必要時有採取或支持各種行動之義務。

3.關懷

消費者對自己之消費行為，有確保不會對別人造成傷害之義務。

4.環保

消費者就日常之消費品與消費行為，有了解是否對環境造成污染之義務

。

5.團結

團結就是力量，全體消費者有團結並發揮影響力之義務。