

100 年度高爾夫球場消費者保護暨傷病急救研習會— 消費者保護相關法令與實務解說

大 綱

前言

我國消費者保護法之架構

定型化契約範本之規定

結語

現職：旭理法律事務所律師、基隆律師公會秘書長、國立台北商業技術學院講師

經歷：基隆市政府社會處家扶中心義務律師、財團法人消費者文教基金會義務律師、

海峽交流基金會志工律師、台北律師公會公關主任、國防部中中山科學研究院

法律顧問、台北縣政府勞資爭議仲裁委員

一、前言

產品責任之規範體系係新近之法律課題，蓋因科技之進步，使得商品由研發、設計、製造完成，致流通進入市場，最終至消費者，一方面透過分工方式，使產品從無至有，一方面卻也使得出賣人透過層層行銷分配至消費者，一旦消費者買入商品，因商品瑕疵致受有損害時，經常須由消費者就製造商在製造及交易過程中具有之故意或過失，導致損害發生等行為，善盡其舉證責任，消費者一來可依契約法主張債務不履行及瑕疵擔保責任，二來則可依據侵權行為法則就出賣人之故意或過失導致損害之行為，請求損害賠償，然因契約法與侵權行為法均係以過失責任為立論基礎，因此導致消費者無從舉證證明製造人及參與在交易鏈中參與行銷之企業主究有何種故意過失行為，最終經常使得消費者求償無門。

產品責任法即是在此種背景下發展而成，我國消費者保護法於民國 83 年 1 月 11 日經立法院三讀通過總統公布施行，其後民法債編修正工作亦於民國 89 年 5 月 5 日修正完成施行，並在第 191 條之 1 規定商品製造人責任，使得我國產品責任法制規範之基礎架構趨於完整。

二、我國消費者保護法之架構

早期我國實務上關於產品瑕疵造成損害之案例¹，多係以侵權行為法作為判決之基礎，對於產品是否具有瑕疵，則多以製造人於設計、製造過程有無疏失而論定，至於指示說明上、後續觀察上或發展上之欠缺，則未著有判決，而且法院對於被害人之舉證困境，更未採取舉證責任轉換之方式。

傳統侵權行為責任均係以民法第 184 條規定作為基礎，依其型態約可分為三種，即民法第 184 條第 1 項前段過失之加害行為²、民法第 184 條第 1 項後段故意背於善良風俗之行為³及民法第 184 條第 2 項違反保護他人法律之行為⁴。至於民法第 191 條之 1 特殊侵權行為有關商品製造人責任係規定，商品製造人因其商品之通常使用或消費所致他人之損害，負賠償責任。但其對於商品之生產、製造或加工、設計並無欠缺或其損害非因該項欠缺所致或於防止損害之發生，已盡相當

¹ 最高法院 60 年台上字第 1611 號判決蒸汽鍋爐爆炸事件(設計上之欠缺)、63 年台上字第 806 號判決汽水瓶誤裝毒性鹼液案件(製造上之欠缺)、78 年度台上字第 200 號判決一丁掛磁磚案件(製造上之欠缺；明示製造人負交易安全義務)、79 年度台上字第 1471 號判決熱氣球案件(設計上及製造上之欠缺)、80 年台上字第 636 號判決米糠油含多氯聯苯中毒事件(製造上之欠缺)等是，參見郭麗珍著，產品瑕疵與製造人行爲之研究-客觀典型之產品瑕疵概念與產品安全注意義務，第 45、46 頁。

² 民法第 184 條第 1 項前段規定，故意或過失不法侵害他人之權利者，負損害賠償責任。

³ 民法第 184 條第 1 項後段規定，故意以背於善良風俗之方法，加損害於他人者，亦同。

⁴ 民法第 184 條第 2 項規定，違反保護他人之法律，致生損害於他人者，負賠償責任。但能證明其行爲無過失者，不在此限。

之注意者，不在此限。前項所稱商品製造人，謂商品之生產、製造、加工業者。其在商品上附加標章或其他文字、符號，足以表彰係其自己所生產、製造、加工者，視為商品製造人。商品之生產、製造或加工、設計，與其說明書或廣告內容不符者，視為有欠缺。商品輸入業者，應與商品製造人負同一之責任。是以如非消費關係下所生之損害，只要涉及商品製造人責任者，均應依民法第 191 條之 1 規定負賠償責任，或雖存在消費關係，而受侵害之法益非消費者保護法第 7 條第 2 項所列舉之四種權利時，亦得受本條規定之保護，因消費者保護法第 7 條商品製造人責任為侵權行為之特別規定，應優先於民法侵權行為責任適用之，故本條所規範之範圍，係適用消費者保護法以外之範圍始有適用餘地。

