

為保障弱勢消費族群，我國隨著消費者保護法的公佈，也正式建立產品責任制度及消費爭議處理體制。因此，我國政府為有效及迅速處理消費爭議案件，未來首要工作應為強化消費爭議處理組織及功能，才能真正落實保障消費者權益。

產品責任制度相關措施1

我國產品責任制度與消費爭議處理體制之探討

林冠汝

我國在消費者保護法公佈前，企業經營者不需承擔產品危險之責任，以致產品危險事故層出不窮，而當危險事故發生後，消費者與企業經營者間產生之消費爭議，一般消費者只能採取民事訴訟方式，以請求救濟；惟因消費者對於業者之過失舉證困難，且缺乏足夠的法律常識及時間進行訴訟

主張權利，而又需額外支付委任律師的酬勞，以致使得消費者雖受損害，卻難以獲得合理的賠償。為保障居於弱勢之消費者群，我國消費者保護法之公佈，產品責任制度及消費爭議處理體制也宣告建立。產品責任制度可說是防止危險事故發生之前防範措施，以避免危險事故發生，而危害消費者的生

命、身體、健康及財產；消費爭議處理體制則為危險事故發生後之事後救濟措施，由行政機關協助提供迅速及有效的爭議處理之方式，以保障消費者受損的權益。

為了解我國產品責任制度及消費爭議處理體制之現況與問題，以作為政府及相關單位之參酌，因此本文首先在產品責任制度方面，分析產品責任制度之內容及業者採取之因應對策。接著在消費者爭議體制方面，說明消費爭議之定義及消費爭議處理方式；以及探討我國消費爭議處理組織之現況與問題。最後在結語部分，提出研究的心得與觀點。

產品責任制度內容及業者之因應對策

近年來因講究科技的運用，大量生產、大量消費之方式極為盛行，以致產品危害事故層出不窮。由於損害發生之原因複雜，致使消費者對過失之舉證困難，終而求償不得；此種現象顯示，民法侵權行為之過失責任制度有其適用上之問題，為確保居於弱勢之消費者群，

1994年1月消費者保護法公佈，我國產品責任制度也宣告確立，消保法第七條至第十條則為產品責任制度之法源依據。

所謂「產品責任」，不管製造業者有或無過失，只以產品缺陷（或稱危險）為要件，即課以損害賠償責任。由於不以過失為歸責事由，因此產品責任是無過失責任的一種。而缺陷（或危險）係指商品或服務在流通進入市場之時，標示說明不清、或未在可能誤用範圍內盡量調整設計、或製造過程中不良材質摻雜，導致消費者生命、身體、健康、財產遭受危害者。因此在產品責任制度中，責任主體為各產業（亦即農林牧業、工業、服務業）之業者，其損害賠償之對象為最終消費者，兩者乃是整個制度之核心。

產品責任制度之實施，業者為避免產品危險事故的發生，且為避免危害事故發生而破壞企業之形象，因此必須積極採取產品責任之因應措施，如採取事前之防範、產品危害事故處理體系之建立及產品責任風險之分攤等

措施。在事前之防範措施方面，又以產品安全小組之籌設、產品設計與製造階段安全性之提昇、產品標示之加強，以及售後服務之注重等措施最為基本。產品危害事故處理體系之建立方面，即成立訴訟外紛爭處理機構；此機構可藉由法律專家、產業專家及消費者團體等組成之產品責任審查會居中協商及斡旋，化解業者與消費者間之消費爭議，以減少訴訟之發生。產品責任風險之分擔，則是採取產品責任險之投保，藉由加保將損害賠償之風險分散至各個責任主體間，俾將責任降至最低；再者，業者若將投保產品責任險一事標示於產品上，將凸顯出業者對產品危害事故損害賠償之誠意，進而有助於促進產品之銷售。

由於業者為因應產品責任制度之實施，以致必須採取適切的對策，因而生產總成本將可能大幅提昇，而向來以營利為目的之業者，基於利潤的考量必將成本轉嫁於消費者，致使產品價格上揚；相對的，如業者未採取因應措施之產品，價格雖然