

說明



在高度工商業發展的社會，一般人不可能離群索居而自給自足，都需要購買、使用、利用企業經營者的商品或服務，以維持自己消費生活所需。由於人人都必須從事消費行為，所以人人都是消費者。也因為如此，保護消費者就成為現代政府重要任務之一。消費者保護涉及層面涵蓋每一個人的食、衣、住、行、育、樂等各方面，每一項都攸關人民的生活福祉及消費者的權益。

要確保消費安全與維護消費公平，並有效保護消費者權益，除有賴消費者自己能充分認識商品或服務的內涵、正確消費意識及政府機關、企業經營者採取相關政策及措施來保護消費者外，政府機關更應蒐集、整理、分析與消費有關的資訊，並利用各種管道，提供消費者知悉和運用，俾讓消費者能採取合理的消費行為，減少消費糾紛的發生，進而提昇消費生活品質，共同創造安全與公平的消費環境。

政府機關雖全力推動消費者權益之保護，但人民時時刻刻均在發生消費關係，最能隨時保護消費者的是消費者本身，如何讓消費者建立正確觀念，避免被欺騙或吃虧，實為最重要課題。由於消費者常因對消費資訊的不瞭解或沒有正確的消費觀念，導致在消費時被欺騙或遇到消費問題時不知所措，於是在發生消費爭議糾紛時，也不知道該如何救濟，以保障自己的權益。臺中市政府法制局主管消費者保護業務，為能提供市民消費有關資訊，乃將目前較常發生消費爭議糾紛的類型，如金融保險、電信通訊、休閒旅遊、房屋買賣、教育補習及瘦身美容等，以問答方式將消費者應注意及如何保護權益事項編輯成冊，提供消費者參考，以幫助消費者建立正確消費觀念，讓消費者能事先的採取預防保護作為，減少事後的爭議糾紛。

目錄

CONTENTS



一般消費觀念

11

- (一)「消費」的定義是什麼？哪些情況可以申訴？
- (二)什麼是消費的新觀念？
- (三)買了商品，結果因太貴或其他理由，不想買了！可以嗎？
- (四)什麼叫「定金」？付了定金以後，可不可以拿回來？
- (五)碰到消費商品，如電腦、電器、汽車、手機等，多次修理均無法修好時，該怎麼辦？
- (六)消費過程發生了傷害事件，如受傷、死亡、中毒等情形時，該怎麼辦？
- (七)購買預付型交易及遞延性商品或服務【先付款後接受（包括分期接受）商品、服務】時，應該注意哪些事項？

申訴管道

16

- (一)消費申訴的管道有哪些？
- (二)消費申訴時，要提供（準備）哪些資料？
- (三)消費申訴有哪些功效？
- (四)消費申訴結果不滿意或消費爭議調解無法達成和解，怎麼辦？

定型化契約須知

19

- (一)定型化契約意義是什麼？
- (二)企業經營者在定型化契約中所用的條款應遵循什麼原則？
- (三)定型化契約條款是否違反誠信原則，對消費者顯失公平，應如何判斷？
- (四)定型化契約條款是否違反平等互惠原則，應如何判斷？
- (五)定型化契約條款如有疑義時，應如何解釋？
- (六)定型化契約「範本」與「應記載及不得記載事項」的法律效力為何？
- (七)定型化契約條款和個別磋商條款有什麼差別？
- (八)如果定型化契約條款有部分無效情形時，是否影響整份契約的成立及效力？

- (九)消費者於訂立定型化契約前，可否要求審閱契約？何謂定型化契約的合理審閱期間？違反合理審閱期間的規定效力如何？
- (十)定型化契約條款依正常情形顯然不是消費者所能夠預見，它的效力如何？
- (十一)企業經營者使用的定型化契約，如已經給消費者合理審閱期間，它的效力如何？
- (十二)定型化契約條款如因字體、印刷或其他情事，致難以注意其存在或辨識者，該條款效力如何？
- (十三)企業經營者使用的定型化契約，如經中央主管機關事前審核通過者，是否得排除消費者保護法關於定型化契約規定的適用？
- (十四)目前中央主管機關已公告「定型化契約範本」、「定型化契約應記載及不得記載事項」各有哪些？如何取得？

