

102 年 8 月國際消費者保護資訊摘要表

本院消費者保護處彙整

編號	發布機關組織	標題	資訊重點摘要
1	香港消費者委員會	家長應重視選擇合適的兒童汽車安全座椅的重要性	香港消費者委員會測試不同型號的兒童汽車安全座椅，發現在安全和方便使用方面表現懸殊，在發生撞擊時的保護能力差異頗大。呼籲家長應小心選擇適合的兒童汽車安全座椅，在意外時才能為兒童提供周全的保護。
2	美國聯邦交易委員會	FTC 召開盲人及視障者身分盜用網路研討會議	FTC 將就盲人及視覺損傷消費者舉辦身分盜用網路研討會議，提供其如何保護自己免遭身分盜用之有關資訊，以解決其在金融、醫療及政府福利部門之身分盜用問題。此外，該研討會亦將針對兒童及老年人所面臨之相關議題加以說明。
3	紐西蘭商業、創新及就業服務部	3C 電子商品瑕疵維修之消費者權益保護資訊	紐西蘭於日前發布 3C 電子商品瑕疵維修之消費者權益保護資訊，告知消費者如果業者只打算以整修品替換瑕疵品者，消費者是可以行使權利對抗並要求退款
4	愛爾蘭消保局	第 2 個業者因調整汽車里程表被起訴，消費者買車應注意事項	一位在都柏林的汽車銷售員，因所提供的汽車哩程資訊明顯誤導消費者，遭罰款 3500 歐元。販賣調整里程的車輛違法消保法，消費者若發現二手車磨損嚴重，但里程數卻很低要特別小心。購車前，最好先確認車輛狀況、親自試車及查看車輛的相關文件。
5	芬蘭競爭及消費者總署	提醒消費者注意新的促銷遊戲規範	因應許多消費者之詢問，該署特呼籲，促銷遊戲規定已修正，主辦單位得限制只有購買相關產品的消費者才能參與抽獎活動。另芬蘭消保法對於誇大不實的促銷遊戲有明確規範，抽獎規則必須清楚揭露，尤其是對兒童的促銷活動，必須特別考量兒童的特殊狀況。
6	香港消費者委員會	家居小型裝修工程投訴情況尚待改善	香港消費者委員會在今年上半年共接獲 34 宗有關家居小型裝修工程的投訴，最常見的投訴包括承建商工程的手工差劣、用料馬虎、工程未能如期甚至無法完成等，香港消

編號	發布機關組織	標題	資訊重點摘要
			<p>委會建議消費者在選擇工程承辦商時，不妨多參考公司的以往的績效和顧客口碑，同時儘早部署裝修工程，避免在最後一刻或工程進行中才作出項目更動，減少不必要的爭議，以及不應單靠承辦商的口頭承諾，每項工程細節都必須以書面紀錄確認，這樣除可減少爭議之外，一旦發生糾紛，亦會較易跟進。</p>
7	澳洲競爭及消費者委員會	法院宣告不公平消費契約條款	<p>聯邦法院因 ACCC 採取行動而宣告 ByteCard 公司之定型化消費契約條款不公平而無效。法院認定之理由，係該等契約條款，涉有造成當事人間權利與義務之重大失衡、對該公司合法利益之保障不具合理之必要性，以及適用或信賴其條款將致消費者遭受損害等違法情事。</p>

102 年 8 月國際消費者保護資訊摘要

1. 香港消費者委員會一家長應重視選擇合適的兒童汽車安全座椅的重要性 (15/08/2013)

香港消費者委員會（簡稱消委會）測試結果涵蓋不同型號的兒童汽車安全座椅，發現在安全和方便使用方面表現懸殊，在發生撞擊時的保護能力差異頗大。家長應小心選擇適合的兒童汽車安全座椅，在意外時才能為兒童提供周全的保護。

以上建議來自香港消委會的測試報告，該測試報告係比較了 27 款兒童汽車座椅的安全和使用方便程度，以及適合的體重範圍涵蓋初生至 36 公斤的兒童。

使用兒童汽車安全座椅的重要性，最近引起大眾的關注，在行車時無可置疑是讓兒童得到保護的最佳方法，父母應選擇一個具安全程度與舒適程度上最適合兒童的汽車安全座椅。

今年 5 月，一名 5 歲兒童在交通意外中，疑被所佩戴的汽車安全帶勒至重傷而不治。在 6 月，類似的事務導致一名兒童被汽車安全帶勒至重傷。兩宗意外中，受害兒童均有佩戴汽車安全帶。汽車安全帶是按成人的身型而非為兒童設計，這不但無法有效地保護兒童，更有可能導致嚴重傷害。

