

# 民事特別法—消費者保護法

——消費爭議的處理與消費訴訟——以旅遊為例



## 探討主題

旅遊、消費訴訟、團體訴訟、集體訴訟、當事人選定

## 案例

艾丸參加保證好玩旅行社舉辦之「印度7日之旅」，雙方訂有國外旅遊定型化契約，依照旅行社所提供之行程表，旅遊全程都安排住宿五星級飯店。在旅遊期間，艾丸覺得住宿的飯店不像是五星級飯店，就向領隊反應，但是領隊堅稱是五星級的。艾丸回國之後，經過查證，全程住宿的飯店都不是五星級飯店。艾丸深覺被騙，想要討回公道，艾丸可以怎麼做呢？

## 壹、解析

一、艾丸參加旅行社舉辦的印度7日之旅，雙方所簽訂的契約，是屬於民法債編第二章第八節之一所稱的旅遊契約。依照民法第514條之6、之7規定，旅遊營業人提供旅遊服務，應該具備通常之價值及約定之品質；旅遊服務不具備前條之價值者，旅客得請求旅遊營業人改善之。旅遊營業人不為改善或不能改善時，旅客得請求減少費用。其有難於達預期目的之情形者，並得終止契約。因可歸責於旅遊營業人之事由致旅遊服務不具備前條之價值或品質者，旅客除請求減少費用或終止契約外，並得請求損害賠償。在這個案例中，旅行社所提供之住宿旅館既然都不是屬於行程表約定的五星級飯店，則旅行社所提供的住宿就不符本件旅遊契約約定的品質，艾丸依照規定，就可以主張減少費用（在已經繳納全部費用的情形，請求返還部分費用）以及賠償損害。另外，艾丸是屬於消費者保護法第2條第1款所稱的消費者，而旅行社則是同條第2款所稱的提供（旅遊）服務的企業營業者，艾丸是以消費為目的，與旅行社交易，雙方因為此項旅遊服務所發生的法律關係就是消費關係，而因此項旅遊服務發生的爭議，就是消費爭議。<sup>1</sup>



因此，艾丸如果對旅行社提起訴訟時，除了可以請求旅行社賠償自己的損害之外，依照消費者保護法第51條的規定，還可以依據損害是因為旅行社的故意、重大過失或者是一般過失所導致，而分別請求5倍、3倍或1倍以下的懲罰性違約金。

二、但是，消費者與企業經營者之間產生了消費爭議，不一定要提起訴訟解決，消費者保護法另外規定有其他訴訟以外解決爭議的程序可以利用。

#### （一）申訴與調解

1. 消費者與企業經營者因為商品或服務發生消費爭議時，消費者可以向企業經營者、消費者保護團體或者消費者服務中心提出申訴。企業經營者接獲申訴後，應該在申訴日起15日內處理。消費者認為企業經營者沒有為妥適的處理時，則可以向直轄市或縣（市）政府的消費者保護官申訴。

消費者如果認為在申訴的程序沒有得到妥適的處理時，可以向直轄市或縣（市）政府的消費爭議調解委員會申請調解。調解成立時，就由直轄市或縣（市）政府將調解書以及卷宗證據等，送請管轄的法院進行審核。如果調解書經過法院核定，所成立的調解就跟法院的確定判決有相同的效力。<sup>2</sup>

因此，調解成立的內容如果是一方當事人應該給另一方多少錢，而當事人不按照調解的內容來履行，另一方當事人就可以直接拿調解書向法院聲請強制執行。

2. 上面所說的申訴以及調解，都是屬於自主性的、訴訟外的解決紛爭的機制，透過爭議當事人的協商、互相讓步來解決爭議。一方面，可以節省當事人進行訴訟所必須花費的勞力、時間及費用，另一方面也可以疏減訟源，讓司法（訴訟）資源能運用在真正需要訴訟程序解決的紛爭事件上，使當事人的權利可以迅速、確實地實現。

