



定型化契約的管制

文／陳聰富（法律學系副教授）

依據「契約自由原則」，個人可以依據其自由意思，決定是否締結契約，與何人締結契約，以及締結何種內容的契約。只要契約內容不違反法律強制規定、公共秩序或善良風俗，國家法即承認當事人訂定的契約為有效的約定，當事人違反契約約定時，個人可以至法院起訴，請求契約相對人履行契約或請求損害賠償。再者，契約的締結，既是雙方當事人，基於自由意思而訂立，且契約條款，係當事人謹慎思考後，對於當事人利益與社會生活的理性規劃，當事人即需嚴格遵守契約約定的內容，此即「契約嚴守原則」。

在契約自由原則與契約嚴守原則下，任何人簽訂契約後，均受契約條款之拘束，而不得任意毀約，否則即需負擔損害賠償責任。契約自由原則，對於保障個人社會生活的活動自由，以及資本主義的經濟發展具有貢獻。惟契約自由原則固然可以保障個人自由與尊嚴，但在資本主義極度興盛、企業化經濟體成為經濟活動主力後，契約自由原則成為經濟上強者欺壓弱者的工具。

例如，居住台北市的消費者購買某廠牌電鍋，因該電鍋製造上有瑕疵，在使用時爆破，消費者手部受傷，支出醫藥費二千元。當消費者擬對電鍋廠商起訴請求損害賠償時，才發現電鍋保證書上記載：「本公司對於產品所生之損害，願意負擔一切損害賠償責任。又因本產品所生之訴訟，由金門地方法院管轄。」台北市的消費者不可能因二千元醫藥費至金門地方法院請求賠償，甚為顯然。

又如，在預售屋買賣，建設公司的工地服務生及廣告傳單上，宣稱出售的房屋，擁有挑高中庭大廳、寬大的游泳池及免費地下停車場。但在建設完成，購屋者遷入居住後，卻發現中庭大廳狹小、游泳池僅可供孩童戲水、地下室變成垃圾堆積場。購

屋者向建設公司主張解除契約，退屋還錢時，建設公司則主張，依據雙方買賣合約書規定：「本契約雙方當事人之權利義務，於簽訂本契約後，悉依本契約之規定。契約簽訂前，本公司之任何口頭說明及宣傳廣告單上之記載，僅供參考之用。」據此，購屋者即無法主張權利。

依據契約嚴守原則，上述二例的消費者，均需遵守契約的約定。但其結果，顯然違反一般人的正義感情。造成上述的不公平結果，原因在於二例中的契約書約定，顯然不利於消費者。因而國家法應設法進行干涉，以符合公平正義的要求。

何謂定型化契約

前述的電鍋買賣契約及預售屋買賣契約，對於消費者顯然不公平，其原因在於，該契約書均由企業經營者一方所擬定，消費者於購買時，對於契約條款並無討價還價的餘地。除非消費者不買，可以拒絕締約，否則若要締結契約，即需接受該契約書預定的條款，即使條款並非公平，消費者亦莫可奈何。此等由企業經營者單方擬定，供不特定多數人訂約之用的契約，稱為「定型化契約」。

一般常用的定型化契約，包括保險契約、銀行借款及連保契約、信用卡契約、旅遊契約、預售屋買賣契約等。在送洗衣物時，業者給予的收據，記載「送洗衣服遺失或毀損時，最高賠償送洗費用二倍價款」，或停車場於入口處，以牌示公告：「本停車場，僅供停車之用，不負保管之責，若有遺失，概不負責」，均屬定型化契約。應注意的是，一般人在書局購買印製的「租賃契約書」，作為出租房屋之用，並非定型化契約。因為對於該契約書條款，雙方當事人可以談判更改，並非「職業」房

