

## 99 年 10 月國際消費者保護趨勢資訊摘要表

編號	發布機關	標 題
1	國際消費者聯盟 (CI)	ISO 社會責任標準已通過，即將正式公布
2	澳大利亞競爭及 消費者委員會	3D 電視零售商同意依 ACCC 之要求改正
3	波蘭消保總署	旅遊業服務法修正案通過實施
4	韓國消費者保護 院	與歐盟商會(EUCCK)簽署備忘錄，促進以 消費者為導向之管理環境
5	歐盟健康及消費 者事務總署	零售商兌現其綠色承諾
6	荷蘭消費者保護 署	命令轉售入場券之業者修正網頁
7	英國公平交易局	因應消費者購買二手車之申訴增加，警告 消費者應於購買前充分瞭解其權益
8	英國公平交易局	建立網站，協助零售商遵守貨物銷售法
9	英國公平交易局	對債務管理業之經營採取行動
10	美國聯邦交易委 員會	出席資料安全法案聽證會
11	美國消費產品安 全委員會	CPSC 商品安全宣導，在社群網站啟動

## 99 年 10 月國際消費者保護趨勢資訊摘要

1. **國際消費者聯盟 (Consumers International, CI)** — ISO 社會責任標準已通過，即將正式公布

國際標準組織 (ISO) 所制訂之 26000 社會責任指南已通過最後階段，將成為 ISO 國際標準之一，預訂於 2010 年 11 月 1 日正式公布。

瑞典消費者協會國際專員 (瑞典消費者專家) Jens Henriksson 表示：對於消費者組織在「ISO 消費者政策委員會 (ISO COPOLCO)」社會責任標準上的倡議，這是極大的成功。ISO 26000 的公布，將社會責任工作有系統地開放給所有類型的組織，對於全球企業與 CI 這類的全球性組織尤其重要。不但當前的社會責任有了全球性的協議，也使得社會責任議題的溝通有一個「共通的語言」。H 氏說：「從消費者的觀點而言，社會責任在消費者權利的定義，是提倡消費者權利強而有力的工具之一」。

訊息來源：<http://www.consumersinternational.org/news-and-media/news/2010/09/iso's-social-responsibility-standard-approved-for-publication>

2. **澳大利亞競爭及消費者委員會 (Australian Competition and Consumer Commission, ACCC)** — 3D 電視零售商同意依 ACCC 之要求改正

許多業者以 2010 年澳式足球大賽 (2010 AFL and NRL grand final) 為號召，向消費者大肆促銷 3D 電視，因 3D 電視可能無法實際用來觀賞本屆賽事，引起 ACCC 之關切。ACCC 主席 Graeme Samuel 表示，確保消費者能獲得有關新興科技產品的正確資訊是 ACCC 的責任，特別是價錢昂貴的物品。Bing Lee 公司已配合 ACCC 修正其廣告，並同意居住在非 3D 電視播送區的消費者全額退費。

訊息來源：<http://www.accc.gov.au/content/index.phtml/itemId/949644>

### 3. 波蘭消保總署（Office of Competition and Consumer Protection, UOKiK）－旅遊業服務法修正案通過實施

波蘭國內有 3,077 家旅遊服務業者，為避免業者倒閉後消費者求助無門，波蘭爰修正該法案並於 2010 年 9 月 17 日實施。新法規定，旅遊業者必須保證，當公司倒閉或無法履約時，必須退還全部款項或尚未履約部分之款項，消費者必須在事件發生後 30 日內提出申訴。該局本年度收到超過 50 件旅遊有關之申訴，主要申訴項目為旅遊品質不良，如飯店、餐飲、衛生與服務不佳等。

訊息來源：[http://www.uokik.gov.pl/news.php?news\\_id=2260](http://www.uokik.gov.pl/news.php?news_id=2260)

### 4. 韓國消費者保護院（Korea Consumer Agency）－與歐盟商會（EUCCK）簽署備忘錄，促進以消費者為導向之管理環境

韓國消保院與歐盟商會（European Union Chamber of Commerce in Korea, EUCCK）於本年 9 月 14 日簽署備忘錄（MOU），雙方將共同推展以消費者為中心之管理環境。藉由該項協議，可促進跨國企業對消費者之保障，及提升消費者信心。備忘錄主要內容如下：

- 1、交換消保政策資訊，合作研究及合辦研討會；
- 2、協助 EUCCK 會員消保教育，以建立消費導向之企業環境；
- 3、藉由建立消費者信心及爭議處理，促進歐盟企業進行投資；
- 4、定期交換資訊；
- 5、就消法法規提供諮詢；
- 6、合作發展消保相關法規，使符合國際標準並有利於韓國消費者。

