

我國消費者保護行政（修正版）

林芳忠 *

壹、前言

貳、政府對消費者保護之任務

參、消費者保護行政體系

肆、申訴與調解

伍、行政處罰

陸、結語

壹、前言

消費者保護，自從西元一九六二年三月十五日美國故總統甘乃迪先生在其「保護消費者權益致國會特別咨文」中，明白揭示消費者四大基本權利，並強調政府應推動更多立法與行政措施，以善盡保護消費者四大基本權利之職責，及聯合國於一九八五年四月九日通過消費者保護指導方針，為各國制定消費者保護法規制度提供一套有系統之立法藍圖與遵行方向後，已成為國際間各國政府之共識，紛紛透過立法並採行政措施以保護其國內之消費者，使消費者保護行政成為國際潮流與趨勢。我國之消費者保護工作，在歷經個別立法保護時期及消費者保護方案時期後，為更有效保護消費者權益，實現憲法保障人民生存權、財產權，並符合時代趨勢之需要，於八十三年一月十一日公布施行「消費者保護法」，並依消費者保護法規定，於同年七月一日成立「行政院消費者保護委員會」，將消費者保護之理念與責任正式納入政府行政體系中，使我國消費者保護工作邁入另一新紀元。

消費者保護法係一攸關國民消費生活安全與公平之根本大法，全文計分七章，六十四條，除對消費者權益事項，分設條文予以規定，以賦予消費者得對

* 作者為美國舊金山大學國際經濟學碩士，現任行政院消費者保護委員會企劃組組長、中原大學講師。

企業經營者主張具體權利之依據，並對消費者保護團體之資格、任務，及違反相關規定之罰則予以具體規定外，同時就政府之調查權、處置權，以及消費者保護行政機關之工作與職掌，予以規範，以建立我國完整之消費者保護行政體系。茲為使國人對我國現行之消費者保護行政有所瞭解，並建立政府行政人員對消費者保護工作之正確觀念與認知，以落實執行消費者保護工作，特就其中有關消費者保護行政部分，作一簡單介紹。

貳、政府對消費者保護之任務

消費者保護法有關政府對消費者保護任務之規範，主要規定於第三條及第五條。依消費者保護法第三條規定，政府為達成消費者保護法「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」之目的，應實施下列措施、制定相關法律，並定期檢討、協調、改進有關之法規及其執行情形：

- (一)維護商品或服務之品質與安全衛生，及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。
- (二)確保商品或服務之標示、廣告、度量衡符合法令規定。
- (三)促進商品或服務維持合理價格、合理包裝及公平交易。
- (四)扶植及獎助消費者保護團體、協調處理消費爭議、推行消費者教育、辦理消費者諮詢服務，以及其他依消費生活之發展所必要之消費者保護措施。

另依消費者保護法第五條規定，政府應致力充實消費資訊，提供消費者運用，俾消費者能採取正確合理之消費行為，以維護其安全與權益。

參、消費者保護行政體系

消費者保護法既課以政府保護消費者之任務，自宜有特定機關負責實際規劃、執行，以落實達成其任務。依消費者保護法規定，我國負責規劃、執行消費者保護工作之行政機關，計可分為下列三類：

1. 負責研擬、審議消費者保護基本政策，並監督各主管機關落實執行消費者保護工作之行政院消費者保護委員會。
2. 負責執行與消費者保護法第三條有關各事項之中央各目的事業主管機關。

3. 負責執行消費者保護工作之省（省）、縣（市）地方主管機關及消費者保護官。
各機關之職掌如次：

(一) 行政院消費者保護委員會

行政院消費者保護委員會之職掌，依消費者保護法第四十一條之規定計有：

1. 消費者保護基本政策及措施之研擬及審議。
2. 消費者保護計畫之研擬、修訂及執行成果檢討。
3. 消費者保護方案之審議及其執行之推動、連繫與考核。
4. 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。
5. 各部會局署關於消費者保護政策及措施之協調事項。
6. 監督消費者保護主管機關及指揮消費者保護官行使職權。
7. 消費者保護之執行結果及有關資料之定期公告事項。

此外，有關對消費者保護團體之評定，對於地方主管機關命令企業經營者停止營業或勒令歇業之核准，以及扶植、獎助消費者保護團體、協助處理消費爭議、推行消費者保護教育宣導、辦理消費者諮詢服務等，亦皆屬該會之權責事項。

