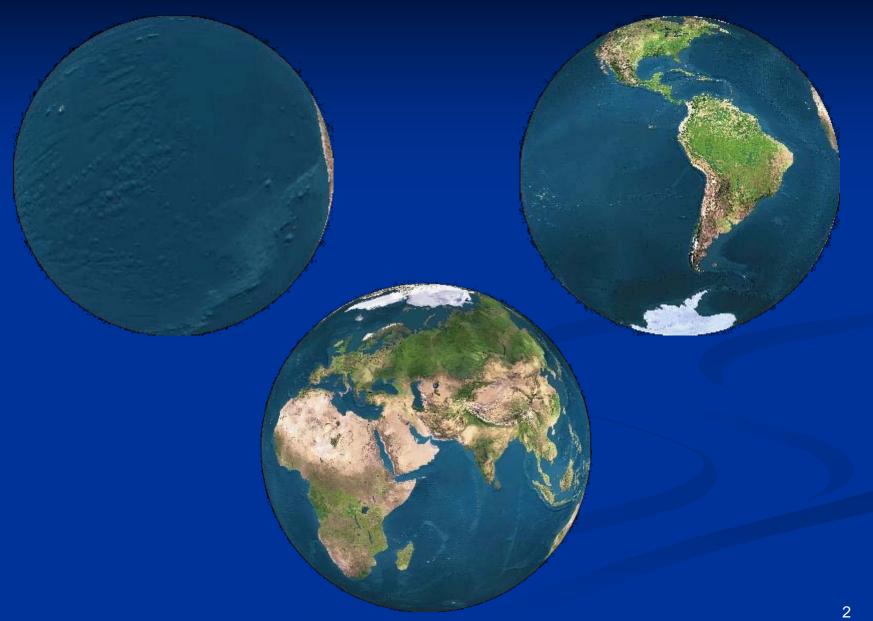
如何營造公平合理與安全使用之供氣服務

主講人:高雄市政府消保官 殷茂乾



消保法乃全民期待之立法

■83年1月11日總統公布之消費者保護法乃我 國消費者保護之專法,其中,則包含「消 費者權益」(§7-§26)之實體法、「申訴、 調解、訴訟」(§43-§55)之程序法,並有 「消費者保護團體、行政監督」(§27-§32、 §33-§42)之公私混合立法,就消費者之保 護言,具特別法之性質。

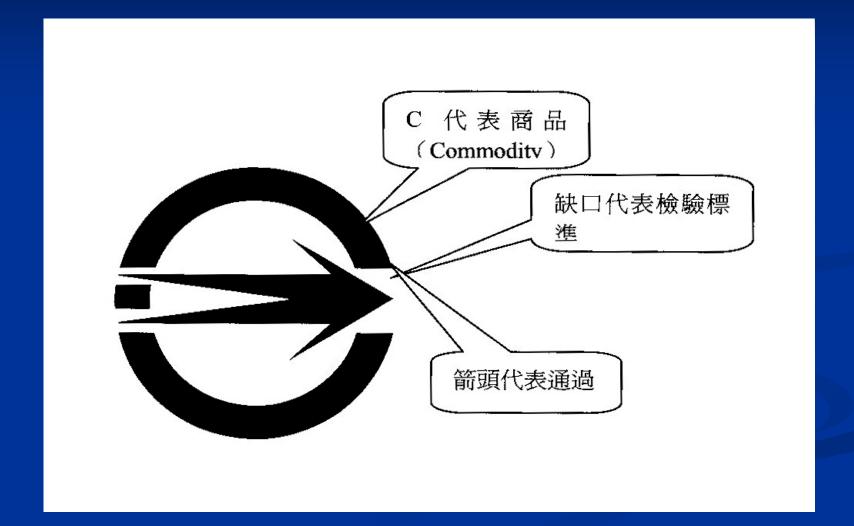
相關名詞定義

- *消費者?指以消費為目的而為交易、使用商品或接受服務者。
- *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(且不以營利為限)者。

消費者權利

- →消費者五大權利
- *確保安全衛生之權利。
- *了解真相之權利。
- *選擇自由之權利。
- * 意見受到尊重之權利。
- *損害得到救濟之權利。

商品檢驗標章



- ◆攸關公平正義之定型化契約正當 使用?
- 企業經營者為與多數消費者訂立同類契約, 而由企業經營者單方面提出預先擬定之契 約條款,並以此定型化契約條款,作為契 約內容之全部或一部而訂定之契約,即謂 之「定型化契約」。

