

聯合國消費者保護指南

焦仁和譯

聯合國大會根據經濟社會理事會之決議，於一九八四年十二月十八日第一〇四次大會，通過「消費者保護指南」，作為其會員國間推動消費者保護運動之共同目標，頗具參考價值，茲將全文轉錄於下：

壹、目 標

1.經考量所有國家，特別是發展中國家，消費者利益之需要；

瞭解消費者經常處於經濟條件、教育水準及談判力量不公平之地位；

秉持消費者應有使用無危險商品之權利之理念；

為促進公正、公平、合理之經濟及社會發展；本消費者指南之目標如下

：

(1)協助各國為其消費人民取得及保持適當之保護。

(2)促使生產及分配能合乎消費者之需要及希望。

(3)提昇從事商品及服務之生產者與分配者之道德水準。

(4)協助各國政府，抑制不合國家及國際標準之企業者從事對消費者有惡劣影響並應受指責之商業行為。

(5)促進獨立消費者團體之發展。

(6)加強國際合作，以擴大消費者保護範圍。

(7)拓展提供消費者以低價格取得較多選擇之市場條件之發展。

貳、一般原則

2.各國政府應考量本指南條款，以發展、強化或保持堅強之消費者保護政策。

* 作者為美國北俄亥俄大學法學博士，現任財團法人海峽交流基金會副董事長兼秘書長。

各國政府並應依照該國之經濟及社會環境、人民需要以及為達到預定目標所預計之代價，確立其消費者保護之優先順序。

3.本指南之目標，在符合下列之合理需要：

- (1)保護消費者免於健康及安全之危害。
- (2)促進及保護消費者之經濟利益。
- (3)使消費者取得足夠之資訊，得依其希望及需要為消費選擇。
- (4)消費者教育。
- (5)確立有效之消費者求償途徑。
- (6)爭取消費者與其他相關團體或消費者組織結社之自由，以及賦予該組織在有關事項之決定過程中，發表其看法之機會。

4.各國政府應設置或保持一適當之機構，以發展、執行及稽核消費者保護政策，並須特別注意，有關消費者之保護措施應顧及所有地區之人民，特別是鄉村地區之人民。

5.工商業者應遵守其業務所在地國家之有關法律及命令。並應符合各該國主管機關所訂定之國際性消費者保護標準之特別規定。

6.在發展消費者保護政策之際，應考慮從事研究之大學及公司企業之潛在性積極角色。

參、指 南

7.以下之指南應適用於本國之商品、服務及進口者。

8.適用任何消費者保護之程序或規定，應注意不使該程序或規定成為國際貿易之阻礙，並使其合於國際商業義務。

(一)人身安全

9.各國政府應適用及支持有關立法系統、安全規章、國內及國際標準、自律標準及安全紀錄保持在內之特別措施，以確保商品在其既定用途及通常可預見用途之安全。

10.政策擬訂應確保製造人生產之商品在其既定及通常可預見之用途上為安全。

從事將商品輸入市場者，特別是供給者、進口者、出口者、零售商及類似之人（以下皆稱分配者），應確保在其監控下，商品不致因不適當之處理及儲存而變成不安全或具有危險性。

消費者應被指示商品之正當用法及商品在既定與通常可預見之用途中所存在之危險。與生命安全有關之資訊，應在任何可能之地方，以國際所共知之標誌，傳達予消費者。

11. 政策之擬訂應確保製造者或分配者已知商品流入市場後，產生非預見之危險時，應即通知主管機關及大眾，政府應考量確保消費者被適當傳達此危險之方法。
12. 當發現商品有重大瑕疵，及（或）在通常使用之情況下，構成重大及非常之危險時，製造者及（或）分配者應收回、替換或修改，或以他種商品交換之。如不可能於合理之期間內為上述之處理，則消費者應得到合理之賠償。