網購、電視購物或訪問交易問題

28

- (一)消費者保護法規定特種交易之消費者得於7天內行使無條件解約權，所謂特種交易包括哪些交易方式？
- (二)特種交易之消費者如何行使解約權？退貨之運費應由誰負擔？
- (三)特種交易之消費者如已經使用產品，是否還可以主張解約退貨？
- (四)實體店面購物是否享有7天無條件解約退貨權？
- (五)消費者以特種交易方式購物應注意哪些事項？
- (六)網路購物，以刷卡消費，發生問題，該怎麼辦？
- (七)網站標錯價，消費者能否要求業者依網站標示價格出貨？
- (八)企業經營者未提供消費者保護法第19條第1項解除契約之相關資訊時怎麼辦？
- (九)網購境外商品發生爭議怎麼辦？
- (十)套書教材

禮券問題

35

- (一)什麼是商品（服務）禮券？
- (二)業者發行的禮券在票面上應記載及不得記載事項有哪些？
- (三)消費者購買禮券應注意哪些事項？

- (四)百貨公司或商場以「買5,000送500」的方式贈送折價優惠券、或無償發行的抵用券、折扣(價)券，是否應建立履約保證機制？可否限制使用方式？
- (五)消費者將有餘額的儲值卡辦理退款，業者應否連同儲值卡製作成本費一併退還？
- (六)原發行的廠商變更經營權時，消費者購買的禮券及儲值卡有無保障？
- (七)消費金額未達禮券票載金額時，消費者可否要求退還現金？
- (八)禮券如果失竊，消費者該如何處理？是否可向發行人掛失或要求申請補發？
- (九)購買禮券或使用禮券時，是否可索取統一發票或相關憑證？

金融保險-信用卡問題

41

- (一)申請金融卡、信用卡時，要注意什麼？
- (二)使用信用卡的正確消費觀念是什麼？
- (三)消費者應該如何正確使用信用卡？
- (四)金融卡、信用卡遺失或被竊時，該怎麼辦？
- (五)金融卡、信用卡被盜領、盜刷時，該怎麼辦？
- (六)以信用卡刷卡消費，未接受到商品或服務時，怎麼辦？
- (七)信用卡附卡持卡人對於正卡持卡人刷卡債務，是否需要負連帶清償責任？



金融保險-貸款問題

48

- (一)房屋貸款提前清償違約金應注意哪些事項？
- (二)欠銀行的錢要不要找代辦公司辦理與銀行的債務協商？

金融保險-保險問題

50

- (一)投保壽險，應注意什麼事項？
- (二)投保後發覺不妥而後悔，可不可以要求退出不投保？
- (三)發生保險事故時，該如何申請理賠？
- (四)申請理賠遭保險公司拒絕時，該怎麼辦？
- (五)以保險的保單辦理貸款應注意哪些事項？

- (六)何謂投資型保單?消費者應注意哪些事項?
- (七)當保險業務人向你進行招攬投資型保險商品時，應注意哪些事項？
- (八)什麼是國外地下保單？購買有什麼風險？

電信通訊問題

55

- (一)買手機搭配門號，消費者要注意什麼問題？
- (二)新買的手機就故障，可不可以要求退（換）貨？
- (三)電話帳單出現錯誤時，該怎麼辦？
- (四)我家電話被盜打，請問要如何申訴？
- (五)通話品質不良時，該怎麼辦？
- (六)電信費率廣告不實，該如何爭取權益？
- (七)申辦行動上網服務可否申請試用？消費者未曾申請行動上網服務，如誤觸上網，可否拒絕付款？
- (八)網路連線品質不佳，怎麼辦？
- (九)終止門號服務，不能在特約的門市辦理，只能在直營店辦？

休閒旅遊-觀光旅館及民宿問題

60

- (一)業者接受旅客訂房後旅客入住前，得否收取定金？
- (二)消費者住宿前有事不能前往，要解約怎麼辦？
- (三)因可歸責於旅館、民宿業者之事由致無法履行訂房契約，旅客該如何求償？
- (四)因颱風天、地震、不可抗力因素或其他不可歸責於雙方當事人之事由致無法履行訂房契約，該如何處理？

休閒旅遊-旅行社問題

63

- (一)如何選擇旅行社？接洽及交易時應注意哪些事項？
- (二)參加旅遊團，消費者如何分辨不實旅遊廣告？
- (三)地下旅行社有哪些特徵？
- (四)不肖旅行社常用的不法或不當的行銷手法有哪些？