- 定型化契約應記載或不得記載事項
- ■消費者保護法第 17 條

中央主管機關為預防消費糾紛,保護消費者權益,促進定型化契約之公平,得選擇特定行業,擬訂其定型化契約應記載或不得記載之事項,報請行政院核定後公告之。(第1項)

違反第一項公告之定型化契約,其定型化契約條款無效。該定型化契約之效力,依前條規定定之。(第4項)

中央主管機關公告應記載之事項,雖未記載於定型化契約,仍構成契約之內容。(第5項)

企業經營者使用定型化契約者,主管機關得 隨時派員查核。(第6項)

• 定型化契約之審閱期

- ■消費者保護法第11條之1第1項規定:「企業經營者與消費者訂立定型化契約前,應有三十日以內之合理期間,供消費者審閱全部條款內容。」同條第2項規定:「企業經營者以定型化契約條款使消費者拋棄前項權利者,無效。」第3項規定:「違反第一項規定者,其條款不構成契約之內容。」但消費者得主張該條款仍構成契約之內容。」
- ■審閱期間之立法意旨,在保障消費者於簽約前有 充分時間以瞭解定型化契約內容。(89年10月12 日消保法字第01137號函)

定型化契約應記載及不得記載事項之罰則

企業經營者使用定型化契約,違反中央主 管機關依第十七條第一項公告之應記載或 不得記載事項者,除法律另有處罰規定外 ,經主管機關令其限期改正而屆期不改正 者,處新台幣三萬元以上三十萬元以下罰 鍰;經再次令其限期改正而屆期不改正者 ,處新台幣五萬元以上五十萬元以下罰鍰 ,並得按次處罰。(消保法第56條之1)

家用液化石油氣供氣定型化 契約 應記載及不得記載事項

壹、家用液化石油氣供氣定型化 契約應記載事項

一、本契約已於中華民國〇年〇月〇日經消費者攜回審閱〇日(契約審閱期間至少三日)。瓦斯業者應於簽約前將契約內容交付消費者審閱,並為詳細說明。

消費者簽章:

瓦斯業者簽章:

因家用液化石油氣供氣事宜,雙方同意訂立本契約,以資共同遵守。

二、瓦斯業者販售之液化石油氣,其品質應符合國家標準,瓦斯業者並應投保公共意外責任保險。

消費者與瓦斯業者就下列計價方式,約定擇一辦理:

□採重量計價者,瓦斯業者提供之液化石油氣重量應符 合桶裝液化石油氣容器合格標示記載之內容物重量。

□採氣量計價者,用氣量以度為單位,每立方公尺用氣量為一度。

採氣量計價者,其氣量計應經度量衡專責機關檢定合格,且在檢定合格有效期間內。供氣種類應為丙烷,且應於容器上明確標示;瓦斯業者抄錄使用度數,應抄錄至小數點後第二位。瓦斯業者向消費者收取液化石油氣之價格(以下簡稱氣價)採四捨五入以元為單位。

三、本契約所稱供應設備及消費設備之定義及所有權歸屬如下:

□採重量計價者,供應設備係指容器,所有權歸屬 瓦斯業者;消費設備係指容器出口至燃氣器具(如熱水器 及瓦斯爐等)為止之間所有設備(含管線及相關附屬設備等) ,所有權歸屬消費者。

□採氣量計價者,供應設備係指容器至氣量計出口為止之間所有的設備(含容器、氣量計、管線及相關附屬設備等),所有權歸屬瓦斯業者;消費設備係指氣量計出口至燃氣器具(如熱水器及瓦斯爐等)為止之間所有設備(含管線及相關附屬設備等),所有權歸屬消費者。

四、瓦斯業者應將使用供應設備及消費設備正確操作方法及應行注意安全事項,於供氣前以書面資料(如附件)告知消費者,消費者應遵照瓦斯業者所提供之操作方式及注意事項使用。

瓦斯業者提供消費者使用之容器,應經定期檢驗合格,不得提供逾期容器予消費者。瓦斯業者應於每次更換容器後檢查其管線是否有安裝完善,無洩漏情形;另瓦斯業者應由安全技術人員對消費者處所之供氣設備,每二年提供一次安全檢測服務,並代為檢測消費設備。

