99 年 8 月國際消費者保護趨勢資訊摘要表

編號	發布機關	標 題
1	經濟合作暨發展組織 (OECD)	公布消費者政策工具包
2	歐盟健康暨消費者總署	賦予會員國在其領土種植基因改良作物的 決定權
3	荷蘭消費者保護局	重罰誤導性簡訊
4	瑞典消費者總署	使用信用卡付款，不支付額外費用
5	英國公平交易局	公布消費準則認證計畫之評估結果
6	英國公平交易局	英國政府致力提升線上交易之消費者保護 機制
7	加拿大競爭管理局	Zellers 公司同意修正其不實廣告條款
8	智利國家消費者局	近 30% 加油站未同步調低油價
9	芬蘭消費者保護署	芬蘭航空與主管機關就火山灰事件達成協 議
10	南韓消費者保護院	電子商務消費爭議年成長率 23.3%，大約 是 B2C 電子商務成長率之 4 倍
11	美國白宮	簽署公布金融改革及消費者保護法
12	美國聯邦交易委員會	聯邦法院暫停大規模自動撥號語音電話運 作
13	美國聯邦交易委員會	社交網站 Twitters 收費系統的消費者個資 保護失靈
14	美國消費產品安全委員 會	研修嬰兒床產品安全標準

99 年 8 月國際消費者保護趨勢資訊摘要

■ 國際組織訊息

1、經濟合作暨發展組織(Organization for Economic Cooperation and Development, OECD) – 公布消費者政策工具包：

OECD 於 2010 年 7 月 21 日公布消費者政策工具包 (Consumer Policy Toolkit)，OECD 與 FTC 主席 Jon Leibowitz 特別邀媒體記者及有關要員，於同日假華府 FTC 舉辦圓桌會議。該項工具目的為協助消保主管機關及其決策官員，當市場失靈時，如何以六個具體步驟及應用十二個基本政策工具，有系統的處理可能發生之消費議題。工具包由六個步驟組成的全面決策模式，適合各級政府，可處理全國性、地方性及國際性問題（檢附 OECD 官方公布之工具包概要如後）。

● 六個步驟：

第一步：確定消費者問題及其根源

第二步：衡量消費者受損情況

第三步：確定消費者受損問題是否需要採取政策行動

第四步：設定政策目標、確定政策選項範圍

第五步：對選項進行評估並選定政策行動

第六步：擬定政策評估程序檢討政策效率

● 十二項政策工具：

需求面：教育計畫、資訊提供、猶豫期、契約條文管制；

供給面：道德勸說、行為準則與標章、標準、許可及認證、禁止、執法策略；

需求與供給面之交集：爭議處理、金融工具。

訊息來源：http://www.oecd.org/document/34/0,3343,en_2649_34267_44074466_1_1_1_1,00.html

■ 各國消保訊息

- 2、**歐盟健康暨消費者總署**（Health and Consumers Directorate-General）－賦予會員國在其領土種植基因改良作物（GMOs）的決定權：

歐盟執委會 7 月 13 日提議對基因改良作物相關法規鬆綁，給予各成員國限制或禁止基因改良作物耕種的決定權，但不包括給予會員國禁止基因改良產品進口或在其境內銷售作物種子的權利。

訊息來源：<http://europa.eu/rapid/pressReleasesAction.do?reference=IP/10/921&format=HTML&aged=0&language=EN&guiLanguage=en>

- 3、**荷蘭消費者保護局**（Netherlands Consumer Authority, Ministry of Economic Affairs）－重罰誤導性簡訊：

對於以 Celldorado 為名進行交易的 Artiq Mobile 與 Blink International 公司大規模提供誤導性簡訊服務（SMS）給消費者，該局處以高達 119 萬歐元的罰款。該局亦採行數種命令以提高對該公司的罰款，希望藉此停止業者誤導性業務行為。有問題之簡訊服務（遊戲與桌布）係透過網路與電視吸引消費者注意，使消費者誤以為他們只是進行一次性的測試或遊戲（a one-off test or game），事實上卻是讓消費者同意原本沒有打算或想要的簡訊服務。這種誤導性的網路與電視廣告，掩飾原本之訂閱功能。

訊息來源：http://www.consumentenautoriteit.nl/English_summar

[y/Press releases/Press release July 14 2010 Netherlands Consumer Authority fines provider of SMS services](#)

4、瑞典消費者總署（Swedish Consumer Agency）－使用信用卡付款，不支付額外費用：

將於 8 月 1 日生效的二項新法案，規範信用卡支付的費用與服務供應商的責任，以及未經授權交易的法律責任。與信用卡相關之重要規定包括：應事先且明確提供消費者有關長期（分期）付款交易應支付之費用項目內容、以手機作為支付工具時適用的法律規範等。

