



消保法宣導

112.3.24

消費者安全實務

新北市政府消費者保護官
周繼雄



大綱

- 壹、前言與概論
- 貳、消費者保護法概論
- 參、消費者保護法之基本名詞概念
- 肆、消費者權益－健康與安全保障
- 伍、消費爭議類型與處理程序及標準
- 陸、公寓大廈公設點交案例討論
- 柒、消費者保護工作重點
- 捌、結語



前言與概論-如何做好消費者保護

➤ 壹、前言——消費者的四大權利與五大義務

一、安全權利、被告知權利、選擇權利、表達意見權利

二、認知義務、行動義務、關懷義務、環保義務、團結義務

➤ 貳、消費者保護法概論

➤ 與其他保護消費者法律的關係：

例如公平法、商品標示法、食品衛生管理法等等。



參、消費者保護法之基本名詞概念

➤一、消費者

➤二、企業經營者

➤三、消費爭議與消費訴訟



肆、消費者權益—健康與安全保障

- 一、消保法規範企業經營者無過失責任的意義
- 二、定型化契約
- 三、特種買賣



伍、消費爭議類型與處理程序及標準

➤一、申訴、調解及消費訴訟類型

➤二、消費爭議處理程序及標準



陸、案例探討-公寓大廈公設點交案例解析

案例1

社區管委會與建商發生公設點交爭議，申請市府安居專案，管委會需準備何種文件。

案例2

社區管委會公設點交，社區與建商發生瑕疵擔保與保固維修爭議。

案例3

社區主張公設缺失拒絕點交要求改善，而建商主張法定點交缺失已改善要求點交。



案例4

社區管委會成立後無經費運作，要求建商移轉預收款，而建商表示依約需完成點交後移轉交付，雙方發生爭執。

案例5

社區管委會要求增設微電腦監視器，有助提升社區品質，而建商與社區管委會發生爭議。

案例6

消費者購買房屋，簽約附件含美化同意書，但事後發現為二次施工同意書。

案例7

消費者購買預售屋，建商收取瓦斯管線費，而雙方發生爭執。



案例8

社區管委會公設點交，社區與建商廣告與契約發生爭議。

案例9

社區管委會公設點交，建商交付第三方公設點交清冊，管委會是否驗收，雙方發生爭執。

案例10

當屆社區管委會已與建商完成公設點交，而次屆管委會不承認完成公設點交，社區管委會發生爭議。



柒、消費者保護工作重點

- 一、維護消費商品與服務之品質與安全衛生
- 二、確保消費商品與服務度量衡、標示與標章之真實
- 三、健全消費損害救濟機制
- 四、促進消費交易與選擇自由與公平
- 五、提供消費資訊、辦理教育宣導
- 六、完備消費者保護行政體制
- 七、尊重消費者意見



捌、結語

一、自己權益自己保障最有效

(一) 善用契約合理審閱權--瞭解自身權利義務

(二) 善用官方版之契約範本及公告--

www.cpc.gov.tw--比較契約之公平合理性

(三) 注意有無履約及責任保險--加強權益保障

(四) 保存相關資料證據--廣告、模型、附件等

(五) 有問題不要自認倒霉--1950消費者服務專線

二、業者要重視消費者權益，才能永續發展



周 繼 雄

地 址：新北市板橋區中山路1段161號1樓

電 話：(02)2960-3456#5120

傳 真：(02)2969-2944

E-mail：AC5052@ms.ntpc.gov.tw



敬請指教