雙方將依據備忘錄共同召開研討會，對其會員進行消保教育，以及促進跨境爭議處理。

訊息來源：<http://www.kca.go.kr/> Home > News > Press Release

## 5. 歐盟健康及消費者事務總署 (Health and Consumers Directorate-General) — 零售商兌現其綠色承諾

由於歐洲許多零售商對環境永續消費的承諾，消費者得以看見更多綠色商品上架。零售商環境行動計畫 (Retailers' REAP) 開放給所有零售商及希望對該計畫有所貢獻的公民社會組織加入成為會員。

零售商論壇 (European Retail Forum) 發起於 2009 年，目的是促進永續消費的實務措施，2010 年 6 月零售商提出其自願性環境守則。零售商環境永續守則聚焦在特定產品 (如木材或魚類) 的永續採購上，提高商店的資源效率、優化運輸與配銷、更佳的廢棄物管理，及改善與消費者的溝通。簽署者同意就其相關進展提出報告，如透過年度永續報告等，目前已有 19 個主要零售商和 7 個零售協會簽署該計畫。2009 年所做的首批承諾監測揭露許多良好實務的範例，監測報告顯示歐洲零售論壇自願成員自行設定的目標所達成的成果：

1. 環境保護方面：參與該計畫的零售商給自己訂下一系列個別與特定的環境行動，以對永續消費與生產做出貢獻。建築物的能源效率以及更為永續的產品銷售是零售商行動的優先領域。目前約許下 280 個環境承諾，概分為三類：我們賣什麼、如何銷售，以及溝通。
2. 永續發展實踐方面：報告中可以找到的範例包括連鎖超市家樂福增加自有品牌的有機產品、沃爾瑪降低運輸車隊的二氧化碳排放量等。

歐盟執委會環境委員 Janez Potočnik 表示：監測報告顯示零售商日益體認並重視他們對環境的責任，由於零售商處於可影

響消費選擇的特別地位，很高興看到有更多綠色商品出現在貨架上。

訊息來源：<http://europa.eu/rapid/pressReleasesAction.do?reference=IP/10/1157&format=HTML&aged=0&language=EN&guiLanguage=en>

## 6. 荷蘭消費者保護署 (Netherlands Consumer Authority) — 命令轉售入場券之業者修正網頁

該署針對 4 家線上轉售音樂會與運動賽事門票公司進行裁罰，遭裁罰公司涉及未充分遵守對消費者應為資訊揭露之相關規定。該署命令有關公司修正調整其網站：

- ◆ 敘明門票係為轉賣。
- ◆ 告知消費者透過網路購買門票的潛在風險。
- ◆ 標明門票的實際價格。
- ◆ 公司網站運作情形。

該命令涉及 4alltickets.nl 等 5 個網站，如不及時進行必要的調整修正，兩家公司將可能遭受每週一次 5 仟歐元以下、總額最高達 10 萬歐元的裁罰，遭罰公司已承諾進行修正。該署署長 Bernadette van Buchem 表示：最重要的是消費者能依據正確的訊息做出明智的選擇，這 2 家公司即將修正他們的網站，就是對消費者積極的回應，該署亦將針對此種嚴重狀況持續監督。

訊息來源：[http://www.consumerauthority.nl/News/2010/Press\\_release\\_September\\_13\\_2010\\_Consumer\\_Authority\\_orders\\_websites\\_reselling\\_admission\\_tickets\\_to\\_make\\_changes](http://www.consumerauthority.nl/News/2010/Press_release_September_13_2010_Consumer_Authority_orders_websites_reselling_admission_tickets_to_make_changes)

## 7. 英國公平交易局 (Office of Fair Trading, OFT) — 因應消費者購買二手車之申訴增加，警告消費者應於購買前充分瞭解其權益

2010 年上半年，OFT 之消費者申訴專線接獲超過 38,000 件有關二手車之申訴，比去年同期增加 18%。申訴案數量已超過行動電話及電視，蟬聯消費者申訴案件之榜首。英國每年大約有 360 萬台的二手車交易，消費金額總計 240 億英鎊。但 OFT 研究顯示，許多二手車使用者在經銷商應解決的檢修問題上，平均仍自行花費 425 英鎊完成修繕。

該局提醒：雖然多數經銷商信譽良好，民眾於購買二手車前仍應採取以下措施：

1. 詢問經銷商正確的問題，例如：所欲購買車輛的機械史及里程數、該車轉手次數及可得的維修史、原有規格是否曾經變更或改裝。
2. 要求所有詢問的重要資訊與回答均提供書面文件，以為未來索賠的證明—不要只相信賣方的口頭聲明或承諾。
3. 瞭解經銷商的客戶申訴流程，以及是否簽署消費者準則認證計畫，購買後如真發現問題應與何人聯繫。
4. 請留意向個人賣方或拍賣購買時價格確實較低，但相對於向經銷商購買，所能享受的權益也較少。