#### （二）消費訴訟

依照消費者保護法第2條第5款規定，消費訴訟是指因消費關係而向法院提起的訴訟。消費者如果因為消費關係而受到損害，就可以以自己為原告，以企業經營者為被告，向法院提起訴訟，請求賠償損害。

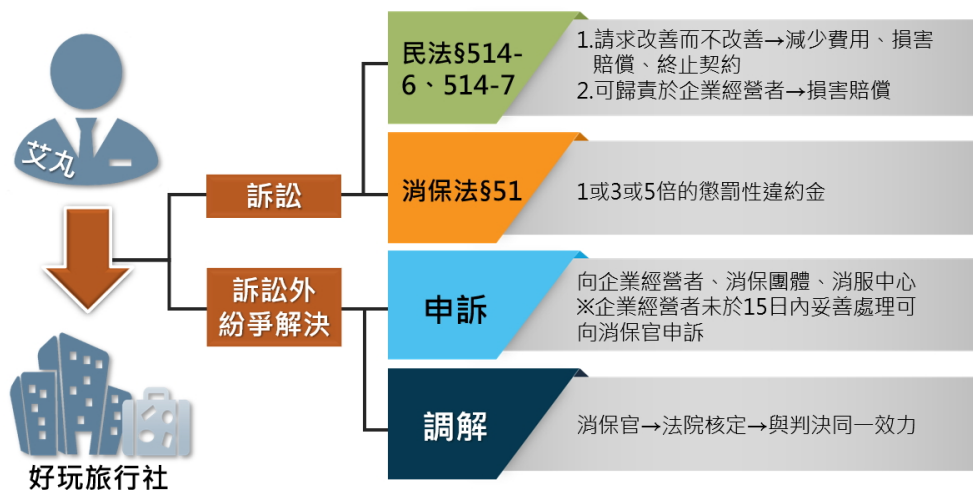
- （三）以上各種解決爭議的機制，艾丸可以依照不同情形選擇來解決爭議，比如說，艾丸在回國後如果已經私下與旅行社協商而沒有得到善意回應時，艾丸如果再進行申訴或申請調解，就很可能因為旅行社不處理，或者不到場調解，而白白浪費時間。此時，艾丸可以選擇直接提起訴訟來解決爭議。

## 貳、消費者訴訟

像艾丸這樣個別或者少數消費者因消費關係而受到損害的情形，如果不能透過協商、調解解決爭議，通常都是由消費者個別提起訴訟。但是，因為消費關係導致消費者受損害的情形，有時候受損害的消費者遍布全國、人數眾多。其中一部分情形是屬於所謂的「重大型損害」，也就是消費者因為同一個原因事實，例如：飛機失事或者火車出軌等，造成多數人受害，但因個人所受損害重大，請求賠償的金額高，通常可以期待消費者個別提起訴訟。

但是另有一部分是屬於所謂「擴散型損害」，也就是因為同一個原因事實，例如：包裝食品份量不足或食品添加了不允許添加的材料等等，使多數消費者受到損害，但因為個別消費者受損害的程度（金額）很小，因此比較欠缺受害意識，而且因為可以請求賠償的金額微小，通常低於進行訴訟所可能支出的成本（包括到法院進行訴訟所必須支出的勞力、時間以及相關費用），消費者通常沒有意願提起訴訟。因此，如果沒有另行設立求償制度，除了個別消費者的權利難以實現（所受損害沒有辦法回復）外，企業經營者也可能因此有恃無恐而繼續從事可能導致多數消費者微小損害的行為。

