

100年9月國際消費者保護趨勢資訊摘要表

編號	發布機關/ 組 織	標 題
1	韓國消費者院	兒童遊樂場意外事件逐年攀升
2	韓國消費者院	在收據上檢測出雙酚 A
3	美國聯邦交易委員會	查處宣稱可以”治療粉刺”的智慧型 手機應用程式
4	美國聯邦交易委員會	提醒消費者應留意「一分錢拍賣」網 站的陷阱
5	美國聯邦儲備委員會	借記卡 (Debit card) 交易手續費的 監管規定
6	新加坡標準、生產力 與創新局	消費者協會”臥底”驗金，違規金飾店 減少，並向信用卡公司舉報
7	香港消費者委員會	回收受西藥污染的中成藥
8	香港消費者委員會	尖沙咀兩影音店涉不良銷售手法被 點名

100 年 9 月國際消費者保護趨勢資訊摘要

1. 韓國消費者院 (Korea Consumer Agency, KCA) — 兒童遊樂場意外事件逐年攀升 (25/08/2011)

該院分析自 2008 年至今年 3 月間 2,063 件與兒童遊戲設備有關傷害案件，依據該院消費傷害監視系統(Consumer Injury Surveillance System, CISS) 資料，與遊樂場有關的傷害案件逐年增加，2008 年 328 件、2009 年 686 件(+209%)、2010 年 903 件 (+132%)。最常見導致傷害的設備為溜滑梯(44.9%)，其主要造成傷害的原因為跌落(36.2%)，而臉部(30.3%)是主要的傷害部位。

該院爰於南韓首都首爾查核 36 處遊樂場，其中 26 處發現部分設施損壞或有安全之虞，18 處無組裝檢查的標示或提供消費安全警示；此外，18 處遊樂場在連接處有損壞或突出物，14 處遊樂設施並未確實栓緊。

該院已要求公共管理及安全部 (Ministry of Public Administration and Security) 加強兒童遊樂設施之維護、管理及檢查，並呼籲應依使用指引使用遊樂設施。

訊息來源：http://www.kca.go.kr/front/english/news_01_view.jsp?no=164

2. 韓國消費者院 (Korea Consumer Agency, KCA) — 在收據上檢測出雙酚 A (25/08/2011)

雙酚 A (Bisphenol A, BPA) 是一種會干擾內分泌的物質，該院檢測 27 種信用卡簽單、號碼牌及自動提款機收據，其中 24 件樣品(89%)發現含有 0.8~1.7%的雙酚 A。該院也發現收據所使用的感熱紙^註 (Thermal paper)，使用雙酚 A 當成轉色的催化劑。

這種備受爭議的化學物質可能會引起生殖毒性 (reproduction toxicity)，因此各界呼籲要加強管控，但目前全球仍無關於感熱紙的安全標準。

雖然一般消費者接觸 BPA 的量可能不是很多，但是經常接觸的出納員或有嬰兒的父母仍應多加注意，因為嬰兒習慣吸吮任何接觸到的東西。此外，應對含雙酚 A 收據造成的環境污染，採取因應措施。該院建議政府應禁止在感熱紙上使用雙酚 A，並建議業者使用不含雙酚 A 的感熱紙。

註：感熱紙 (Thermal paper) 是一種塗上化學藥劑的特殊紙，經由加熱式印表機產生顏色。

訊息來源：http://www.kca.go.kr/front/english/news_01_view.jsp?no=165

3. 美國聯邦交易委員會 (Federal Trade Commission, FTC) — 查處宣稱可以“治療粉刺”的智慧型手機應用程式 (08/09/2011)

在廣告中宣稱其手機應用程式 (apps) 可治療粉刺的業者，已同意停止毫無根據的宣稱。該等程式在蘋果 iTunes 及 Google 的 Androids 市集販售，FTC 禁止業者做無科學證據之醫

療宣稱。

涉案之程式為“AcneApp”及“Acne Pwner”，為 FTC 首度取締與健康有關的手機應用程式。FTC 表示，上開廣告都宣稱程式可以讓手機或行動裝置發出有色光，消費者可以在接近皮膚的部位，每天按住螢幕幾分鐘，用以治療粉刺。