訊息來源：<http://www.konsumentverket.se/Nyheter/Nyhetsarkiv/Nyhetsarkiv-2010/Ingen-avgift-nar-du-betalar-med-kontokort/>

5、英國公平交易局（Office of Fair Trading, OFT）－公布消費準則認證計畫（Consumer Codes Approval Scheme, CCAS）之評估結果：

該計畫鼓勵企業團體及協會，遵行該產業所定高於法令要求之行為準則（Code），以提高對消費者保護之標準。主要標準包括：於簽約前提供清楚資訊、存款保障、友善而快速之爭議處理、及公正平價之爭議處理機制。通過 OFT 認證之團體可取得 OFT 認證標章，作為消費者選擇之參考。已取得認證者有 Bosch Car Service 等 11 個團體，另有 3 個正在申請中。

產業團體申請認證有二階段，第一階段企業組織之準則必須符合 OFT 規定之嚴格標準；在第二階段，申請者必須呈現其準則之所有程序，皆能完全順利進行。

該評估報告係以消費者調查及對業者之深度訪談為基礎，其結果發現：地毯基金會與英國健康及交易協會之會員，其消費者滿意度比非會員之滿意度高出許多。而在汽車服務及維修業方面，其滿意度卻比非會員低，其原因可能是汽車業之準則

較早發展，且當時未充分延攬跨領域代表所致。

訊息來源：<http://www.offt.gov.uk/news-and-updates/press/2010/77-10>

6、英國公平交易局（OFT）－英國政府致力提升線上交易之消費者保護機制：

英國政府要求 OFT 就網路消費者保護制定更長遠之國家政策，該政策將於 2010 年底公布，將使 OFT 與各相關機關緊密合作，提升網路市場效率，以及建立消費者之永續信心。提供網路交易之公司如未善盡消費者保護時（包括反詐欺及維持適量競爭），將以罰鍰、調查及提出法律訴訟的方式予以因應。

為此，OFT 與 Google、EBay 等網路交易公司，於近日共同商討如何提高英國國內線上交易之保護及建立相關機制，以保護線上交易之消費者權益。OFT 主管表示，該政策將有助於網路交易利用率之提升及維持競爭，並針對消費者保護部分，將可引領英國成為全球網路交易執行之領航地位。去年 9.5% 的英國零售交易均以網路為交易方式，高於歐盟比例。此外，OFT 表示 71% 之英國零售商均同時設有網路店鋪，這個比例也高於歐盟的 51%。英國政府是在發現 6% 之線上交易者因網路詐欺而遭受金錢損失後，開始制訂因應方案。OFT 表示，在 12 月發布正式計畫前，將努力尋求來自消費者、企業經營者之意見；在官方聲明中亦指出，OFT 也正與 Amazon、Cisco、Microsoft 等進行協商。

訊息來源：<http://www.offt.gov.uk/OFTwork/consultations/current/eprotection/?jsessionid=E4EE942B25808A973486FC940C2AB0B0>

<http://www.consumereducation.org.uk/>

7、加拿大—競爭管理局（Competition Bureau）－Zellers 公司同意修正其不實廣告條款：

Zellers 公司於阿凡達 (Avatar) DVD 光碟片搭售促銷 10 元之儲蓄卡 (savings cards)，而儲蓄卡使用條件之一為必須消費達 50 元才能使用。該局調查認為，該公司廣告未揭露此項訊息，消費者必須於首次使用時才能知道此項規定，此為典型之企業經營者未善盡資訊揭露義務，Zellers 公司已同意修正，並提供補救方案。

訊息來源：<http://www.competitionbureau.gc.ca/eic/site/cb-bc.nsf/eng/03255.html>

8、智利國家消費者局 (Servicio Nacional del Consumidor, SERNAC)

— 近 30% 加油站未同步調低油價：

在智利國營之石油公司 (ENAP) 宣布調低油價之後，該局於 7 月 22 日在大都會地區進行油價調查。其結論為：以 97 無鉛汽油為例，同一地區之價差可達每公升 40 披索 (約台幣 2.5 元)；加油站對油價調整行為不對稱，當價格上漲時反應很快，降價時則不然；加油站雖有權自訂價格，消費者亦有權作最有利之選擇；該局將持續觀察油價，並提供相關資訊供消費者參考。