(二) 中央各目的事業主管機關

依現行中央政府各部會職掌劃分，主要之消費者保護目的事業主管機關計有：內政部、財政部、教育部、法務部、經濟部、交通部、及行政院農委會、勞委會、公平會、新聞局、衛生署、環保署等十二個機關。至其他關係較小者，如原能會、中央銀行等亦同樣負有保護消費者之責任。

中央各目的事業主管機關之職掌為：

1. 就其職掌辦理消費者保護法第三條所規定之各事項。
2. 依消費者保護法第三十八條規定，辦理消費者保護法第三十三條至第三十七條所規定，直轄市或縣（市）政府應辦理或得辦理之各事項。

(三) 省（市）、縣（市）地方主管機關

省（市）、縣（市）地方主管機關為省、市政府，及縣、市政府，其職掌如次：

1. 依消費者保護法第三十三條至第三十七條規定，辦理左列事項：
 - (1) 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。其調

查得依下列方式進行：

- ①向企業經營者或關係人查詢。
 - ②通知企業經營者或關係人到場陳述意見。
 - ③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。
 - ④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。
 - ⑤必要時，得就地抽樣商品，加以檢驗。
- (2)於調查時，對於可為證據之物，得聲請檢察官準用刑事訴訟法關於扣押之規定扣押之。
- (3)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關或團體辦理商品之檢驗。
- (4)對於企業經營者提供之商品或服務，經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。
- (5)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。
- 2.依消費者保護法第四十二條規定，設消費者服務中心、分中心，辦理消費者之諮詢服務、教育宣導，及接受消費者有關消費爭議事件之申訴等事項。