據 FTC 的申訴資料，AcnePwner 程式在 Android Marketplace 售價為 99 美分，累計下載約 3,300 次；AcneApp 售價為 1.99 美元，在蘋果公司的 iTunes，累計下載約 11,600 次。

FTC 指控兩個程式的廣告宣稱都毫無根據，並規定業者在取得科學證據前，禁止在市集上宣稱其程式可以透過手機或行動裝置治療粉刺，以及任何與安全性、效果、效益之宣稱。FTC 並對涉案的 Koby Brown and Gregory W. Pearson 及 Andrew N. Finkle 二家業者分別處以 14,294 美元及 1,700 美元的罰款。

訊息來源：<http://www.ftc.gov/opa/2011/09/acnecure.shtm>

4. 美國聯邦交易委員會 (Federal Trade Commission, FTC) —提醒消費者應留意「一分錢拍賣」網站的陷阱 (25/08/2011)

「一分錢拍賣 (penny auctions)」網站或許可以買到真正物美價廉的電器、珠寶、禮物、家庭用品、運動用品等折價商品，但「一分錢拍賣」比較像是樂透，消費者必須先付款才能取得競價的權利，消費者不知不覺中可能花更多的錢才取得想要的商品，而且不保證所花的錢都可以獲得回報。

「一分錢拍賣」的運作方式

物品由網站經營者上架，消費者須花錢才能競價。傳統拍賣是決標的人才需要付款取得商品，而不同的是，「一分錢拍賣」要求參與競標的人都必須先付款。有意參與競標的人通常必須先付費才能登入網站，有時該費用並不便宜，然後必須購買競標套餐（bid package），例如，花 50 美元購買 100 次的競標權；加購競標權可能更貴，通常介於每次 50 分至 1 元之間。

商品通常以 0 元起標，每次出價的價差單位為 1 分錢，每次出價後同時也會延長結標的時間約 10 秒至 2 分鐘。由於結標時間不確定，競標過程也變得無法確定。

假競標、自動出價及誘餌

有些不道德網站利用自動出價系統或人頭，故意抬高商品的競標價格，引誘民眾繼續參與競標並從中牟利。

贏的定義

民眾在競標中獲勝並不等於贏得商品，而是代表可以結標價格購買該物品的權利。例如，一部定價 500 元的筆記型電腦，民眾如出價 200 次（每次出價須付 1 元）後以 50 元價格標得，實際成本是 250 元，而且還要再支付運費、處理費以及其他交易費用。反之，若競標 199 次後失利，民眾就損失 199 美元。有些網站則提供「直購價」功能，可以將投標金額換算成折扣，只要再支付 301 元，一樣可以買到該筆記型電腦，但與零售價相比，民眾並未享有任何折扣。

留意「一分錢拍賣」網站的陷阱

- 時間差：有許多案件申訴「一分錢拍賣」網站運送延遲、產品與廣告不符等。

- 誤導性宣稱：許多宣稱讓人以為可以免費競標，殊不知在「一分錢拍賣」網站中任何競標都要付費。
- 隱藏費用：小心閱讀網站的使用條款，網站可能會對入會、訂閱或運送收費，或對於退換貨有各種規定；而類似上開的各種規定，業者不見得都會清楚揭露。
- 慎選付款工具：較好的付款工具為信用卡，倘未收到商品或與廣告不符，可以向發卡銀行提起申訴；盡可能不要寄現金或匯款。
- 網路釣魚詐騙：小心要求匯款或個人資料的假冒訊息或郵件。
- 瞭解商家信譽：避免與不熟的業者網站接觸；利用搜尋引擎時，請確認業者名字是否正確，瞭解其他民眾的經驗。
- 確認通訊電話：找出業者的電話並試著撥打，確保有問題時不至於求助無門。
- 其他事項：列印商品的規格說明並仔細閱讀，特別是小字；保存與拍賣網站往來的電子郵件。

訊息來源：<http://www.ftc.gov/bcp/edu/pubs/consumer/alerts/alt041.shtm>

5. 美國聯邦儲備委員會（Board of Governors of the The Federal Reserve System）—借記卡（Debit card）交易手續費的監管規定（29/06/2011）

