

## 摘 要

消費爭議案件逐年增加，不論民間消費者保護團體或官方消費者服務中心所受理之申訴案件均係有增無已，使國民消費生活品質與安全堪慮，不但影響政府施政成效，並增加不少社會成本，且有礙經濟發展與成長，值得各界人士重視。

對於消費爭議之處理，我國消費者保護法雖於第五章列有專章，但僅規定申訴、調解與訴訟三種方式，未將仲裁納入，與國際立法及國內實務均有未合；加以申訴、調解、訴訟各有缺失，仲裁則具有專業、公正、有效、快速、保密、和諧等優點，從而，如何建立消費爭議仲裁制度，以強化消費爭議之處理，即成爲疏減消費爭議之當務之急。

澳門消費者委員會爲求快速處理日增的消費爭議，乃接受葡萄牙保護消費者中心之協助，於一九九八年三月十二日成立消費爭議仲裁中心；消基會法律委員會在逐條檢討現行消費者保護法內容時，亦建議於第五章增列第三節消費仲裁；更有甚者，商務仲裁條例經過多次討論，終於民國八十七年五月二十九日經立法院三讀通過修正爲仲裁法，不僅擴大了得付仲裁的爭議範圍，更明文規定工、商業以外的「各級團體」亦可設立仲裁機構，使消費者保護團體設立消費爭議仲裁機構以處理消費爭議的機制，獲得法律上的依據。

消費爭議仲裁制度之法制化固已有所進展，惟查消費爭議之種類繁多，性質互異，爭議金額高低有別，差異甚鉅，如何針對各個爭議之不同特性及類別，設計一套簡易可行的仲裁程序，以發揮經濟、迅速、有效等仲裁優點，即成另外一項新的課題與挑戰，有賴各界人士集思廣益，共謀良策，以竟事功。