另依消費者保護法第四十五條規定，直轄市、縣（市）政府應設消費爭議調解委員會，調解消費者與企業經營者因商品或服務所發生之消費爭議事件。

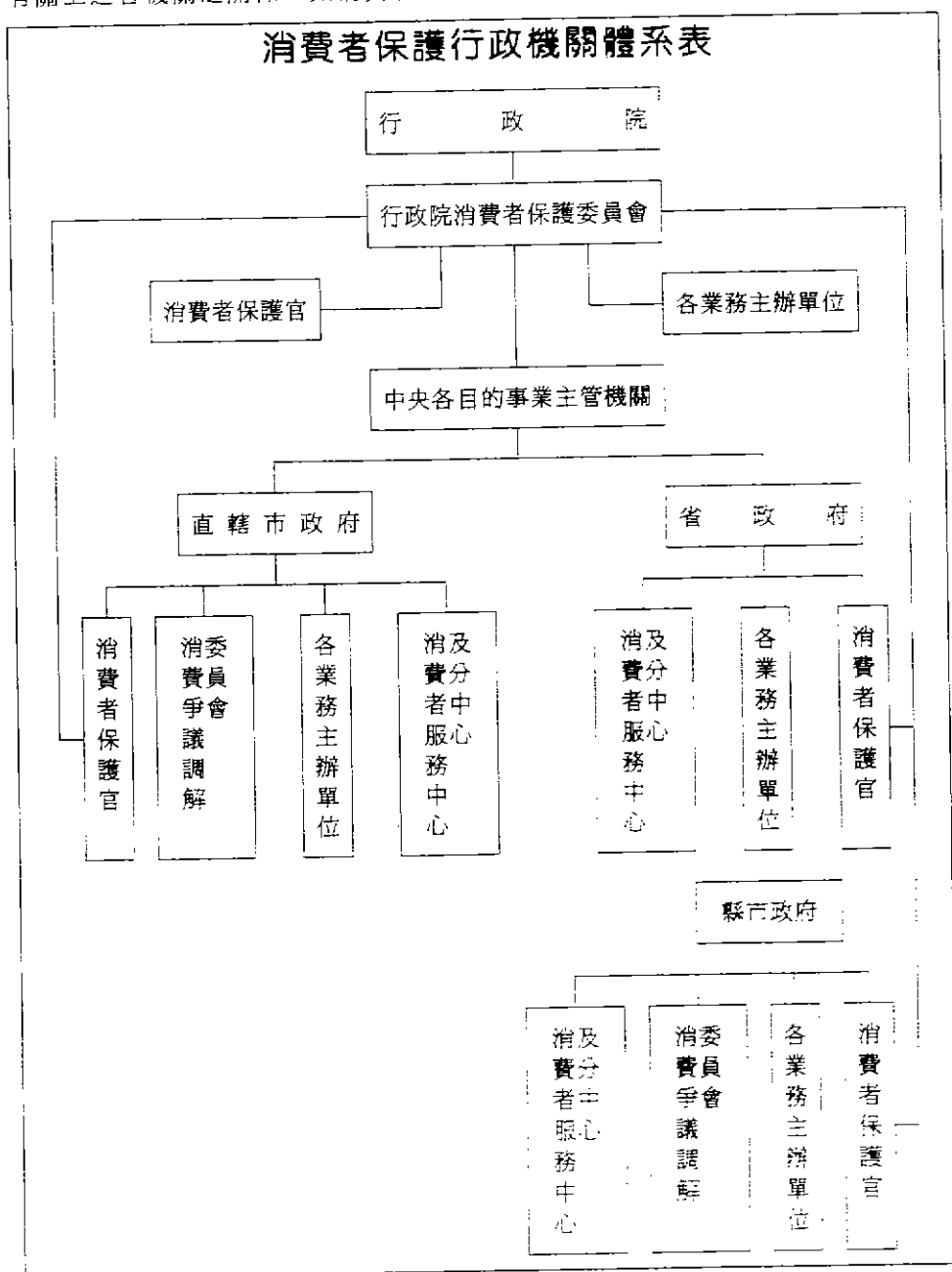
四 消費者保護官

消費者保護官之設置，不但在我國係屬首創，亦與其他各國有所不同。依消費者保護法第三十九條之規定，消費者保護委員會、省（市）、縣（市）政府各應置消費者保護官若干名，其職掌如次：

- 1.依消費者保護法第四十三條第三項規定，處理消費爭議申訴事宜。
- 2.依消費者保護法第四十四條、第四十五條規定，擔任直轄市、縣（市）消費爭議調解委員會主席，處理消費爭議調解事宜。

3. 依消費者保護法第四十九條規定，就消費者保護團體擬提起之消費者損害賠償訴訟、不作爲訴訟，行使同意權。
4. 依消費者保護法第五十三條規定，向法院訴請停止或禁止企業經營者重大違反消費者保護法有關保護消費者規定之行爲。

有關上述各機關之關係，如消費者保護行政機關體系表所示。



肆、申訴與調解

消費者保護法對消費爭議的處理，除藉由向法院提起消費訴訟外，也同時設計一較能促進社會和諧之申訴與調解制度，使消費者遇有消費爭議時，可先透過行政系統之申訴與調解程序而尋求解決，不必向法院提起訴訟，以減少社會訟案，增進社會祥和。有關申訴與調解之規定如次：

(一) 申訴

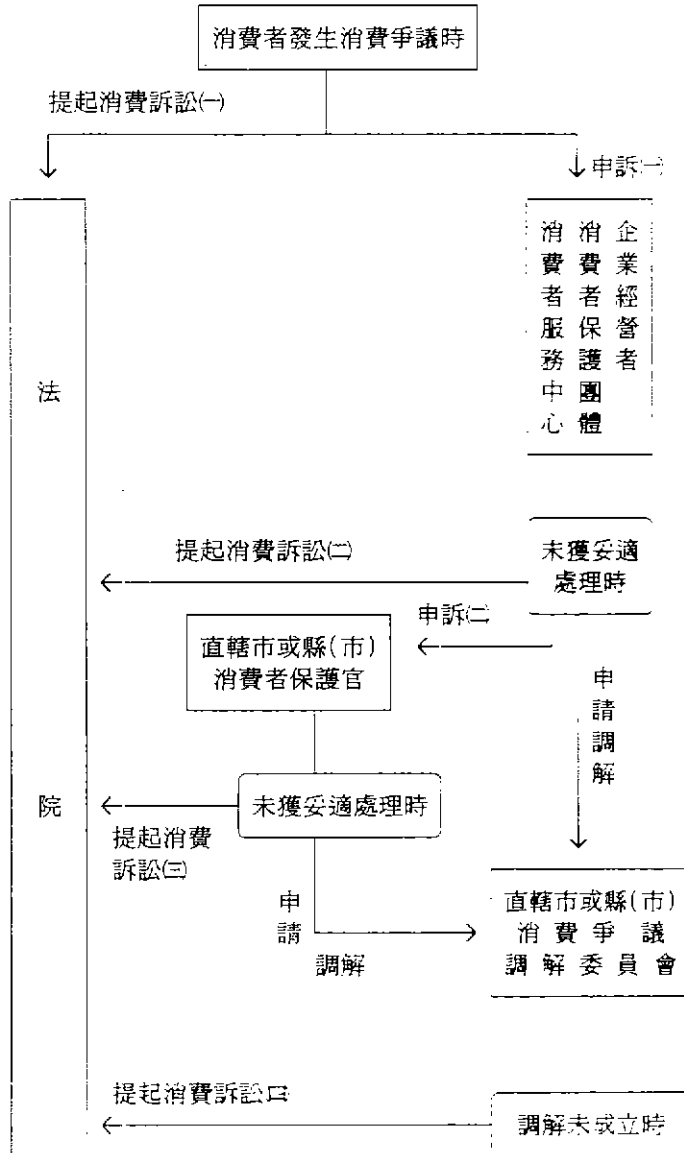
1. 依消費者保護法第四十三條規定，消費者與企業經營者因商品或服務發生消費爭議時，消費者得向企業經營者、消費者保護團體或省（市）、縣（市）政府消費者服務中心或其分中心申訴。企業經營者對於消費者之申訴，應於申訴之日起十五日內妥適處理之。該十五日之計算，依消費者保護法施行細則第三十六條規定，係以企業經營者接獲申訴之日起算。
2. 消費者在前述申訴未獲妥適處理時，得向直轄市、縣（市）政府消費者保護官申訴。