另外，屬於重大型損害事件，個別受害人雖比較有提起訴訟的動機，但是，加害者的一方通常是具有龐大資力的企業或組織，相較於個別消費者，有足夠資力委任律師提出各種不同之抗辯，甚至因為用來證明加害者應該要負賠償責任的證據通常在加害者的控制中而難以主張等因素，消費者在訴訟上處於所謂「武器不平等」的情形，而難以迅速實現權利。再者，從公益的角度來看，如果由個別消費者分別提起訴訟，可能增加有限的司法資源的負擔，或者因為由不同法院進行審理，而可能造成不同的裁判結果，對於個別的當事人未盡公平，進而損害人民對於司法的信賴。在制定消費者保護法時，有鑑於目前民事訴訟法的設計已難以妥適地處理上開消費訴訟紛爭，因此，在消費者保護法第50條及第54條，分別制訂消費者「損害賠償請求」的訴訟制度。





## 一、消費者損害賠償訴訟（團體訴訟）

依照消費者保護法第50條第1項前段的規定，因為同一原因事件，致使眾多消費者受損害時，消費者保護團體可以在受讓20人以上消費者損害賠償請求權之後，用消費者保護團體自己的名義，提起訴訟。此種訴訟被稱為消費者團體訴訟。在此，簡要地說明提起此種訴訟的要件如下：

### （一）團體資格限制

首先，並不是所有的消費者保護團體都有資格提起消費者團體訴訟。依照消費者保護法第49條第1項的規定，必須要經許可設立達2年以上、設有消費者保護專門人員，並且經過行政院評定為優良的消費者保護團體，才具備提起團體訴訟的資格。

### （二）合法要件

必須要有因為同一個原因事件導致多數消費者受有損害的情形發生，而且有20個以上的消費者把自己的損害賠償請求權利讓與給該消費者保護團體才可以。因此，消費者保護團體受讓損害賠償請求權的人數不到20人時，就不能合法提起團體訴訟。就此部分，需要再說明以下問題：

1. 依照消費者保護法第50條第5項的規定，消費者保護團體受讓消費者的損害賠償請求權後，應該將訴訟結果所得到的賠償，扣除訴訟費用以及應支付予律師的費用後，交還給讓與請求權的消費者。

由這項規定來看，消費者將自己的損害賠償請求權讓與給消費者保護團體，並不是真的要把權利讓與給該團體，只不過是要讓消費者保護團體可以替自己在訴訟上主張權利而已。而且，原先讓與請求權的消費者也可以在訴訟言詞辯論終結之前，終止讓與。

2. 前面說過，消費者保護團體必須受讓20個以上的消費者損害賠償請求權，才可以合法地提起團體訴訟，而原先讓與請求權的消費者又可以在言詞辯論終結前終止讓與。因此就可能發生消費者保護團體受讓20個以上的消費者讓與請求權後提起訴訟，在訴訟進行中，因為消費者終止讓與，導致讓與請求權的人數不足法律所要求的20人的情形。

為了不影響其他沒有終止讓與的消費者的權益，消費者保護法第50條第2項特別規定消費者保護團體合法提起團體訴訟之後，如果因為部分消費者終止讓與導致讓與人數不足20人時，該團體仍然可以適法的實施訴訟。

3. 消費者讓與的損害賠償請求權不僅是財產上的損害賠償請求權，還包括非財產上的損害賠償請求權。例如：購買了添加有不允許添加物的食品，可以請求返還價金；如果因為食用該食品而生病，因此支出醫療費用等增加生活上需要的費用，可以請求賠償該費用。此

外，因為生病造成身體權、健康權等受到侵害，也可以請求賠償非財產上的損害，也就是一般所說的精神慰撫金。

## 二、消費者集體訴訟

(一) 要了解這個訴訟型態，首先要知道甚麼是「選定當事人制度」。通常，因同一消費關係而受損害的多數消費者想對企業經營者請求賠償時（例如：艾丸以及跟愛玩同時參加該次旅遊的其他消費者想要對旅行社求償的情形），本來是可以每一個人自己的名義，一起起訴，但這樣一來，因為每一個人都是原告，如果人數過多，就有可能因為其中一人或數人本身的事由，而影響全部的訴訟程序。例如：法官在審理時，會考量一起起訴的原告既然是因為同一個消費關係而受到損害，為避免判決歧異，最好同時裁判。比如說，如果言詞辯論期日，其中一個原告沒有經過合法通知，而不能對這個原告的訴訟為裁判的情形，雖然在法律上對於其餘訴訟的進行沒有影響，也就是其餘訴訟仍然可以判決，但是因為有上面的考量，因此通常會等到該部分訴訟可以進行後，才就全部訴訟為裁判，致使整個訴訟程序陷於遲滯，而違背訴訟經濟的原則。