瓦斯業者提供之容器,其下次檢驗日期與當次交易日期至少 應有〇天以上(不得少於十天)之安全使用期限,以確保供 氣期間中,容器係屬於有效期限內。

氣量計檢定合格有效期間屆滿時,消費者應配合瓦斯業者更 換之。 五、瓦斯業者應於營業場所明顯處揭示氣價,消費者對交易氣價有疑義時,瓦斯業者應妥為說明。

採重量計價者,瓦斯業者應以公斤為單位揭示氣價;採氣量計價者,瓦斯業者應以度為單位揭示當月及過去二個月之氣價。

瓦斯業者得因消費者之個別狀況有額外收費,惟應於提供液 化石油氣前明確告知,收費項目如下:

- □需人力搬運至○樓:新臺幣(下同)○元
- □消費者處所距瓦斯業者營業場所○公里以上:○元
- □其他原因○:○元。

消費者得於瓦斯業者提供液化石油氣前,對價格表示反對並終止本契約。但消費者未表示反對者,視為接受價格。

六、瓦斯業者收取保證金者,應同時提供消費者收據並依下 列規定處理:

□採重量計價者,簽訂本契約前,消費者已持有容器者,推定消費者已付訖○公斤裝容器○支,○千○百○拾○元整之保證金(容器每支不得低於三百元。但如有其他證明文件者應從其依據)。

□採重量計價者,簽定本契約時,茲瓦斯業者收訖消費者支付○公斤裝容器○支,共計○千○百○拾○元整之保證金。其金額不得超過簽約時新容器之實價。

□採氣量計價者,簽定本契約時,茲瓦斯業者收訖消費者支付供應設備(○型號氣量計○式,○公斤裝容器○支及相關附屬設備),共計○千○百○拾○元整之保證金。其金額不得超過簽約時氣量計及新容器實價。

消費者簽章:

瓦斯業者簽章:

七、供應設備之購置、檢驗、檢定及相關維修等費用由瓦斯業者負擔。

消費設備如由瓦斯業者提供時,除另有約定外,消費者應支付該費用,其所有權歸屬消費者,瓦斯業者應負消費設備維修及保養之責,其費用由消費者支付。

瓦斯業者提供之供應設備及消費設備應符合國家標準。

供氣期間消費者應善盡供應設備保管責任,並應確保容器合格標示卡及氣量計檢定合格封印完整,不得毀損或使氣量計失效或失準。

採氣量計價者,供氣期間瓦斯業者應配合度量衡機關辦理氣量計檢查作業及免費換裝檢定合格之氣量計。

八、採氣量計價者,消費者或瓦斯業者如認為氣量計有失準確時,在不拆除度量衡專責機關封印之情況下,由消費者與瓦斯業者共同於現場勘查。

如勘查結果發現氣量計有異常情況,即由瓦斯業者免費 更換氣量計,並由消費者及瓦斯業者雙方協調氣費補償 方式。

如經瓦斯業者勘查氣量計無異常,惟消費者仍有疑慮時,應由瓦斯業者出具符合度量衡專責機關要求之勘查紀錄,向度量衡專責機關申請鑑定,其鑑定費用由消費者負擔,範定會同拆換表時,氣量計由瓦斯業者負責免費拆換。如經度量衡專責機關鑑定結果其準確度超出法定公差時,瓦斯業者應償付鑑定費,由消費者及瓦斯業者雙方協調氣費補償方式。

九、消費者購買液化石油氣使用同一容器逾一年返還者,瓦斯業者得向消費者收取容器使用費〇元(不得逾二百元);逾二年返還者,得向消費者收取容器使用費〇元(不得逾四百元)。

容器檢驗費由瓦斯業者負擔,瓦斯業者不得向消費者加收檢驗費。

十、採重量計價者,瓦斯業者回收容器時,應量秤容器內殘餘液化石油氣量,並以回收容器當日之交易價格,按比例退還消費者未使用之氣價。

- 十一、有下列情形之一者,瓦斯業者得終止契約:
- (一)消費者使用之消費設備或消費設備安裝場所不符安全規定,或供應設備擺放位置不符安全規定,前述情形可歸責於消費者時,經瓦斯業者定相當期限通知改善,期限 屆滿消費者仍未改善。
- (二)消費者經瓦斯業者通知限期繳納氣價或相關費用, 逾期未繳納。