- (五)旅行社未辦妥證件、機位，怎麼辦？
- (六)如何辨識業者溢收團費或變相加價？
- (七)向旅行社報名參加旅行團後，應該注意哪些事項？
- (八)消費者旅遊前有事不能成行，在旅行社出發前要解約怎麼辦？
- (九)參加旅行團發生糾紛，向誰請求協助處理？
- (十)有沒有海外旅遊的資訊可以查詢？
- (十一)旅遊時應如何保管護照及相關證件？
- (十二)出國時才發現自己被併團了，怎麼辦？
- (十三)若業者變更出團日期、行程，或未按行程走完全程、取消活動，怎麼辦？
- (十四)旅遊行程中發現與廣告不符或不實，該如何處理？
- (十五)參加旅遊行程，旅行社倒閉，怎麼辦？
- (十六)參加國外旅遊在「旅遊期間」應特別注意哪些事項？
- (十七)「旅行業責任保險」及「旅行業履約保證保險」有什麼不同？
- (十八)參加國內團體旅遊的消費者，遇到颱風襲台時，怎麼辦？

休閒旅遊-遊學問題

74

- (一)誰可以從事留遊學服務業？
- (二)如何選擇留遊學服務業者，才不會吃虧上當？
- (三)旅遊學習無法成行時，遊學服務業者應如何賠償？
- (四)遊學活動出發前，消費者是否可以任意解除契約？
- (五)遊學服務業者是否可以將遊學業務轉讓給其他同業？
- (六)遊學服務業者是否可以任意變更遊學的內容？
- (七)消費者如果中途退出或未即時參加遊學預定行程，該怎麼辦？
- (八)遊學途中發生問題，怎麼辦？



瘦身美容問題

79

- (一) 逛街時，被攔下做問卷調查或試做保養，遭藉機推銷化妝品，購買後還可以退貨嗎？
- (二) 什麼是瘦身美容？是否一定要加入會員？
- (三) 消費者對於已訂定的瘦身美容契約，可否任意要求解除契約或終止契約？
- (四) 至瘦身美容中心消費，應該特別注意哪些事情？
- (五) 什麼是醫學美容？消費時應注意哪些事項？

健身中心問題

83

- (一) 逛街時，被攔下試做健身後，加入健身中心會員，是否可以退出？
- (二) 已加入健身中心會員一段期間，是否可以終止契約？終止後如何退費？
- (三) 加入健身中心會員後，可否暫時停止會籍，暫停繳費？
- (四) 健身中心業者所訂定的定型化契約內容，有哪些是不得記載？

醫療、藥品問題

86

- (一) 發生醫療疏失造成病患傷害或死亡時，該怎麼辦？
- (二) 檢驗所檢驗不準確，造成病患額外的治療時，該如何求償？
- (三) 質疑醫療院所收費不合理時，該如何爭取？
- (四) 藥品是否合法，該如何確認？
- (五) 因使用藥品造成身體不適或死亡時，怎麼辦？
- (六) 使用化妝品引起身體不適或傷害時，怎麼辦？
- (七) 使用醫療器材，發生身體不適或傷害時，怎麼辦？
- (八) 使用精油發生問題，怎麼辦？
- (九) 親朋好友親身使用過推薦的減肥、美白、豐胸藥品是否可以隨意購買使用？
- (十) 電視台、電台許多名人、知名藝人、政治人物代言的藥品，消費者購買前應注意的事項？
- (十一) 選購及配戴隱形眼鏡時應注意哪些事項？
- (十二) 選購和使用紅外線耳溫槍上要注意哪些事情？
- (十三) 如何選購防曬產品及辨別防曬產品標示的防護效果？
- (十四) 如何選購美白化粧品，避免買到不良產品？

房地產-購屋問題

93

- (一)購屋前應注意哪些事項？
- (二)購屋簽約時應注意哪些事項？
- (三)預售屋交屋時應注意哪些事項？
- (四)預售屋的業者是否應對廣告的內容負責，消費者可要求業者履行廣告的內容？
- (五)已下定金向建商購買預售屋，現在想取消，可以嗎？該怎麼辦？
- (六)購買成屋簽約時應注意哪些事項？

