

美國消費者保護業務

—華盛頓州西雅圖市消費者保護機構

黃宏全* 著

- | | |
|-----------------|---------------|
| 一、聯邦貿易委員會西北區辦公室 | 三、西雅圖市消費者保護部門 |
| 二、華盛頓州消費者保護部門 | |

西雅圖市的消費者保護相關機構，包括聯邦貿易委員會西北區辦公室(Northwest region office, Federal Trade Commission)、華盛頓州消費者保護部門(Consumer Protection Division, Attorney General of Washington)及西雅圖市消費者保護部門(Consumer Affairs, City of Seattle)等三個機構。

一、聯邦貿易委員會西北區辦公室

由於美國幅員廣大，因此聯邦貿易委員會(FTC)在全國設有七個地區辦公室，地區辦公室其職責在於協助聯邦貿易委員會的公平交易局及消費者保護局，執行相關的調查及提起訴訟，並對州及地方政府官員就有關消費者保護及公平交易事項提出建議及協助、提供當地消費者及企業經營者服務、協調當地政府辦理各項活動。FTC的地區辦公室並經常贊助當地的中小企業、政府機構及消費者團體辦理各項研討會。

FTC 西北地區辦公室，該地區辦公室服務的區域涵蓋 Alaska、Idaho、Montana、Oregon、Washington、Wyoming 等七州。該辦公室目前正積極推動防止身分被竊取計畫(ID Theft)，茲僅就該項計劃作一介紹。

此一計畫推動的主要原因，在於一些不肖份子利用各種方式竊取消費者的身分等個人資料，進而從事各項影響消費者權益的不法情事。因此 FTC 特別建議消費者應注意下列事項，以減少個人資料被竊取的風險：

※在提供個人資料之前，應先瞭解所提供的個人資料將如何被應用，是否會被其他人分享。並應瞭解是否可選擇個人資料的用途，及確認業者是否會

* 作者為輔仁大學法學博士，現任行政院消費者保護委員會法制組組長。

對這些資料保密。

※應注意帳單寄送的週期，如果帳單未依照固定期限送達，應向信用卡公司或債權單位查詢，因信用卡帳單未送達，可能表示你的信用卡資料已經被不法分子竊取，並將帳單寄至其他的地址，以掩飾其罪行。

※避免信件被竊取。信件應盡量自行投遞，個人信箱裏信件亦應儘速取走。如果要出遠門，應注意不讓他人取得你的信件。

※對於信用卡、銀行及電話等各項帳戶應設定密碼，密碼的設定應避免使用一些容易被猜測的數字，如生日、電話號碼等。

※盡量減少信用卡數量。

※除非知道對方是誰或是由自己主動進行的交易，否則應避免透過電話、郵件或網際網路提供個人資料。一些不法份子常假冒是銀行的業務代表、網路服務提供者甚或政府機構人員，試著取得你的財務或私密資料。通常合法的單位，早已擁有其所需的資料，並不會再次向你提出詢問。

※勿隨意丟棄個人的財務資料，如過期信用卡、信用卡帳單、銀行明細、保險單等。

※應妥適保存個人資料，特別是如有室友或是有其他人會進出你的住家時。

如果發現個人資料被取時，FTC 建議消費者應採取下列三項措施來保障自己的權益：

(一)通知所有個人財務資料相關單位(如信用卡公司、銀行、保險公司等)，告知自己的個人資料已被竊取，並請其採取必要的措施保障你的權益。

(二)對於已發生問題的信用卡帳單或銀行帳戶，迅速通知信用卡公司或銀行，採取必要的補救措施。

(三)向當地的警察部門報案，以便在爾後爭取自己權益時有所依據。

二、華盛頓州消費者保護部門

華盛頓州消費者保護部門的主要任務在於經由執行消費者保護法，以防止市場上不公平或詐欺情事的發生，以及對社會大眾進行有關消費者權益事項的教育宣導活動，並適時發布消費警訊。此外，該部門也會對業者進行調查並提出訴訟，以阻止業者進行詐欺或欺騙等不當的行為，並就消費者提出的申訴向業者進行調解。

目前該部門在華盛頓州共設有七個消費者資源中心(Consumer Resource Center)，中心服務人員除了正式的職員外，還包括受有正式訓練的志工及學

生，受理消費者的諮詢及申訴。資源中心除了回答消費者的諮詢外，也會寄送相關的文宣資給消費者，並處理消費者所提出的書面申訴。目前該部門的三大重要工作領域為網際網路、弱勢消費者(兒童及老年人)及隱私權議題，其採行具體措施如下：