(二) 消費者經濟利益之促進及保障

13. 政府之措施應使消費者能依其經濟來源得到最大之利益。並努力達成滿意之生產及（業務）執行標準、適當之分配方式、公平之商業行為、充分之資訊，及有效方法以保護消費者之經濟利益與在市場中自由選擇之權利。
14. 各國政府應致力於制定法律及強制性標準，以防止製造人、分配者以及其他供應商品及服務之人，從事於有損消費者經濟利益之行為，例如食品之添加物、虛偽或誤導之申訴及服務之詐欺是。
15. 各國政府應儘可能發展、加強及維持各項措施，以控制有害於消費者之限制性及其他不當商業行為。在相關措施上，各國政府應承諾遵守一九八〇年十二月五日聯合國大會所通過35／63號決議之「控制限制性商業行為平衡法則之多邊協定」之指導。
16. 各國政府應採取或維持各種政策，明確規定商品製造人之責任範圍，藉以確保商品符合耐久性、有效性與可靠性之合理目標，及既定之使用目的，並使商品出賣人確保上述目標之達成。此類政策並應適用於服務性之交易。
17. 各國政府應鼓勵公平、有效之競爭，以使消費者得以最低之價格，對商品與服務能有最大之選擇。
18. 各國政府應採取適當之方式，確保製造人與（或）中間商人對售後服務及零件之提供採負責之態度。
19. 消費者應受到保護，以免於受到例如單方定型化契約、排除其基本權利之契約、及不公正契約條款之傷害。
20. 推展市場及銷售之行為應符合合理保護消費者及法律規定之要求。此項規定之達成，有賴正確及必要資訊之提供，以使消費者得以做深入而獨立之決定。

。

- 21.各國政府應鼓勵相關當事人從事於有關消費商品各種精確資訊之自由傳佈。
- 22.各國政府應依其本國之狀況，鼓勵工商業者與消費者組織合作，制定並執行交易法規及其他商業慣例，以適當保護消費者。同時應結合工商業者、消費者組織及其他利益團體，以建立自願性之協議，並予以適當之公告。
- 23.各國政府應定期審查關於度量衡之立法，及其運作情形。

(三)消費商品與服務之安全及品質標準

- 24.各國政府應採取適當之手段，以自律性或其他方式，規劃或促進商品與服務之國家及國際性之品質及安全標準，並予以適當之公告。商品品質及安全之國家標準暨管理規則應經常檢討，以使其儘可能符合已被普遍接受之國際標準。
- 25.因為地方經濟條件，致所採之標準低於已被普遍接受之國際標準時，應盡一切努力以儘速提升該標準。
- 26.各國政府應鼓勵並確保測試及衡量商品與服務之品質及安全之設備具有有效性。

(四)必要商品與服務之分配設施

- 27.各國政府於必要時，應考量：
 - (1)採行或維持確保商品與服務有效分配予消費者之措施。必要時應考慮採行特別措施，對於必要消費商品與服務之流通受到危害時，尤其在鄉村地區，確保其流通。此種措施應包括在鄉村地區建立適當之儲存及分銷設施、刺激鄉村地區消費者對必要消費商品與服務之自助及較佳之控制條件。
 - (2)鼓勵消費者建立合作社及相關之商業活動，並提供有關之資訊。此於鄉村地區尤然。

(五)消費者取得補償之措施

- 28.各國政府應建立或維持法律及（或）行政上之措施，使消費者及有關組織，於必要時，能透過迅速、公平、廉價及便捷之正式或非正式程序，以取得補償。上述程序應特別顧及低收入消費者之需要。
- 29.各國政府應鼓勵所有企業，以公平、迅速及非正式之方式解決消費糾紛，並建立包括諮詢服務及非正式申訴程序在內之服務性機構，以幫助消費者。
- 30.提供消費者於補償及解決爭議程序之資訊。