此次樣本售價由港幣 899 元至港幣 6,580 元不等，但昂貴的型號不一定是表現最好，在安全程度方面，對樣本進行了正面和側面撞擊測試。樣本表現以 5 點評級，點數愈高，表現愈好。整體而言，在正面撞擊測試中的評級較低，9 個樣本的表現較不滿意，在某些安裝模式下只得到 2.5 點或更低的評級。另有一個樣本以汽車安全帶安裝測試時只得到 1.5 點的評級，但以 ISOFIX 配合頂部固定帶安裝下，則得到 3 點即雙倍的評級。另一個樣本以後向安裝時提供良好的保護，獲最高 5 點的評級，但前向安裝時則降低至 2.5 點的評級。

ISOFIX 安裝方法比傳統的汽車安全帶安裝的方法簡單，ISOFIX 只需要將安全座椅上的兩個接頭，跟汽車座位椅背和座墊之間的兩個接合裝

置連接，減低安裝出錯的機會。

在側面撞擊測試中，6 個樣本在所有安裝模式下都獲 5 或 4.5 點的評級。另外 6 個樣本在某些安裝模式下也表現出色，得到 4.5 點的評級。只有 1 個樣本表現較不理想，得到 2.5 點的評級。

在使用方便程度上，測試對樣本進行安裝出錯機會、容易安裝程度、兒童舒適程度、佔用車廂空間和能否方便調校等評估，總評是根據安全程度（50%）和使用方便程度（50%），以 5 星評級。由於大部分樣本可以用不同模式安裝，例如前向安裝和後向安裝，需依安裝模式分開評級，因此 27 個樣本共有 47 個測試，總評結果樣本表現參差，沒有汽車安全座椅得到最高的 5 星評級，表現最佳的（12 個）樣本獲整體 4.5 星的評級，其次分別是（12 個）4 星的評級、（9 個）3.5 星的評級、（11 個）3 星的評級及（2 個）2.5 星的評級。表現最差的樣本僅得到 2 星的總評。

汽車安全座椅亦進行了是否含有或會否釋出可能影響環境或健康的有害物質測試。測試檢出阻燃劑、有機錫化合物、甲醛及多環芳香烴（Polycyclic Aromatic Hydrocarbons）。考慮到有害物質對健康可能構成的影響，被檢出有害物質（其中甲醛可能引致皮膚過敏反應而多環芳香烴屬可能致癌物質）的樣本在此環節的評分較低。

父母應該教導或確保兒童不要把汽車安全座椅軟墊或其他部分放進口中，澈底清洗乾淨並避免兒童皮膚直接接觸，以減少風險。選購兒童汽車安全座椅時，家長應謹記首要以兒童的體重及身型為準則而非年齡。

研究發現，後向安裝的安全座椅比前向安裝有較佳的保護，但切勿安裝在配備安全氣袋的前排乘客座位。

資訊來源：<http://choice.yip.com.hk>

2. 美國聯邦交易委員會（Federal Trade Commission, FTC）— FTC 召開盲人及視障者身分盜用網路研討會議（22/07/2013）

FTC 預定在 7 月 31 日的美東時間下午 2 點就盲人及視覺損傷消費者舉辦身分盜用網路研討會議，提供其如何保護自己免遭身分盜用之有關資訊。

該網絡研討會名為「漫談身分盜用：針對盲人及視覺損傷者所提計畫」，目的在解決關於其金融、醫療及政府福利部門之身分盜用問題。此外，該研討會於討論身分盜用時，亦將針對兒童及老年人所面臨之有關議題加以說明。

該網絡研討會免費開放民眾參與，參加討論者需透過手機及電腦連線，並提前於研討會議開始前 15 分鐘內加入。FTC 強烈建議，欲參加討論者，應於加入討論前就所使用之電腦先予測試。

