

摘 要

消費者保護法就商品與服務契約之責任，同採無過失主義。就商品責任而言，無過失責任之採取，符合世界各國法制保護消費者之趨勢。然而服務無過失責任之規定，則屬罕見之例。我國法院對於服務無過失責任之認定標準不夠明確，實際適用上可能無所不包，毫無限制。依據學說之見解，消費者保護法適用服務業之範圍，更為廣泛，是否妥當，似有斟酌之虞地。

本文比較英美法對於服務責任之見解，在英國法，服務提供者之責任，僅就商業上交易行為所生之服務契約，採取無過失擔保責任。就專門職業人員提供之服務，則僅負擔過失責任。美國法院不僅就專門職業人員提供之服務未課以無過失責任，即就商業上交易行為之服務契約，亦僅就商品與服務之混合契約，始課以無過失責任，至於純粹服務契約，服務提供者則僅負擔過失責任。換言之，英美法制對服務提供者之責任，明顯採取比商品責任較輕之責任制度。我國判決與學說，均未對服務責任採取類型上之區分，徵諸英美法例，似有未妥。

本文認為，基於現代服務業之營業方式、損失分攤之考量與消費者保護之趨勢，在商業上交易行為之服務契約，消費者保護法採取無過失責任，尚值贊同，英國法院之判決即採此項立場。至於專門職業人員之服務責任，英美兩國均未課以無過失責任。就醫療責任而言，在美國，不僅醫師及牙醫師不負擔無過失責任，即使藥劑師「販賣」處方藥，亦不負擔無過失責任。本文斟酌醫療服務之特性與我國醫療傷害保險、全民健康保險等醫療環境，認為醫師應僅就過失責任負責。至於病患面臨過失舉證之困難，則以舉證責任倒置之方式處理，使病患易於請求損害賠償。