房地產-房屋仲介問題

100

- (一)房屋仲介買賣的「斡旋金」和「要約書」是什麼意思？
- (二)房屋仲介買賣可以依照自己意思選擇使用「要約書」或「斡旋金」嗎？
- (三)如何分辨房屋仲介業者的經營型態？
- (四)委託房屋仲介買房子應注意哪些事項？
- (五)委託仲介公司介紹房子，現在屋主要賣了，能不能取消不買？

交通運輸-買車問題

105

- (一)想買新車，應該注意什麼事情？
- (二)買新車交車時應注意檢查哪些基本證件資料？
- (三)購買新車簽約時應注意哪些事項？
- (四)買中古(二手)車應該注意什麼事情？
- (五)看了車子後，當場就簽約下了定金，之後想取消怎麼辦？
- (六)買了新車，發生故障，該怎麼辦？
- (七)車子發生疑似暴衝、火燒車，該怎麼辦？

交通運輸-修車保養問題

111

汽車需要維修保養，應注意哪些事項？

交通運輸-租車問題

113

- (一)想租車，應該注意什麼事情？

- (二)租車後，在開到目的地或半路，車子出狀況，要如何解決？
- (三)租車車子被拖吊了，該如何處理？如果由拖吊車弄傷的車痕該如何處理？
- (四)車子半路拋錨，拖吊費及維修費誰出？
- (五)承租車輛如遺失或被盜時，該如何處理？

交通運輸-其他問題

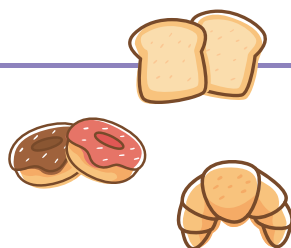
116

- (一)郵件及快遞寄丟了或毀損了，怎麼辦？
- (二)搭乘交通工具發生延遲出發，或到達時間而影響行程，該怎麼辦？
- (三)搭乘交通工具發生事故，該怎麼辦？

食品類問題

117

- (一)發生食物中毒，該怎麼辦？
- (二)吃到有問題的餐飲、食品，該如何求償？
- (三)如何確認「健康食品」的真假？
- (四)如何確認「有機食品」的真假？
- (五)買到過期食品、問題食品、該怎麼辦？
- (六)透過廣播，買到宣稱療效的「健康食品」，該怎麼辦？
- (七)樂活台中App



電器用品問題

120

- (一)買到規格不符或廣告不實的電器用品時，該怎麼辦？
- (二)家庭電器發生故障，造成傷害或死亡時，該怎麼辦？
- (三)購買電器商品，瑕疵連連，多次修理均無法修復，該怎麼辦？

教育補習問題

122

- (一)如何選擇補習班？參加補習之前，要先注意哪些事項？
- (二)參加補習班後，對方給付一套錄音教材，並言明即日就算開課，可以嗎？我該如何處理？
- (三)向補習班報名後，想要退班，可不可以要求全額退費？
- (四)參加補習班後，如補習班因故未開班、停班或變更課程、講師、上課地點時，可不可以要求退費？
- (五)補習班收費履約保證新制度

水電能源問題

127

- (一) 遭到假藉檢查瓦斯安全名義，推銷瓦斯防爆器等設備後，可以要求退貨？
- (二) 消費者使用桶裝瓦斯桶應注意哪些事項？

消費詐欺類型

130

- (一) 刮刮樂詐欺
- (二) 購物詐欺
- (三) 退稅、退費詐欺
- (四) 網路詐欺
- (五) 手機簡訊詐欺
- (六) 通訊費用詐欺
- (七) 信用卡詐欺
- (八) 「自動提款機(ATM)轉帳詐欺」
- (九) 「代辦貸款詐騙」
- (十) 「地下金融公司詐騙」
- (十一) 「郵購詐欺」



存證信函須知

136

- (一) 什麼是存證信函？
- (二) 存證信函有什麼功用？
- (三) 如何寫存證信函，以保障自己權益？
- (四) 如果自己保留的存證信函遺失，怎麼辦？

附錄

140

- (一) 中央部會消費者服務電話、地址
- (二) 地方消費者服務中心電話、地址
- (三) 消費者保護法
- (四) 通訊交易解除權合理例外情事適用原則
- (五) 消費爭議調解辦法