

定位 消費者保護法—消費爭議之處理>調解

重要概念 消費爭議處理之調解

1. 申請調解之時機 (消保 § 44)

消費者之申訴未能獲得妥適處理時，得向直轄市或縣(市)消費爭議調解委員會申請調解。

2. 調解機關之設置 (消保 § 45)

(1) 直轄市、縣(市)政府應設消費爭議調解委員會，置委員 7 至 15 名。

(2) 調解委員以直轄市、縣(市)政府代表、消費者保護官、消費者保護團體代表、企業經營者所屬或相關職業團體代表充任之，以消費者保護官為主席。

3. 調解程序之進行

(1) 消費爭議調解事件之受理及程序進行等事項，由消費者保護委員會定之。(消保 § 44-1)

(2) 調解程序，於直轄市、縣(市)政府或其他適當之處所行之，其程序得不公開。(消保 § 45-1 I)

(3) 調解委員、列席協同調解人及其他經辦調解事務之人，對於調解事件之內容，除已公開之事項外，應保守秘密。(消保 § 45-1 II)

4. 委員會依職權提出調解方案

(1) 關於消費爭議之調解，當事人不能合意但已甚接近者，調解委員得斟酌一切情形，求兩造利益之平衡，於不違反兩造當事人之主要意思範圍內，依職權提出解決事件之方案，並送達於當事人。

- (2)「依職權提出解決事件之方案」，應經參與調解委員過半數之同意，並記載 10 日之不變期間之異議期間及未於法定期間提出異議之法律效果。(消保 § 45-2)
- (3)當事人對於「依職權提出解決事件之方案」，得於送達後 10 日之不變期間內，提出異議。
- (4)於 10 日之不變期間內提出異議者，視為調解不成立；其未於前項期間內提出異議者，視為已依該方案成立調解。
- (5)當事人提出之異議，消費爭議調解委員會應通知他方當事人。(消保 § 45-3)

5. 小額爭議之處理

- (1)關於小額消費爭議，當事人之一方無正當理由，不於調解期日到場者，調解委員得審酌情形，依到場當事人一造之請求或依職權提出解決方案，並送達於當事人。
- (2)該項方案，應經全體調解委員過半數之同意，並記載 10 日之不變期間之異議期間及未於法定期間提出異議之法律效果。
- (3)關於 (1) 之解決方案之送達，不適用公示送達之規定。
- (4)小額消費爭議之額度，由行政院定之。(消保 § 45-4)
- (5)當事人對 (1) 之方案，得於送達後 10 日之不變期間內，提出異議；未於異議期間內提出異議者，視為已依該方案成立調解。
- (6)當事人於異議期間提出異議，經調解委員另定調解期日，無正當理由不到場者，視為依該方案成立調解。(消保 § 45-5)

6. 調解之結果 (消保 § 46)

- (1)調解成立者應作成調解書。
- (2)調解書之作成及效力，準用鄉鎮市調解條例 § 22~ § 26 之規定。

相關補充

鄉鎮市調解條例 § 25、§ 26：

1. 調解成立時，調解委員會應作成調解書，記載相關事項，並由當事人及出席調解委員簽名、蓋章或按指印。

2. 調解書，調解委員會應於調解成立之日起 3 日內，報知鄉、鎮、市公所。
3. 鄉、鎮、市公所應於調解成立之日起 10 日內，將調解書及卷證送請移付或管轄之法院審核。
4. 前項調解書，法院應儘速審核，認其應予核定者，應由法官簽名並蓋法院印信，除抽存一份外，併調解事件卷證發還鄉、鎮、市公所送達當事人。
5. 法院因調解內容牴觸法令、違背公共秩序或善良風俗或不能強制執行而未予核定者，應將其理由通知鄉、鎮、市公所。法院移付調解者，並應續行訴訟程序。

實 務 見 解

1. 依消保 § 45-4IV 訂定小額消費爭議之額度為新臺幣 10 萬元。(行政院 92.05.26 院臺聞 0920020214 令)

相 關 文 獻

1. 黃明陽 (2007.12)，〈消費爭議調解與其他調解在程序運作上之比較〉，《消費者保護研究》，13 輯。

考 畢 試 題

1. 對於消費爭議調解委員會提出調解方案及調解方案之異議，消費者保護法有何規定？試說明之。(99 年經紀人)
2. 依消費者保護法第 45 條之規定，直轄市、縣（市）政府應設消費爭議調解委員會，並置委員幾名？(A)5 至 7 名 (B)5 至 9 名 (C)7 至 15 名 (D)9 至 15 名 (99 年經紀人)
3. 關於消費爭議之調解，當事人不能合意但已甚接近者，調解委員得斟酌一切情形，求兩造利益之平衡，於不違反兩造當事人之主要意思範圍內，依職權提出解決事件之方案，並送達於當事人。當事人若有異議，得於通知送達後幾日之不變期間內提出異議，否則，視為該方案已調解成立？(A) 十日 (B) 十五日 (C) 二十日 (D) 三十日 (98 年經紀人、97 年第 1 次經紀人)