訊息來源：<http://www.offt.gov.uk/news-and-updates/press/2010/95>  
-10

#### 8. 英國公平交易局（Office of Fair Trading）—建立網站，協助零售商遵守貨物銷售法

該局於 9 月 8 日新建網路資源，用以協助銷售人員在消費者購物或退貨時遵循法律規定。消費者購物牽涉的主要法律是貨物銷售法（The Sale of Goods Act, SOGA），該法規定包括商品質量應與銷售時描述一致、符合使用目的，以及退款情況。該局估計商品不滿意的問題每年約耗費消費者 20 億英鎊，該局爰發展 SOGA 界面，協助銷售人員瞭解他們的法律義務，並改善客戶服務。該網站免費提供零售商簡易快速瀏覽指南、法律、解釋、實例、訓練教材、問與答，這些資料可以納入零售

商員工訓練計畫，普遍適用於小型與大型企業。

該局表示由於近年來貨物銷售法的修訂，增加對銷售人員的要求，所以許多公司的銷售人員可能無法確定自身責任。該局希望透過這個網路界面提供消費者保護的墊腳石，有助於確保持續的競爭與創新。英國零售商協會表示，良好的客戶服務是零售業務成長的基礎，該會將與公平交易局合作，確保這個新工具對協會成員的使用，並協助會員滿足客戶需求。

訊息來源：<http://www.ofc.gov.uk/news-and-updates/press/2010/94-10>

## 9. 英國公平交易局（OFT）－對債務管理業之經營採取行動

公平交易局對 129 家債務管理業者發出聲明，如果未遵循消費者信用準則（Debt Management Guidance）之規定採取立即改正措施者，將面臨取消經營執照之結果。此類業者服務項目包含規劃 IVAs（Individual Voluntary Arrangements）、債務管理計畫及與債權人協商清算。該局發現主要問題如下：

- －不實廣告誤導消費者以為該項服務為免費。
- －業者第一線諮詢顧問缺乏能力或未基於充分資訊提供建議。
- －處理消費者申訴時，對於 Financial Ombudsman Service（FOS）規則之認知不足。

訊息來源：<http://www.ofc.gov.uk/news-and-updates/press/2010/101-10>

## 10. 美國聯邦交易委員會（Federal Trade Commission, FTC）－出席資料安全法案聽證會

FTC 向參議院小組委員會表示，支持該法案要求企業採取合理的資料安全政策與使用程序，並要求企業一旦發現有安全漏洞時，必須通知消費者。FTC 隱私權保護副組長 Mithal 在對參議院「科學、商業暨運輸委員會」的聽證會上表示：資料安

全與漏洞問題對於企業及非營利組織影響範圍廣泛，FTC 的目標是要求上開組織必須有合理的安全政策與程序。

在聽證會上，FTC 表示該項法案包含三個有關消費者保護的額外措施建議。首先，規定企業在通知消費者安全漏洞之方式不限於實體，也可以採用電子資料形式；其次，此類要求應擴大適用於電訊公司；最後，FTC 建議法令應授權主管機關制訂管理規定的權限，得視情況提供免費之信用報告。聽證會上 FTC 表示，身為美國消費者保護機關，資料安全對於消費者相當重要，如果公司不保護他們所蒐集與儲存的個人資料，資料將落入歹徒手中，最終將導致詐欺與其他傷害。因此，該會付出相當大的努力，透過執法、教育及政策倡議等，促進私部門的資料安全。

訊息來源：<http://www.ftc.gov/opa/2010/09/data.shtm>

#### 11. 美國消費產品安全委員會（**Consumer Product Safety Commission, CPSC**）—CPSC 商品安全宣導，在社群網站啟動

CPSC 基於保護兒童與居家安全的理念，刻已啟動「CPSC 2.0」計畫，意即透過知名的綜合性社群網站（如 YouTube、Twitter 和 Flickr），將影音及文字宣導資料發送，以供數百萬消費者點閱。CPSC 在 9 月 22 日傳送了一則宣導資料，是關於家具與電視機可能翻覆造成的安全問題，CPSC 透過短片、部落格和 iPod 的播客等形式發布。CPSC 主席 Tenenbaum 表示，將充分利用每一種可用的科技進行對民眾之消費安全教育。

訊息來源：<http://www.cpsc.gov/cpsc/pub/prerel/prhtml09/09346.html>