資訊來源：<http://www.ftc.gov/opa/2013/07/idtheft.shtm>

3. 紐西蘭商業、創新及就業服務部 (Ministry of Business, Innovation and Employment) – 3C 電子商品瑕疵維修之消費者權益保護資訊 ()

當消費者智慧型手機瑕疵拿回經銷商處理時，業者卻回應只能以整修品替代，此時消費者必須接受嗎？消費者有其他權益保障嗎？

所謂整修品通常是因為某些原因故障或不被消費者所接受而回到業者的手上，這些產品經過維修與更新後，會以較新品為低的價格重新在市場上販售。

當消費者購買到瑕疵或不滿意的商品時，消費者保護法是有賦予消費者若干權利的。

如果你把這項問題向經銷商反應時，他們有義務必須要解決，而不是告訴你去向製造商反應，或是宣稱只能依照製造商的保固要求提供服務。

而根據商品的瑕疵程度，消費者具有下列的權利：

一、商品不是具有主要的瑕疵：經銷商可以選擇維修、更換或退款。但是依據法律的規定，如果業者要更換的話，必須更換同等價值的商品。而根據政府的立場，經過使用或維修的商品絕對不是與消費者所購買的新品具有同等價值。因此如果消費者必須接受更換整修品時，倒不如要求退款。

二、商品瑕疵是嚴重或無法修復：所謂嚴重的瑕疵係指具有下列情形之一者：

(一) 如果事先得知該商品最初的設計瑕疵，一般理性的消費者即不會購買的情況。如消費者絕對不會購買使用 3 個月後馬達就會燒壞的洗衣機。

(二) 該商品與先前所宣稱或與樣品有顯著不同者，如手機宣稱具有 Wi-Fi 功能，但實際卻無。

(三) 該商品不具有應備之功能或效能不足，如 DVD 播放機無法正常的快轉或倒帶。

(四) 該商有安全疑慮者，如筆記型電腦使用時會過熱。

如果商品具有上述嚴重瑕疵或無法修復時，消費者可選擇下列措施：

(一) 退款。

(二) 請經銷商更換與新品同一價值之商品。

(三) 請求減少商品所失價值之價金。

再次提醒，如果業者只打算以整修品替換者，消費者是可以行使權利對抗的，此時消費者可以說「很抱歉，我要退款」。

資訊來源：<http://www.consumeraffairs.govt.nz/news-1/word-of-advice/2013/faulty-electronics-2013-replace-without-refurbishment/view>

4. 愛爾蘭消保局（National Consumer Agency）－第 2 個業者因調整汽車哩程表被起訴，消費者買車應注意事項（22/07/2013）

經過一連串的調查，一位在都柏林的汽車銷售員，因所提供的汽車哩程資訊明顯誤導消費者，遭罰款 3,500 歐元。依據消費者保護法規定，販賣調整哩程的車輛是違法行為，消費者若發現欲購買的二手車磨損嚴重，但哩程數卻很低就要特別小心。購車前，最好先確認車輛狀況、親自試車及查看車輛的相關文件。

確認車輛狀況：整部車都要仔細查看，注意重點為：

- 有無可見的損壞跡象、凹痕、擦傷或與面板不匹配之處；
- 保險桿上的燈和標誌是否折斷或破裂，如果燈罩的品牌不一樣，它們可能曾經損壞，然後被更換過。
- 有無隱藏的損壞的跡象，例如窗戶或輪拱有無磨損後產生的鐵鏽；
- 是否有不同品牌的輪胎或磨損不均的情形，若有則可能是損壞之後遭替換；
- 車輛停駐一段時間之後，仔細看看地上是否有漏油的痕跡，雖然其原因可能極為簡單，但記住一定要詢問原因。
- 檢查備胎及簡便更換工具箱，若使用的是合金輪圈，請確認有鑰匙可以打開及鎖緊。
- 確認車子配備幾個安全氣囊，並詢問其功能是否正常。其它安全配備例如後座三點式安全帶、兒童安全座椅、防鎖死煞車系統(ABS)最好都一一詢問。
- 檢查及註記車輛的哩程數，小心是否遭竄改，要求業者以書面確認正確的里程數。
- 檢查車內的磨損狀況，看它是否與顯示的行駛哩程是一致的。