有下列情形之一者,消費者得終止契約:

- (一)瓦斯業者提供逾期容器或違反第四點第三項約定。
- (二)瓦斯業者無正當理由延誤供氣達二小時以上。
- (三)瓦斯業者辦理停業、歇業而由其他公司行號頂讓或 與其他公司行號合併,消費者不願由其存續或新設公司行 號繼續供氣。

為維護消費者安全,瓦斯業者於第一項第一款改善期間得暫停供氣。

契約終止後,瓦斯業者應將保證金全額退還消費者,消費者應將供應設備歸還瓦斯業者。

十二、瓦斯業者未正確安裝、維修、保養供應設備或未告知消費者供應設備正確使用方法與危險事項,致消費者、同居人、共同生活人或使用人受損害者,瓦斯業者應負賠償責任。

瓦斯業者之受僱人有前項情形者,瓦斯業者與該受僱人應連帶負賠償責任。

消費設備由瓦斯業者提供者,準用前二項規定。

消費者或其他使用人因故意或過失而未依一般之使用方法 使用供應設備,或未善盡供應設備保管責任,致供應設備 毀損、變更或減失者,消費者負損害賠償責任。 十三、消費者不再繼續使用液化石油氣時,應將供應設 備歸還瓦斯業者,瓦斯業者應將保證金全數無息退還予 消費者。但供應設備遺失,或供應設備非屬瓦斯業者所 有者,不在此限。

十四、契約簽訂後,瓦斯業者如因停業或歇業而由其他公司行號頂讓者,瓦斯業者或頂讓者應通知消費者。消費者同意時,雙方權利義務則由存續公司行號概括承受。前項規定,於瓦斯業者契約簽訂後有與其他公司行號合併之情事時,亦適用之。

十五、瓦斯業者對消費者留存之個人資料負有保密義務, 非經其同意或依法律規定,瓦斯業者不得對外揭露或為 契約目的範圍外之利用,並應依相關法令之規定保護之。 前項資料於終止液化石油氣供氣契約後,瓦斯業者應返 還或銷毀之。

十六、契約書應明確記載瓦斯業者公司(行號)名稱、統一編號、負責人姓名、地址及電話;消費者姓名、地址及電話。

貳、家用液化石油氣供氣定型化 契約不得記載事項

- 一、契約條款不得違反法令強制、禁止規定或顯失公平。
- 二、不得約定瓦斯業者得片面更改契約內容,而消費者不得異議。
- 三、不得約定不交付契約書予消費者。
- 四、不得約定排除消費者保護法第四十七條及民事訴訟法第四百三十六條之九規定之小額訴訟管轄法院之適用。
- 五、不得約定瓦斯業者得拒絕回收容器。

液化石油氣使用安全須知

- 一、使用與存放應注意事項:
- (一) 容器使用中請保持直立,並請勿使用其他熱源加熱桶身(如泡熱水)。
- (二) 容器內液化石油氣用完後,仍應緊閉開關,切勿自行移動 或傾倒。
 - (三)熱水器應安裝於通風良好處所,以避免發生一氧化碳中毒。
- (四) <mark>容器應放置於</mark>通風處所,並避免日光直接照射,且應有固定措施防止容器傾倒。
- (五) 爐具附近不可放置易燃物品,如汽油、酒精、紙屑、塑膠品等。

液化石油氣使用安全須知

二、漏氣及有關安全處理:

- (一)關閉容器上開關,熄滅附近一切火源。
- (二)速將門窗打開,使室內空氣流通,勿觸動電器開關。
- (三)請即電話通知供氣之瓦斯行派員檢修或撥一一九請求協助處理。