及至前述立法、修法陸續完成後，於 88 年 8 月 23 日在臺灣台北地方法院審理 87 年度訴字第 2253 號判決時，針對消費者保護法及施行細則之商品未具「通常合理可期待之安全性」之規定，依據學理上之設計上、製造上、指示說明上、後續觀察上即發展上之欠缺來判斷⁵，此外最高法院亦在 85 年台上字第 1252 號、87 年台上字第 242 號判決酒精爐爆然事件，台灣高等法院 86 年上字第 542 號判決誤觸高壓電成為植物人事件，台中高分院 84 年抗字第 408 號裁定台中威爾康餐廳大火事件，即是林地方法院 85 年重訴字第 123 號判決食用賜多利免疫奶粉引發皮膚病變事件等⁶案件中，亦已陸續有「從事設計、生產、製造商品之企業經營者，依消費者保護法第七條第三項之規定應負連帶賠償責任之事由，為違反確保其提供之商品無安全或衛生上之危險。如其商品有安全上之危險存在，即屬有所違反，應依該條項之規定負其責任，縱令其無過失亦同。」等字眼出現，顯見實務上於消費者保護法制定施行後，亦已將製造人責任推向無過失責任，且就商品是否有安全上之危險存在一事，要求商品製造人盡其舉證責任，此一發展雖與

⁵ 郭麗珍,前揭書,第 46 頁註 110。

⁶ 郭麗珍,前揭書,第 46 頁註 110-1。

德國聯邦法院所採之過失推定主義⁷，尚有若干距離，但以我國產品責任法制之發展而言，誠屬可貴。

更甚者，我國更快速地於 91 年 12 月 27 日增修消費者保護法，除將原本第 7 條第 1 項規定：「從事設計、生產、製造商品或提供服務之企業經營者應確保其提供之商品或服務，無安全或衛生上之危險。」，修改為：「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。」，同時新增第 7 條之 1 規定：「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。」，使得我國產品責任法制漸漸與德國聯邦法院所採過失推定主義之三重推定更為趨近，對於消費者權益之保護更趨於完整。

三、 定型化契約

所謂定型化契約，乃指企業經營者事前就相類之交易類型，預先擬就契約條款，使用於特定類型之交易相對人，交易相對人對於該等契約條款並無任何修改之權利，而僅能附合契約之條款加以簽署，因此定型化契約亦稱為附合契約。企業經營者既是事先擬就契約條款，使交易相對人附合其意而為簽署，則勢將發生交易相對人之權益無從加以確保之缺憾，例如企業經營者於契約內明定「貨既售出，概不負責」等字樣，藉以免除企業經營者之瑕疵擔保責任是，此種情形顯然侵害消費者之權益，因此消費者保護法第 12 條明定類此顯失公平之定型化契約

⁷ 德國聯邦法院在 1968 年 11 月 26 日作成雞瘟判決(Hühnerpest-Fall),採取舉證責任倒置之方式化解被害人舉證上之困境,導向推定過失責任之蓬勃發展,德國法院所採之過失推定包括製造人故意或過失之推定(內部之注意:Innere Sorgfalt)、可歸責於製造人必要交易安全注意義務違反之推定(外部之注意:Äußere Sorgfalt)及此項義務違反與產品瑕疵間之因果關係之推定(三重推定)。參見郭麗珍,前揭書,第 15 頁。

條款應屬無效⁸，此外消費者保護法施行細則第 12 條至第 14 條亦規定，「定型化契約條款因字體、印刷或其他情事，致難以注意其存在或辨識者，該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。」、「定型化契約條款是否違反誠信原則，對消費者顯失公平，應斟酌契約之性質、締約目的、全部條款內容、交易習慣及其他情事判斷之。」、「定型化契約條款，有下列情事之一者，為違反平等互惠原則：一、當事人間之給付與對待給付顯不相當者。二、消費者應負擔非其所能控制之危險者。三、消費者違約時，應負擔顯不相當之賠償責任者。四、其他顯有不利於消費者之情形者。」，可見企業經營者在使用定型化契約時，容有諸多規範須詳加遵守，殊不得以一己之念，而為顯失公平於消費者之交易行為。

凡以企業經營者提出之定型化契約條款作為契約內容之一部或全部而訂定之契約，均稱為定型化契約。該定型化契約條款不限於書面，其以放映、張貼、牌示或其他方法表示者，亦屬之。最常見的定型化契約，如預售屋買賣契約、保險契約、運送契約（如購買汽車票、飛機票、火車票）、房地產委託銷售契約、旅遊契約、汽車買賣契約、信用卡契約、汽車駕駛訓練契約、瘦身美容契約等。

定型化契約係現代大量交易型態下的產物，具有降低交易成本、提高經濟效率、加速交易過程之功能。然此種契約的根本問題，在於消費者通常只能按其契約條款與企業經營者訂約，並未究其內容進行個別磋商，只能對企業經營者所提供之定型化契約條款予以附和，而無討價還價之餘地。故為防範定型化契約的濫