美國聯邦儲備委員會（簡稱美聯儲）在2011年6月30日依據「多德-弗蘭克金融改革法」及消費者保護法等法規，發

布借記卡的管理規定，主要內容為：1. 發卡機構向商店收取的借記卡 (Debit card) 交易手續費，每筆最高為 21 分美元；2. 發卡機構不得限制商店選擇其他的獨立網絡來處理借記卡交易。

所謂借記卡交易手續費是消費者每刷一次卡，特約商店支付給發卡機構 (card issuers) 及建立電子網絡合作機構 (payment card networks) 的費用。依據美聯儲的規定，制訂收費標準，可以讓發卡機構評估由電子交易網絡中收取的收入是否與其產生的費用成比例，有無合理。按美聯儲公告的借記卡最終管理規定，發卡機構最多可收取的每筆刷卡交易手續費為 21 分美元及相當於交易額萬分之 5 的交易費，這些規定將在 2011 年 10 月 1 日起生效。

美聯儲同時也批准發卡機構可多收取不高於 1 分美元的預防詐欺成本補貼，亦即只要發卡機構積極實施「預防詐欺」的措施，就可以在每筆交易 21 分美元外，多收取 1 分美元及相當於交易額萬分之 5 的交易手續費。發卡機構若要收取這些費用，就必須證明其設置及合作的網絡支付系統有能力達到防治詐欺的標準。發卡機構可以在 2011 年 9 月 30 日前表達其他意見，若無其他意外，美聯儲就交易手續費及預防詐欺成本補貼的收取標準，將在 2011 年 10 月 1 日起生效。

依據美聯儲這項收費標準的規定，符合資格的發卡機構將在每筆平均 38 美元的借記卡交易中，收取到最高將近 24 分美元的交易手續費 (計算基準為 21 分美元+預防詐欺補貼的 1 分美元+ $38 \times 5 / 10,000$)。

美聯儲就借記卡交易手續費的規定僅限於大型發卡機構，亦即只要總資產低於 100 億美元發卡機構，皆不受每筆交

易最高 21 分美元的收費限制。另外，美聯儲還計畫每年公佈受/不受上述規定限制的發卡機構名單，並且調查及公告各個支付網絡系統提供者收取的平均網絡服務費。這些公告的資料，將有助於各發卡機構比較由網絡合作機構收取到的各項交易收入。

美聯儲的這項規定會限制所有發卡及網絡合作機構有關電子網絡交易的數量，借記卡的交易不能經由超過兩個以上的非關聯網絡處理。為了讓發卡機構有時間調整，這個禁止網絡獨占的規定將於 2012 年 4 月 1 日生效，而交易手續費及預防詐欺的規定將於 2011 年 10 月 1 日起生效。

發卡及網絡合作機構同時也不允許去限制特約商店更改刷卡時使用的電子交易路徑。特約商店處理交易網絡的選擇權規定，也同樣在 2011 年 10 月 1 日起生效。

訊息來源：<http://www.federalreserve.gov/newsevents/press/bcreg/20110629a.htm>

6. 新加坡標準、生產力與創新局 (Standards、Productivity and Innovation Board, SPRING Singapore) — 消費者協會"臥底"驗金，違規金飾店減少，並向信用卡公司舉報 (20/09/2011)

新加坡消費者協會 (消協) 對全國 30 家金飾店的金飾展開抽樣檢驗，結果發現其中一家店販售不足金的 916 金飾。另有 8 家店向消費者收取 2.5% 到 3% 的信用卡手續費，引起消協的關注。

消協和新加坡金鑽珠寶公會昨天發表聯合文告說，這次的測試是在今年 3 月到 6 月進行。消協派出的“臥底顧客”到全

國 30 家金飾店購買 32 件首飾，然後送交專門鑑定貴重金屬飾物的新加坡貴金屬驗證局（Singapore Assay Office）檢驗。這些金飾包括戒指、手鏈、手鐲、項鏈、耳環和墜子。抽樣檢驗結果，32 件金飾當中只有 1 件 916 金飾不合規格（3.1%），比起 3 年前第一次檢測，30 件中有 5 件不合格（16.7%），已進步許多，消協對這次檢驗結果感到滿意。

消協執行理事長謝成春受訪時說：「一般消費者無法辨識金飾的含金量，因此金飾店扮演關鍵的角色。我們鼓勵商家把金飾拿去驗證，確保貨真價實，這樣消費者在購買金飾時可以更放心。」