因此，民事訴訟法第41條第1項規定，有共同利益的人，可以選定其中一人或數人，以被選定人的名義，為選定人及被選定人全體起訴，而不必再以全部有共同利益的人為原告，來避免上面所說的弊害。這就是所謂的選定當事人制度。（例如：跟艾丸同時參加該次旅遊的其他消費者，可以選定艾丸為自己提起訴訟請求賠償。在這個訴訟，原告只有艾丸一個人，叫做被選定人，其餘消費者都不是原告，叫做選定人。）

(二) 因為同一消費關係而受害的多數消費者（例如：跟艾丸一起參加此次旅遊的消費者等），如要對企業經營者提起訴訟，雖然可以利用選定當事人制度進行訴訟。但是，有時因為受害消費者眾多，或受害者居住於不同的城市等因素，消費者未必知道已經有一部分受害者選定其中一人（或數人）為全體起訴，而未能及時參與選定，致不能利用該制度一同請求。

在制訂消費者保護法時，立法者為避免消費者逐一提起訴訟，致違背訴訟經濟的原則，因此擴大了選定當事人制度，制定第54條規定，因同一消費關係而被害之多數人，如果已經依民事訴訟法第41條之規定，選定一人或數人起訴請求損害賠償時，法院可以徵求該被選定人之同意後，公告曉示（公告應黏貼於法院牌示處，並登載新聞紙，費用由國庫先墊付），讓其他之被害消費者知曉，如果想要一起求償，可以在公告的期間內用書狀表明自己被害的事實、證據及應受判決事項之聲明（例如：請求賠償若干元等），併案請求賠償。這就是「消



費者集體訴訟」。<sup>3</sup>

比較	消費者團體訴訟	消費者集體訴訟
相同點	同一消費原因	同一消費原因
	多數消費者受害	多數消費者受害
相異點	20以上消費者讓與請求權	選定消費者一人為當事人
	由消保團體提起訴訟	由該當事人提起訴訟

**【註釋】**

- <sup>1</sup> 消費者保護法第2條第1款至第4款規定：
  - 1.消費者：指以消費為目的而為交易、使用商品或接受服務者。
  - 2.企業經營者：指以設計、生產、製造、輸入、經銷商品或提供服務為營業者。
  - 3.消費關係：指消費者與企業經營者間就商品或服務所發生之法律關係。
  - 4.消費爭議：指消費者與企業經營者間因商品或服務所生之爭議。
- <sup>2</sup> 我國部分消費者保護團體也有為消費者與企業經營者就消費爭議進行調解的情形，但是必須要注意的是，消費者與企業經營者在消費者保護團體的調解下成立調解，只能發生民法和解的效力。消費者保護團體不能把和解書送給法院核定，縱然將調解書送請法院核定，因為沒有像鄉鎮市調解條例第26、27條及消費者保護法第46條第2項的規定，法院也不會給予核定，縱使法院因為沒有注意而誤為核定，經過核定的調解書還是沒有跟法院確定判決有相同的效力。
- <sup>3</sup> 雖然依照消費者保護法第54條的規定，要不要公告曉示讓其他受害者也可以併案請求，發動權在法院，法院縱然有意發動，也要原來的被選定人同意。因此法院如果不發動或原來的被選定人不同意，其他受害者也難以併案請求。但是，民事訴訟法第44條之2已經定有相關補救措施可以利用。