(二) 調解

1. 依消費者保護法第四十四條規定，消費者在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。
2. 直轄市、縣（市）政府消費爭議調解委員會，置委員七至十五名，委員以直轄市或縣（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充任，並以消費者保護官為主席。
3. 有關調解之進行，依行政院消費者保護委員會訂頒之一消費爭議調解辦法」規定辦理，調解書之作成及效力則準用「鄉鎮市調解條例」有關規定。

消費者對有關消費爭議之處理，除可透過前述申訴與調解程序而尋求解決外，並可向法院提起訴訟，其選擇途徑如消費爭議處理程序表所示。

消費爭議處理程序表



伍、行政處罰

消費者保護法為落實政府對消費者保護之行政監督，以達保護消費者權益之目標，特設有行政處罰之規定，賦予行政機關於企業經營者違反消費者保護法相關規定時，得予以處罰，以嚇阻其停止該等行為之繼續發生，充分發揮行政監督之功能。其處罰之方式、種類如次：

(一) 罰鍰

1. 企業經營者違反消費者保護法第二十四條、第二十五條、第二十六條規定，有關標示說明義務、出具保證書義務、適當包裝義務之一者，經主管機關通知改正而逾期不改正者，得依消費者保護法第五十六條規定，處新台幣二萬元以上二十萬元以下罰鍰。
2. 企業經營者拒絕、規避或阻撓主管機關依消費者保護法第三十三條或第三十八條規定，於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、健康或財產之虞時，所為之調查者，得依消費者保護法第五十七條規定，處新台幣三萬元以上三十萬元以下罰鍰。
3. 企業經營者違反主管機關，依消費者保護法第十條規定，命令企業經營者回收商品或停止服務所為之命令；或依消費者保護法第三十六條、第三十八條規定，命令企業經營者限期改善、回收或銷燬其商品，或停止商品之設計、生產、製造、加工、輸入、經銷或服務之提供，或採其他必要措施等，所為之命令者，得依消費者保護法第五十八條規定，處新台幣六萬元以上一百五十萬元以下罰鍰，並得連續處罰。
4. 企業經營者有消費者保護法第三十七條所規定，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，而情況危急者，依消費者保護法第五十九條規定，除為消費者保護法第三十六條之處置並即在大眾傳播媒體公告外，並得對其處新台幣十五萬元以上一百五十萬元以下罰鍰。

(二) 停（歇）業處分

依消費者保護法第六十條規定，企業經營者違反本法規定情節重大，報經中央主管機關或消費者保護委員會核准者，得命停止營業或勒令歇業。

(三) 強制執行

依消費者保護法第六十二條規定，主管機關依本法所定，對企業經營者

所處之罰鍰，經限期繳納後，逾期仍未繳納者，移送法院強制執行。

陸、結語

消費者保護因涉及層面甚廣，涵蓋每一個人之食、衣、住、行、育、樂等各方面，攸關全體國民生活福利甚鉅，已成為各國政府所高度關切之共同問題，使消費者保護行政工作成為國際潮流與趨勢。展望我國消費者保護行政工作，除應儘速建立完整之消費者保護行政體系組織架構，以負責執行消費者保護工作外，並應隨時體察國際消費者保護趨勢，參酌各國消費者保護體制，以建立我國完備並符合時代潮流之消費者保護行政體制。同時，各主管機關亦應主動、積極研擬相關政策與措施，並落實執行，以達消費者保護法所定「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」之目標。