親自試車：買車請記得務必親自試車，並關閉音響及冷氣，注意重點為：

- 注意車輛有無異音產生。
- 有無濃厚的汽油或機油。
- 加速是否順暢，煞車會不會吱吱叫。
- 在不同的路況實際駕駛一定距離做測試。

查看車輛的相關文件：可以在一些網站付費查看車輛的歷史紀錄，如此可以調閱以前的維修紀錄、保險資料及是否有肇事紀錄，或要求販賣廠商幫忙查看相關資料。注意重點為：

- 要求賣車業者提供車輛的完整維修紀錄，以便了解車輛保養是否良好。
- 確認車子是否為租售車輛，以及賣車的一方是否真的擁有所有權。
- 詢問車子是否曾經做過任何大修。
- 要求賣方確認車輛車籍資料上的人與賣方身分是否相符。
- 確認相關文件是否齊全，例如車輛測試資料(NCT)、繳稅資料、機電及車主使用手冊等。
- 對照車輛購買檢核表，所有項目是否都確認過，或要求賣方幫忙回答。

除非對車輛滿意，否則別交付任何款項。如果可能的話，儘可能以銀行匯票或支票付款，當發現車子購買後出現瑕疵，別忘記自己該有的權利。

資訊來源：<http://www.nca.ie/index.jsp?p=100&n=101&a=1027>

<http://www.nca.ie/nca/car-checks>

5. 芬蘭競爭及消費者總署 (Finnish Competition and Consumer Authority) — 提醒消費者注意新的促銷遊戲規範 (08/08/2013)

該署近來接到不少消費者詢問，當業者舉辦抽獎或競賽活動時，是否僅允許有購物的消費者參與。該署因此特別呼籲，該署已經修正促銷

遊戲相關規定，遊戲主辦單位得限制只有購買相關產品的消費者才能參與抽獎活動。

促銷遊戲是指供大眾參加與產品有關的抽獎或競賽。舊法規定，業者若舉辦促銷遊戲，即便消費者未購買商品也可以參與活動。然而，與抽獎有關的條文已於 2011 年的消保法修正案通過，依新的規定，業者可以僅針對有購買產品的消費者舉辦促銷遊戲。部分消費者因不知法規已做修正，因此仍然向該署提出檢舉。

芬蘭消保法中對於促銷遊戲有相當明確之規定，其主管機關為消費者保護署，修正法案中對於誇大不實的促銷遊戲仍然有明確規範，抽獎規則必須清楚揭露，尤其是對兒童的促銷活動，必須特別考量兒童的特殊狀況。該署表示，目前有一個關於廚房用紙的促銷遊戲案件已移送市場法院（Market Court）審理當中，該署要求法院禁止該公司持續對消費者宣稱會中大獎的錯誤印象。

資訊來源：<http://www.kkv.fi/Page/5abb4555-6445-4e0a-8011-e7efd59ef6d3.aspx?groupId=8b466af6-1441-4cdc-907d-fc93cca74ac9&announcementId=57011654-45a0-4bb9-a208-1b29212b264e>

6. 香港消費者委員會一家居小型裝修工程投訴情況尚待改善（15/08/2013）

想擁有一個安樂蝸，消費者在進行家居裝修工程之前，務必小心選擇適合的工程承辦商，否則後患無窮。

不少消費者在進行裝修工程前因沒有小心部署，而弄巧反拙。香港消委會在今年上半年共接獲 34 宗有關家居小型裝修工程的投訴，較去年同期增加 2 宗（升幅 6%）；2012 年則接獲 74 宗，比 2011 年的 65 宗增加 9 宗（升幅 14%）。最常見的投訴包括承辦商工程的手工差劣、用料馬虎、工程未能如期甚至無法完成等。

這類問題主要源於一些小型工程承辦商以判頭形式（指定次承辦商）招攬不同工種的工人負責工程中不同項目，惟承辦商卻未有妥善監督工程質素或進度。部分小型工程承辦商亦被指經營手法惡劣，罔顧消

