

消費者保護法宣導

健康專輯第 52 期

我國現階段消費者保護工作六大要項為：確保消費安全，促進消費選擇自由，提供充分消費資訊，辦理有用消費教育宣導，尊重消費者意見，建立完備消費損害救濟制度。

消費者三不運動

1. 危險工作場所，不去
2. 標示不全商品，不買
3. 問題食品藥品，不吃

消費者在消費前需正確辨認什麼是危險公共場所，什麼是標示不全商品、什麼是問題食品藥品，進而拒絕進入危險公共場所，拒絕購買標示不全商品，拒絕食用問題食品藥品，並主動提出檢舉。

消費情報

消費者具有滿足基本需求、安全、被告知、選擇、表達意見、求償、消費者教育、健康及永續發展環境權利等八大權利。

消費爭議之申訴及調解

依據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。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。

申訴管道

消費者遇有任何消費問題，除可撥「一九五〇消費者服務專線」，向所在地直轄市、縣（市）政府消費者服務中心諮詢外，若欲提起消費申訴，可至行政院消費者保護委員會網站下載消費爭議申訴表，依格式填寫，並檢附相關佐證資料，逕寄該管直轄市、縣（市）政府消費服務中心申訴。

台南縣市消費者服務中心電話

台南市 06-2993388 ， 2982749 台南市永華路二段 6 號

台南縣 080666028 新營市民治路 36 號

消費爭議

依照消費者保護法第二條第四款規定，係指消費者與企業經營者間因商品或服務所生的爭議。因而，消費者對其所購買的商品，如果因為有瑕疵、品質不佳、價錢太高，或是服務不好等，而與企業經營者有所爭執時，這種爭議，就是消費者保護法所謂的消費爭議。消費爭議本質上屬於民事糾紛的一種，過去均係由司法機關（法院）以裁判方式予以解決，為落實消費者權益之保護，消費者保護法除了加強原有的司法救濟途徑（消費訴訟）外，並提供行政協助解決爭議的方式（申訴及調解）等多重救濟途徑，以供消費者選擇。

消費者與企業經營者發生消費爭議時，如果不願立即循司法途徑向法院起訴解決時，可以先向企業經營者、消費者保護團體或地方政府消費者服務中心申訴，請求協助解決；申請後如果覺得結果不滿意，仍可向立轄市、縣（市）政府消費爭議調解委員會申請調解，調解成立之調解書與法院判決有同一的效力。如果申訴、調解結果仍然不滿意的話，最後只有向法院起訴解決。

郵購買賣及訪問買賣

郵購買賣及訪問買賣為一種新型傳銷術，為避免消費者購買到不合意或不需要的商品，消費者保護法第十九條特別規定，消費者收受商品後七日內，可以退回商品或書面通知企業經營者方式來解除買賣契約，不必說明理由，也不必負擔任何費用或價款。另依照消費者保護法第十八條及施行細則第十六條規定，郵購買賣及訪問買賣之出賣人在訂定契約時，對於消費者負應告知義務：向消費者告知買賣條件、出賣人姓名、名稱、負責人、事務所或住居所。向買受之消費者告知得依照消費者保護法第十九條規定，在收受商品後七日內解除契約之權力。

定型化契約範本

各類定型化契約範本如 補習班補習服務契約書範本、瘦身美容定型化契約範本、學生海外研修定型化契約範本等可 至行政院消費者保護委員會網站查詢。

<http://www.cpc.gov.tw/>



南台科技大學學務處衛生保健組

89.10.30 學務處衛生保健組 製