(六)教育與資訊之計畫

- 31.各國政府在顧及其國民傳統文化之情況下，應發展或鼓勵社會消費教育及資訊計畫之推行，上述工作之目的應在促使人們成為有辨別能力之消費者，能對商品與服務作理智之選擇，並了解其本身之權利與義務。在推展上述工作時，應特別考慮到都市以及鄉村地區處於不利地位之消費者之需要，包括低收入及低或無閱讀能力者之需要。
- 32.消費者教育應視適當情形，使成為教育體系中基本課程之主要部分，最好成為現有學科之一部。
- 33.消費者教育以及資訊計畫，應包括下列保護消費者之重要觀點：
 - (1)健康、營養、因食物致生疾病之防止及食品添加物；
 - (2)商品危險；
 - (3)商品標示；
 - (4)相關立法、取得補償之方式、及保護消費者之代理機構與組織；
 - (5)度量衡、價格、品質、貸放信用條件及其他基本需要之相關資訊；及
 - (6)必要時，並包括污染與環境保護。
- 34.各國政府應鼓勵消費者組織及其他包括大眾傳播在內之利益團體，以從事教育及資訊工作，並應特別顧及在鄉村及都市地區低收入消費者之利益。
- 35.工商業者應於必要時承擔或參與實際及相關之消費者教育及資訊工作。
- 36.為顧及鄉村及文盲消費者之利益，政府於必要時應發展或鼓勵大眾傳播從事資訊工作之推展。
- 37.各國政府應組織或鼓勵教育者、從事大眾傳播之專業人員及消費顧問之訓練計畫，使其得以參與執行消費者資訊與教育之計畫。

(七)特別地區之措施

- 38.在提升消費者之利益時，特別在發展中國家，各國政府應於必要時優先考慮有關消費者健康之事項，如：食物、水以及藥品。各國政府並應採行或維持有關商品品質管制、適當及安全之運輸裝備、國際標準化之商品標示及教育、研究計畫等措施。同時，亦應於現有之規定中發展有關特別地區之指南。
- 39.食物：各國政府在規劃有關食物之國家政策與計畫時，應詳細考慮消費者對於食品安全之需要，而在可能之情況下，支持、採用聯合國食品及農產品組織與世界衛生組織食品營養法之標準。如缺乏上述標準時，則應支持與採用其他普遍被接受之國際食品標準。

各國政府應維持、發展或改進食品安全措施，包括安全標準、食品標準、衛

生要求及有效之監督、檢查與評鑑機構。

40. 水：各國政府應依國際飲水供給標準與地下水道標準之目標，規劃、保持或加強其國家措施，以促進飲用水之供給、分配及品質。對其服務、品質及技術之適當水準之選擇及教育計畫與團體參與之重要性等，皆應予以考量。
41. 藥劑：各國政府應發展或維持適當標準、規定及適當之規範體系，透過整體國家醫藥政策，以確保藥劑之品質及適當使用。上述政策應包括藥劑之取得、分配、生產、執照管理、註冊系統及可信賴資訊之利用。在進行上述措施時，各國政府應特別考慮世界衛生組織對於藥劑工作之要求。同時，並應鼓勵採用該組織所訂之「國際貿易中藥劑品質認定分類標準」，及其他國際藥劑資訊系統。必要時，並應依世界衛生組織所訂之國際性藥劑非專利名稱之使用。
42. 除上述優先考量事項外，各國政府應採取適當措施以規範其他有關事項，如殺蟲劑及化學藥品之使用、生產與儲存；並得考慮由政府要求製造人提供包括商品標示在內之有關健康與環境維護之資訊。

肆、國際合作

43. 各國政府應依地區性之情況：

- (1) 發展、審查、維持或強化在消費者保護範圍內之國家政策與標準之資訊交換。
- (2) 合作或加強在消費者保護措施之合作，使得以在現有之條件下獲致更大之成果。此類合作，例如共同設立或使用檢驗設備、共同之檢驗程序，消費者資訊與教育計畫之交換、共同之訓練計畫及共同之規範設計。
- (3) 對於必要之商品，在價格及品質上，促進其相關條件之合作。此類合作可包括必要原料之共同取得，不同之可能取得來源之資訊交換及地區性商品特色之協議。

44. 各國政府應發展或加強關於已被禁止、撤銷或限制之商品之資訊管道，以使其他輸入國家能對此類商品之不利影響有適當之防護。
45. 各國政府應致力使商品品質及其相關資訊之差異，不因國別而不同，以免消費者因之而受到損害。
46. 各國政府應致力使消費者保護之措施及標準，不致成為國際貿易之障礙，並使之融合於國際貿易義務之中。