費者利益，包括以誤導、虛假承諾、不誠實價目、拙劣手工及差劣用料及工程爛尾等手法損害消費者利益。

一個典型個案中，楊小姐以港幣 13 萬元委託一間公司為家居進行翻新裝修工程。楊小姐其後發覺浴室的去水速度較工程前慢。她向公司反映情況，但獲回覆去水無問題，楊小姐雖然多番投訴，但不獲公司理會，楊小姐心想工程的保養期尚有半年，故將問題暫時擱下；但五個月後，楊小姐發覺浴室去水喉完全淤塞，於是要求公司派員檢查。公司檢查後認為需拆除整個地下水位，才能解決淤塞問題，但請楊小姐等待，因工程要稍後才能進行。再多等候一個月，楊小姐又多次致電該公司，但無奈未能聯絡上負責人，最後承辦商通知楊小姐，由於工程已過半年保養期，公司不會負責浴室去水喉的維修。楊小姐對公司的不良經營手法非常不滿，認為公司藉詞拖延至保養期過後，逃避維修責任。她遂向消委會求助，惟該公司表示不會再作跟進，調停無果，香港消委會最後建議楊小姐可循法律途徑追討損失。

另一個案中，程小姐欲聘用一間承辦商拆除家中石棉瓦簷蓬，並向該公司查詢是否屬合資格的註冊石棉瓦承辦商，該公司表示合資格並持有相關證明書。程小姐於是簽署港幣 16,000 元的工程合約委託該公司處理石棉瓦簷蓬事宜並支付訂金港幣 6,000 元。當承辦商即將開展工程時，程小姐要求公司出示相關註冊證明書，但該公司多番推搪，不是稱忘記帶備就是說正在辦理，程小姐感到可疑，查察後得知該公司並不在政府認可註冊石棉瓦簷蓬承辦商的名單中，於是要求該公司取消工程及退回訂金。經與該公司交涉不果，遂向消委會投訴。消委會其後介入，但公司拒絕作出回應，故建議程小姐透過小額錢債審裁處追討賠償。

香港消委會建議消費者在選擇工程承辦商時，不妨多參考公司的以往的績效和顧客口碑。另外，消費者亦應儘早部署裝修工程，避免在最後一刻或工程進行中才作出項目改動，減少不必要的爭議，以及不應單靠承辦商的口頭承諾，每項工程細節都必須以書面紀錄確認，這樣除可減少爭議之外，一旦發生糾紛，亦會較易跟進。

訊息來源：<http://choice.yip.com.hk>

7. 澳洲競爭及消費者委員會 (Australian Competition and Consumer Commission, ACCC) — 法院宣告不公平消費契約條款 (30/07/2013)

聯邦法院因 ACCC 採取行動而宣告 ByteCard 有限公司某些定型化消費契約條款為不公平而無效。

ByteCard (即熟知的 NetSpeed 網際網路通訊業者) 是一個提供網際網路連結、網域註冊、主機管理及網頁設計之網路服務業者。

ACCC 主席 Rod Sims 表示：「這是 ACCC 首次針對澳洲消費者法新訂之不公平契約條款規定所進行的法律程序」。

聯邦法院聲明，同意 ByteCard 定型化契約條款及條件之第 1.7、4.1、4.2 及 6.5 點屬於不公平契約條款。該等條款之內容如下：

- 容許 ByteCard 可依據現行契約單方面變動價格，但未賦予消費者終止契約之權利；
 - 即使並無違約情形，或因 ByteCard 違反契約所致責任、損失或損害，消費者仍應對 ByteCard 所受一切損害予以賠償；
 - 容許 ByteCard 無須主張任何原因事由，均可隨時單方面終止契約。
- 至於該等條款被視為「不公平」的理由，係因：
- 契約造成當事人間權利與義務之重大失衡；
 - 契約條款對 ByteCard 之合法利益保障不具合理之必要性；
 - 適用或信賴 ByteCard 所訂條款，將導致消費者遭受損害。

ByteCard 亦被命應負擔 ACCC 所支出的有關費用。

Rod Sims 指出：「就消費者及受警告的業者而言，這是一個正面的回應。業者如仍繼續在定型化消費契約中使用不公平條款，ACCC 將會毫不猶豫的採取行動」、「本案例中法院的聲明是個及時提醒，所有業者均

應就其消費契約之內容進行檢視，確保可能涉及違法的不公平契約條款均已刪除或修正」

資訊來源：<http://www.accc.gov.au/media-release/court-declares-consumer-contract-terms-unfair>