東，作為與不特定多數人訂約之用，因而不屬於定型化契約。

定型化契約，均由企業經營者預先擬定契約條款，再由消費者簽約，消費者對於個別條款，並無商議修改之可能，因而經常發生不公平的約定條款，例如約定：國內旅行社對於國外旅遊行程，因國外旅行社派遣的司機過失，導致汽車翻覆時，國內旅行社對於團員的損害，不負賠償責任（企業經營者的免責條款）；或約定預售屋買受人後悔不買時，出賣人得沒收買受人交付之定金及已經交付的所有各期價金（加重消費者責任條款）。

定型化契約，消費者既無談判更改的機會，又因所有同行業者使用的定型化契約均屬雷同（例如所有銀行的信用卡契約條款，均屬大同小異），消費者幾乎連「不簽約」的自由，亦已喪失。但定型化契約確有無數不公平條款，國家因而以行政管制及司法控制等手段，對於定型化契約進行干涉。

行政機關的管制

行政機關對於定型化契約的管制方式，首先係針對特定行業，制訂模範契約範本，作為該特定行業與消費者訂定契約的參考。目前已經公布的契約書範本，包括預售屋買賣契約書、房地產委託銷售契約書、系統保全服務定型化契約書、安養定型化契約書、文理補習班補習服務契約書、個人購屋或購車貸款契約書、信用卡定型化契約書、汽車買賣契約書、汽車維修服務定型化契約書、保管箱出租契約書、婚紗攝影（禮服租售及拍照）契約書、洗衣定型化契約書、汽車駕駛訓練契約書、搬家貨運定型化契約書、國內（國外）旅遊定型化契約書、瘦身美容定型化契約書、坐月子中心定型化契約書、手術、麻醉同意書及住院須知之契約書、有線電視／有限播送系統契約書等¹。

上述定型化契約書範本，僅供業者參考，並非業者非使用不可。但在定型化契約書範本公布一定期間後，消費者保護委員會依據消費者保護法第十七條的規定，得對該特定行業，公告規定其定型化契

約應記載及不得記載之事項。該應記載及不得記載事項的公告，對於業者具有拘束力，違反其公告事項的定型化契約條款，無效。例如，旅行業對旅客所負義務，在定型化契約中，排除原刊登之廣告內容，或排除其對於旅行輔助人（如國外司機、船夫）所生責任的約定，均因違反「國外旅遊定型化契約應記載及不得記載事項」的規定而無效。

司法機關的管制

依據消費者保護法第十二條規定，定型化契約中之條款違反誠信原則或平等互惠原則，對消費者顯失公平者，無效。法院依據誠信原則，對於定型化契約進行監督管制者，不乏其例。

例如，在汽車保險契約中約定，被保險汽車出險時，被保險人應報警處理，並通知保險人，否則保險人不負賠償責任。本案被保險人駕駛汽車，撞擊山壁，致汽車受損。保險人以被保險人未依契約約定報警處理，拒絕理賠。法院認為，本案被保險人係自行開車撞山，即使報警，亦遭拒絕處理。保險人主張，在此案件，被保險人亦應報警處理，始負理賠責任，實屬違反誠信原則。且報警處理及通知保險人之約定，目的在於對事故現場為證據保留之用，即使未為報警處理或通知，至多發生對保險人應否負賠償損失之問題，不能因而即免除給付保險金之義務。

再如，保全服務契約中約定，顧客應按月於月初，以現金或即期支票給付服務費，否則保全公司得立即終止契約。本案原告珠寶店一直以即期或遠期支票給付服務費，保全公司並未異議。三年後，原告珠寶店遭竊，損失一百萬元。保全公司雖已收受支票，但立即停止存入銀行，並主張原告未依約交付服務費，而終止契約，拒絕理賠。法院認為，本案保全公司行使權利，違反誠信原則，從而保全公司不得主張終止契約，而仍應負擔理賠責任。

¹ 定型化契約書範本陸續由行政機關制訂中，無法全部列舉。本文僅舉例數則，詳細資料可由行政院，消費者保護委員會的網站獲得。（本專欄企劃：法律學系蔡明誠教授）