訊息來源：<http://www.sernac.cl/estudios/detalle.php?id=2584>

9、芬蘭消費者保護署 (Finnish Consumer Agency) — 芬蘭航空與主管機關就火山灰事件達成協議：

依芬蘭航空與運輸安全署、消費者保護署達成之協議，航空公司將依不同地區之飯店價格水準負擔住宿費用，此外，將就餐點、電話費及機場與飯店間之交通費進行賠償。例如，依表定價格，消費者若於巴塞隆納住宿，航空公司須賠償每晚 99 歐元，其他費用包括：每位旅客可按日獲賠償 25 歐元之餐費、每位旅客 20 歐元之電話費、機場與飯店間合理之交通費。欲申請理賠者，可於航空公司及消保署網站提出申訴，並檢附原始憑證正本。

訊息來源：<http://www.kuluttajavirasto.fi/Page/d1bc11a7-7371-4140-8681-eb744f0400c8.aspx?groupId=fc5a839d-cc80-41a9-ad40-65e6a50d16a8&announcementId=f5a1536c-3083-450c-a5f8-5af4eb5b0e52>

10、南韓消費者保護院（Korea Consumer Agency）－電子商務消費爭議年成長率 23.3%，大約是 B2C 電子商務成長率（6%）之 4 倍：

該院統計 2009 年與電子商務有關之申訴案計 3,799 件，較 2008 年之 3,080 件成長幅度達 23.3%（同期 B2C 電子商務成長 6%），其中又以服飾及個人用品類最多（1,489 件或 39.2%）。依申訴類型分，契約解除佔 46.9%，爭議款項 10 萬韓元以下者佔 47.4%。依申訴案之人口分類，女性佔 53.7%，20 歲至 40 歲間之消費者佔 78.1%。（註：韓國規定電子商務交易超過 10 萬韓元，必須強制透過名為 Escrow 之第三方付款機制）

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

11、美國白宮－簽署公布華爾街金融改革及消費者保護法（Dodd-Frank Wall Street Reform and Consumer Protection Act）：

美國為因應近年之金融危機，歷經近 2 年時間完成該法之制定，該法案主要規定包括：消費者保護、投資者保護、信用評等機關等面向。有關消費者保護部分，於聯邦準備系統中設立一個獨立之金融消費者保護局（Bureau of Consumer Financial Protection），負責監管信用與借貸商品（如：抵押借款、信用卡、透支貸款、薪資貸款等），以加強保障金融消費者之權益。該法已於今年 7 月 15 日經參議院審議通過，並於今年 7 月 21 日由歐巴馬總統簽署公布。

訊息來源：<http://www.whitehouse.gov/briefing-room/signed-legislation>

[http://www.consumerfed.org/finance/Consumer Financial Protection Agency.asp](http://www.consumerfed.org/finance/Consumer_Financial_Protection_Agency.asp)

12、美國聯邦交易委員會（Federal Trade Commission）－應 FTC 要求，法院暫停大規模自動撥號語音電話（Robocalls）的運作

企業透過境外空殼公司傳送幾千萬則預錄的語音電話，對消費者促銷自動延長擔保與降低信用卡利率等，芝加哥聯邦法院已命令該等企業停止營運、暫時凍結資產，並指定接管。該會中西區處長 Steven Baker 表示：「電話行銷人員必須了解，除非事先取得消費者書面同意收到自動撥號語音電話，否則以自動撥號語音電話對消費者疲勞轟炸不再合法。」

訊息來源：<http://ftc.gov/opa/2010/06/asiapacific.shtm>

13、美國聯邦交易委員會（Federal Trade Commission）－社交網站 Twitters 收費系統的消費者個資保護失靈；該公司將設立獨立的資料安全稽核系統

FTC 控訴 Twitter 公司的數據安全漏洞造成收費系統嚴重失誤，使駭客控制 Twitter 的行政管理權，包括獲得未公開的客戶資料、消費者指定的隱私通知，以及從任何帳號（包括現任總統歐巴馬與福克斯新聞）送出假通知的能力。該會消費者保護局局長 David Vladeck 表示：「當一家公司承諾消費者個人資料是安全的，它就必須履行該承諾。」

訊息來源：<http://ftc.gov/opa/2010/06/twitter.shtm>

14、美國消費產品安全委員會（CPSC）－研修嬰兒床產品安全標準

CPSC 在 2010 年 7 月 14 日以 5 票對 0 票通過一項嬰兒床的新指令，以提升嬰兒床的安全性。CPSC 有鑒於可升降柵欄故障或床墊分離脫落等，可能導致嬰兒窒息或摔落的危險，刻正研修全尺寸（full-size）嬰兒床產品安全標準 ASTM F

1169-10，以及非全尺寸（non-full-size）嬰兒床產品安全標準 ASTM F 406-10。

訊息來源: <http://www.cpsc.gov/cpscpub/prerel/prhtml10/10294.html>