

行政院消費者保護委員會針對照相業者沖印軟片及照片遇破損或遺失時之賠償問題之導正情形

發文機關：行政院公平交易委員會

發文字號：行政院公平交易委員會 87.06.10. 第三四四四委員會會議通過

發文日期：民國87年6月10日

為本會針對照相業者沖印軟片及照片遇破損或遺失時之賠償問題之導正情形

- 一、緣健德法律事務所來函反映：百翰聯專業彩色沖印有限公司於沖洗其當事人之專業攝影作品時不慎毀損底片，嗣後該公司對其表示「依公會規定最多賠償空白底片。」鑑於坊間業者確有於單據上載有依公會規定理賠字樣，就公會訂定理賠準部分，本會爰依職權調查。
- 二、就理賠程序而言，軟片毀損紛紛通常訴訟利益小，且損失舉證不易，消費者損害賠償請求權之行使本已居於劣勢。業者於單據上記載「依公會規定，照原片等值賠償」字樣，並於事故發生時據以主張限制責任的行為，將使消費者求償權的行使更為困難，因消費者多半無法查證公會規定，亦無能力辨明公會之規定是否合理，且即使明知不合理，據理力爭的成本通常高於軟片毀損之損失，而照相業者便利用消費者該等弱點，將底片毀損之風險交由消費者承擔。
- 三、就理賠內容而言，業者只賠償底片售價，顯然低於依民法規定可以請求之賠償。依民法二二七條，該等損失補償應包括積極利益與消極利益。倘由照相業者片面訂定單一標準，將導致專業攝影作品、結婚、出國旅遊、刑事蒐證資料等底片被毀損時皆與一般居家生活照片依相同的低額標準賠償。
- 四、案經本會調查，並經本會第三四三次委員會會議審議，決議如次：
業者於單據上所記載理賠標準並非公會所訂定，惟已成為照相業不成文之慣例。且該項標準有一定程度的落實，肇致消費者無法透過選擇交易對象，使自己權利獲得合理保障。本會秉於行政指導立場，就業者於單據上為不當記載部分，去函臺北市照相公會及相關業者以為警示，警示函內容為：「照相業者於沖印軟片及照片時，遇底片毀損或遺失等糾紛，理賠金額本應由雙方協商以達成合意，惟目前部分業者於消費者領取照片之單據上，載明『恕依公會規定照原片等值賠償』字樣，如該項理賠標準確係由公會所訂定，對市場競爭機能恐有造成相互約束，產生實質限制競爭之效果，違反公平交易法所稱『聯合行為』之規定。縱使該項理賠標準非由公會所訂定，照相業者片面於單據上或對外宣稱：『依公會規定』之理賠標準，係提供錯誤資訊之假象行為，影響消費者之決定，有違反公平交易法第二十四條所稱『欺罔』及『顯失公平』之虞。