消協在這次檢測中另發現有 8 家店向有意用信用卡付款的顧客收取 2.5%到 3%的手續費，並不合乎規定；顧客有權拒絕，並向信用卡公司舉報。另外，有 8 家店未在秤量工具上貼上新加坡標準、生產力與創新局核准的標籤。消協指出，這些秤量工具必須定時接受檢查，並貼上標籤以確認準確無誤；因為金飾是貴重物品，每一公克的差別都是一筆不小數額。

這次檢測中也有 2 家店在秤金飾重量的時候拒絕摘下價格標籤。其實，消費者有權要求商家那麼做，因為一些標籤用的材料也有一定的重量，會影響重量及價格。

購買金飾須知：(1)要求店家在當場秤金，秤金時要除掉價格標籤；(2) 要求收據上列明金飾含金量、淨重量、現行金價和稅金等細節；(3)保留收據以避免糾紛；(4)店家若收取信用卡手續費，可向信用卡公司檢舉；(4)避免購買將“耗損金”計算在售價裏的首飾；(5)向店家詢問有關退換或退款的規定；(6)選擇信譽好的店家，認明金飾上的鑒定印記。

訊息來源：<http://www.spring.gov.sg/NewsEvents/Pages/news-and-events-overview.aspx>

7. 香港消費者委員會—回收受西藥污染的中成藥（2011年09月01日）

香港衛生署9月1日命令中成藥批發商「華順藥業有限公司」從市面回收一款名為「華順」追風透骨丸的中成藥（註冊編號：HKP-01517），因為該署在日常的市場監察行動中，發現該產品被西藥成分「paracetamol」所污染。被回收的中成藥多被成人使用，其作用為改善血液循環和治療骨痛。該產品在大陸製造，並由華順公司進口販售。



污染產品的物質「paracetamol」是藥劑製品，一直被使用於退熱及止痛。香港衛生署初步調查顯示，雖然華順公司在產品進口後亦負責外包裝，但由於產品沒有外露，故相信該產品在包裝程序中受污染的可能性低。

由於大陸容許在中成藥添加西藥成分，而該產品亦只被驗出微量的「paracetamol」，因此有可能是藥物成分在生產過程中出現交叉污染，或可能被蓄意加入產品中。因此，香港衛生署已將事件轉介大陸藥監部門作源頭調查。調查工作仍持續進行，並會密切監察回收情況。華順公司亦同時暫停發售一款

相關產品〔華順〕抗骨生丸（註冊編號：HKP-02392）。

雖然香港衛生署至今未有接獲任何與該產品有關的不良反應報告，但任何人售賣藥物而其性質、物質或品質與購買人所要求的藥物所具有者不符，有可能違反香港法例第132章《公眾衛生及市政條例》第52（1）條，最高刑罰為罰款1萬元和監禁3個月。當完成調查後，其會與檢察機關商討可能的檢控行動。

訊息來源：http://www.consumer.org.hk/website/ws_chi/consumer_alerts/recalls_and_alerts/2011090101.html

8. 香港消費者委員會—尖沙咀兩影音店涉不良銷售手法被點名
（09/08/2011）

香港消費者委員會（消委會）發布新聞稿，點名公布兩間位於尖沙咀的影音店（時尚數碼公司，位於九龍尖沙咀彌敦道80號金鑾大廈地下B舖；日東公司，位於九龍尖沙咀彌敦道36號至44號重慶大廈地下二號A舖），以遊客為目標，慣常以餌誘式及誤導手法經營。該會向業者發出強烈警示，餌誘式及誤導的銷售手法極不可取，並提醒遊客及市民，免墮陷阱。該會表示自去年1月以來，共接獲143件投訴上開2店家爭議案；投訴的個案均來自外地或外國遊客；投訴內容主要是該2店家以餌誘式及誤導的銷售手法販售攝影器材（如相機及配件）及電腦產品，例如販售時店員表示隨機附送相機袋，因此無需包裝盒，惟當消費者到該店舖要求更換相機時，店員卻斷言拒絕，理由是消費者未能交回相機的包裝盒及說明書；且稱根據店舖的收據，回收之貨品「必須完好、配件齊備及連包裝盒，否則本店有權拒絕回收該貨品」等（詳后附案例）。又投訴個案所涉及爭議款額，竟高達1,609,000港元。