- (一)教育宣導：教育消費者其應有的消費權益及相對的義務，並教育業者如何採取適當的措施，來保護消費者的權益。近期較重要的措施包括：將六種消費者最常索取的文宣資料分別翻譯成西班牙文、俄文及中文分送給不同族群的消費者；和轄區高中合作進行消費者教育；將消費者教育推廣至終身學習團體；結合業者團體教育業者新興的法律課題及應採行的消費者保護措施。該部門所有對業者及消費者教育的文宣資料，皆可在該部門的網站上取得。
- (二)糾紛調解：位於各地區的消費者資源中心，在接受消費者提出的書面申訴後，會先將該書面申訴告知業者，並試著進行非正式的調解程序，以解決業者與消費者間的消費爭議。
- (三)執法：如果業者從事不公平或詐欺的行為時，該部門將會提起法律行動。該部門的法律小組會和其他的部門進行合作對不法的業者進行調查或提起訴訟。其所採取的行動包括：發出暫時的禁制令、凍結業者的銀行帳戶、申請搜索票進行搜索等。

在去年該部門共接獲 193,000 通的電話諮詢或申訴，平均每天約 804 通。另外透過網站或電子郵件諮詢或申訴的案件數為 43,000 件，平均每天約 179 件。此外，平均每天大約會收到 112 件消費者書面申訴案件，全年總計收到約 27,000 件的申訴案件，而消費者透過網站或電子郵件提出申訴的比率，則在這幾年內快速增加。

就去年受理的件申訴案件分析，前五名中以通訊類產品的消費爭議最多，計 2,581 件，佔所有申訴案件的 12.29%，其次依序為房地產糾紛，計 1,755 件、汽車買賣糾紛，計 1,577 件、旅遊類，計 1,022 件、網際網路購物糾紛，計 978 件。

三、西雅圖市消費者保護部門

西雅圖消費者事務局的主要工作，在於檢查及測試商業用的各項度量衡設備及器具，確保其正確性及符合相關規定，以保障消費者的權益。該事務局檢查事項包括：

- ※檢視各項包裝的商品，確認其度量衡的標示是否屬實，例如重量、使用的單位、單價等。
- ※檢查各營業場所的價格掃瞄系統(Price Scanning System)，是否正確顯示及紀錄商品價格。
- ※檢查計程車性能及對駕駛進行測試，以確保其能安全地載送消費者。
- ※檢查計程車碼表的正確性，以確保不向消費者超收費用。
- ※在每天的不定期間察看街道上之計程車性能及駕駛，確認其是否符合相關的規範。

除了對相關度量衡設備進行檢測外，該事務局也對消費者進行教育宣導的工作，該局在教育宣導時特別強調下列的觀念：

- ※詳細閱讀商品標示：商品標示提供了很多重要的訊息，特別要注意對商品實際含量的標示，以瞭解自己確實買了多少商品，而非不必要的包裝或裝飾。
- ※檢查商品單價：大部分於商店銷售的商品都應依相關規定標示單價，例如每磅的價格，此一資訊可協助消費者商品價格進行比較，單價最低者便是最便宜的商品價格。
- ※購買商品而非包裝：商品的淨重是指商品本身的重量，包裝物及容器重量都不應包含在標示上所標示的淨重。
- ※經濟數量：數量較多的包裝未必就比較少數量包裝便宜，特別是在少數量包裝在進行打折期間。
- ※注意價格掃描器：在結帳時價格掃描器所掃出的價格，可能與貨架上標示的價格不同，消費者應注意其差異，並要求更正。
- ※提出申訴：消費者如發現所購買的商品數量短缺，應檢付購買商品收據及相關資料向該局提出申訴，消費者事務局通常會在二十四小時內就消費者提出的申訴進行調查。該局建議消費者在遇到下列情況時應提出申訴：
 1. 如果商品掃描出的價格和貨架上的標示不同，或與廣告中的價格標示不同時。
 2. 如果商家送給你的商品數量短少。
 3. 計程車司機收取的費用較您預估的高，或是所收取的費用與碼表上所顯示的不同。
 4. 業者拒絕提供收據。
 5. 被商家超收費用。