⁸ 消費者保護法第 12 條規定：「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。」

用，保障消費者實質的契約自由，消費者保護法第 2 章第 2 節（自第 11 條至第 17 條，共 8 條條文）予以專節特別規定，以維護消費者的權益。

最高法院 93 年度台上字第 710 號裁判意旨謂：「按所謂定型化契約應受衡平原則限制，係指締約之一方之契約條款已預先擬定，他方僅能依該條款訂立契約，否則，即受不締約之不利益，始應適用衡平原則之法理，以排除不公平之「單方利益條款」，避免居於經濟弱勢之一方無締約之可能，而忍受不締約之不利益，是縱他方接受該條款而締約，亦應認違反衡平原則而無效，俾符平等互惠原則。」及最高法院 90 年度台上字第 2011 號裁判意旨亦認為：「再按所謂定型化契約之條款因違反誠信原則，顯失公平，而無效者，係以契約當事人之一方於訂約當時處於無從選擇締約對象或無拒絕締約餘地之情況，而簽訂顯然不利於己之約定為其要件。」，由此均可看出，立法上及司法實務上，對於企業經營者使用定型化契約與消費者締約時，均是著眼於消費者對於契約條款無拒絕締約之餘地，故而明定定型化契約條款不得有違反誠信原則等顯失公平之規定，否則依法應屬無效，藉以保障交易上之弱者（即消費者）。

（一）定型化契約條款之規制

在消費者保護工作中，定型化契約之導正及規制是經常被提起的，茲簡述如下：

1、應明示其內容及有合理審閱期間：

定型化契約條款要構成契約之內容，一般認為原則上應具備下列的要件，

即：

（1）明白提示並提請消費者注意定型化契約條款。

(2)提供消費者有合理的機會了解其內容。

(3)消費者同意使用該定型化契約條款訂立契約。

其次，為保護消費者的權益，特別於消費者保護法第 11 條之 1 中規定，企業經營者與消費者訂立定型化契約前，必須有「30 日以內」的合理期間，供消費者審閱全部條款內容，違反者，該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。由於定型化契約種類繁多，複雜程度不同，合理的審閱期間長短則須依個案判斷之。中央主管機關得選擇特定行業，參酌定型化契約條款的重要性、涉及事項之多寡與複雜程度等事項，公告定型化契約之審閱期間。目前各主管機關所公告實施之定型化契約範本，大多設有審閱期間之規定，如瘦身美容定型化契約條款之審閱期間為 7 天；預售屋定型化契約條款之審閱期間為 5 天；行動電話業務服務契約條款之審閱期間為 2 天；電器買賣定型化契約條款之審閱期間為 1 天；汽車駕訓定型化契約條款之審閱期間為 3 小時等是。

2、須非異常條款：

所謂異常條款，一般常見之二種型態，其一為消費者難以注意其存在或辨識者，如字體太小、印刷不清楚、張貼或公告於隱密處所等是；其二為消費者不能預見之內容者，即其內容超過通常消費者的知識程度、社會經驗及其原來所瞭解的範圍，致消費者受騙，或其內容極為突兀，非屬一般人預期之範圍。定型化契約條款中之約款，明顯地異於尋常，依正常情形顯非消費者所得預見者，該一般條款不構成契約之內容。

3、應符合誠實信用及平等互惠原則：

消費者保護法為解決解決訂定契約雙方當事人地位不平等的問題，在消費者保護法第 11 條及第 12 條特別規定企業經營者在定型化契約中所用的條款，應符合誠實信用及平等互惠原則，如有違反誠信原則，對消費者顯失公平者，無效。另有關「誠實信用及平等互惠原則」之認定標準，消保法施行細則第 13 條與第 14 條載有明文。

4、不得牴觸非一般條款：

定型化契約中可能包括有定型化契約條款及個別磋商條款，定型化契約條款牴觸個別磋商條款者，其牴觸部分無效。至於所謂定型化契約條款，係指企業經營者為與不特定多數消費者訂立同類契約之用，所提出預先擬訂之契約條款；所謂個別磋商條款，係指契約當事人個別磋商而合意之契約條款。

5、不得違反主管機關公告之事項：

中央主管機關得選擇特定行業，公告規定其定型化契約應記載或不得記載之事項，違反前項公告之定型化契約之定型化契約條款無效。

應注意者，乃定型化契約記載中央主管機關公告應記載之事項者，仍有本法規於定型化契約規定之適用，及其內容仍不得違反誠實信用及平等互惠原則等是。中央主管機關公告應記載之事項，未經記載於定型化契約者，仍構成契約之內容。

6、應為有利於消費者之解釋：

由於定型化契約條款常有內容不明，字義不清，使消費者遭受損害，故消費者保護法在第 11 條第 2 項明定；「定型化契約條款如有疑義時，應為有利於消費者之解釋。」

(二) 定型化契約條款無效或不構成契約內容之效力

定型化契約中之定型化契約條款，如有上述情形，致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。

定型化契約中之定型化契約條款，因違反中央主管機關依消保法第 17 條第 1 項規定之公告而無效者，該定型化契約之效力亦同。

(三) 定型化契約範本與定型化契約應記載或不得記載事項相異點

定型化契約範本與定型化契約應記載或不得記載事項之不同點在於：前者由企業經營者、中央行政機關制定，後者由中央行政機關公告；前者無強制適用性，後者具強制適用性，應記載事項未經記載於定型化契約者，仍構成契約之內容；前者若由企業經營者制定者，內容較會存在違反平等互惠原則之情形，後者因由中央主管機關制定，內容較符平等互惠原則；前者之定型化契約條款違反後者時無效。

四、結語