訊息來源：http://www.consumer.org.hk/website/ws_chi/news/press_releases/2011080901.html

時尚數碼的不良銷售手法

個案一

一名來自深圳的遊客行經「時尚數碼」，被門外的巨型日本名牌標誌所吸引，誤以為該店是有關名牌商的專營店，又看見陳列於店門口的投影機，向店員問價後，獲知該投影機零售價港幣 3,200 元；當被問及為何投影機沒有該名牌標誌時，店員指，該牌子投影機是上述名牌商收購的公司所製造；經討價還價後，該遊客支付港幣 2,800 元購買。付款後，店員隨即游說他購買另一部「更好」的投影機，稱具有更高解像度及附有遙控，產品標價為港幣 5,100 元；雙方議價後，店方願意調低售價至港幣 4,750 元，該名遊客最後同意多付港幣 1,950 元購買新投影機。交易期間，他曾要求測試新機的性能，不過店員以店內沒有電池而拒絕試機。

他返回深圳後，上網查核有關產品的詳情，卻無法找到任何資訊。他再按該店舖提供的聯絡方法，致電內地售後服務部，但對方指沒有相關產品的資料。最後，他在網站發現一台包裝與其所購入的投影機完全相同的產品，但卻屬另一牌子，而售價只是人民幣 2,400 元。投訴人又指，其所購投影機的牌子，也不屬於店方所指品牌日本廠商旗下的公司生產，頓覺被騙，要求消委會協調追討賠償。

個案二

一名南非遊客來港欲購買數碼相機（型號甲）予他的女兒。店舖職員告知有關型號的售價是 1,250 美元；選購期間，店員游說他支付 1,400 美元購買另一部更新及功能較佳的數碼相機（型號乙）。當他查詢何以型號乙相機並無包裝盒及說明書時，店員表示隨機附送相機袋，因此無需包裝盒，又聲稱收據可作全球保固，而操作說明則可在網上參閱。該名遊客其後離港往上海，從朋友口中得知購得的相機是舊款型號；由於收據上列明顧客可在七天內退貨及取回貨價七成款項，因此他立即更改行程，回港追討。

當他到達店舖要求更換型號甲的相機時，店員斷言拒絕，理由是他未能交回相機的包裝盒及說明書。根據店舖的收據，回收之貨品「必須完好、配件齊備及連包裝盒，否則本店有權拒絕回收該貨品」。其後，職員又指型號甲相機的價格在一星期內已上漲至 2,000 美元，店員只肯提供九折優惠及贈送閃光燈。他拒絕接受有關提議。

更糟的是，投訴人返回南非後再向當地經銷商查詢，據當地經銷商表示，其購得的相機是二手貨，有些功能更不能正常運作；他又發現相同型號相機在南非的售價，只是其購買相機金額的三分之一。他對於店舖的不良銷售手法，感到極度失望，遂向消委會投訴。

日東公司的不良銷售手法

個案三

一名深圳遊客向店內職員查詢一數碼相機的價格為港幣 1,350 元，他同意購買產品，但店員卻要求他先以信用卡付款，

店員在他付款後去取貨；半小時後，店員聲稱有關型號的相機缺貨，該名遊客要求退款，但職員卻提議購買另一部「性能較好」的相機，價值港幣 1700 元。經過一輪「討價還價」後，該名遊客最終用了港幣 1,500 元購買產品。回到深圳，他查詢後發現有關產品只售港幣 600 元。

個案四

一名上海遊客到店內購買一部相機及一支聲稱有防手震功能的鏡頭，價值港幣 8,000 元。店員要求先行付款，才可檢查產品；付款後，他發覺職員所言非實，鏡頭並沒有防震功能。他立即要求退回款項，但遭店方拒絕。同時，職員提議該名遊客購買另一款聲稱為最新型號及擁有防震功能的鏡頭。最後，他同意多付港幣 4,100 元購買有關產品。

回到酒店後，他立刻上網查看有關資料，發現鏡頭並不屬於最新型號、也沒有防震功能，鏡頭也只售港幣 2,300 元。翌日，他返回店舖要求退款，職員卻稱只可取回已繳付的七成款項。他對有關建議不能接受，報警求助及要求消委會協調追討賠償。