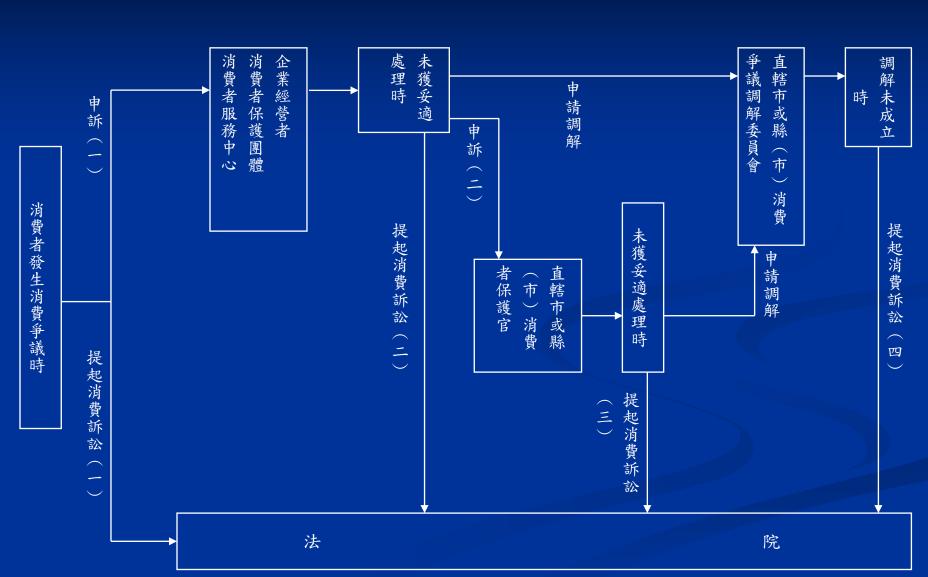
液化石油氣使用安全須知

三、其他注意事項:

- (一)用戶購用液化石油氣時,應詢明瓦斯行是否具有符合資格之安全技術人員,及是否加入當地同業公會。
- (二)檢查送來之容器是否經過檢驗合格且未逾下次檢驗 期限。
- (三)已用完液化石油氣之空瓶,應注意將瓶上開關關閉, 以免瓶內殘氣外洩,引起危險。

■ 甲某日休假在家,突有乙公司之業務人員,以推廣瓦 斯使用安全知識為由登門拜訪,並表明可免費進行瓦 斯漏氣之檢測。經所謂檢測後,乙公司之業務人員向 甲宣稱其家中之桶裝瓦斯連接管線有漏氣情形,並趁 機推銷由乙公司所推出之「瓦斯防爆器」,在該業務 人員不斷遊說下,甲乃同意購買,並當場支付費用 3600 元。嗣後,甲認為該「瓦斯防爆器」並無實際 功能,因此第三天時以電話聯絡乙公司要求退貨,乙 公司則指稱甲需聯絡原推銷人員處理,但甲致電原推 銷人員時,該推銷人員之電話又不接聽,直至超過七 天後,乙公司以「超過鑑賞期」為由,拒絕退貨還款, 雙方因此衍生爭議。

消費爭議處理流程圖



協商三大原則

■公部門扮演橋樑。

■兼顧法、理、情。

■同理心。

■如瓦斯行業者遇到消費者要以他家業者所 提供之鋼瓶要求叫用瓦斯,應如何處理為 宜?

瓦斯業者以消費者所使用之容器(瓦斯鋼瓶)留在家中超過6個月為由,要求消費者 負擔檢驗費用新台幣300元整,試問:應如何處理?

■ 甲某日休假在家,突有乙公司之業務人員,以推廣瓦 斯使用安全知識為由登門拜訪,並表明可免費進行瓦 斯漏氣之檢測。經所謂檢測後,乙公司之業務人員向 甲宣稱其家中之桶裝瓦斯連接管線有漏氣情形,並趁 機推銷由乙公司所推出之「瓦斯防爆器」,在該業務 人員不斷遊說下,甲乃同意購買,並當場支付費用 3600 元。嗣後,甲認為該「瓦斯防爆器」並無實際 功能,因此第三天時以電話聯絡乙公司要求退貨,乙 公司則指稱甲需聯絡原推銷人員處理,但甲致電原推 銷人員時,該推銷人員之電話又不接聽,直至超過七 天後,乙公司以「超過鑑賞期」為由,拒絕退貨還款, 雙方因此衍生爭議。

業者如果事先未告知消費者每一樓層所增加的搬運加費,待受僱人至消費者家中方提出樓層費,遇此爭議,應如何處理?

■ 瓦斯業者應如何告知消費者以確保供氣之 使用安全,進而避免爭議之發生?

結 語

- ■每個人的經歷,都是一本書。
- 至於寫得好寫得壞,寫得厚寫得薄,寫得 精彩寫得平庸。
- ■全看你如何下筆,別人無法代替。