

歐洲資訊社會中之消費者保護現況

黃宏全* 著

近年來由於資訊技術的發展，對商業活動及個人生活都產生了相當大的影響，同樣的對消費者保護也帶來了新的挑戰。資訊技術帶給消費者很多的好處，例如可更容易且快速的取得資訊，消費者更可透過網際網路購買全球各地商品，且資訊技術也可成為跨國界消費爭議的處理管道，因為消費者可透過網際網路取得國家申訴的管道。另一方面，網路上也包含許多損害消費者權益的非法交易行為。因此如何針對這樣一個新資訊趨勢，提供消費者申訴及損失賠償的相關措施，將是爾後消費者保護工作一個新的挑戰。

以歐洲來講，目前消費者保護的工作重點，在如何確保消費者能獲得快速且有效的消費爭議協調或法律服務，這包含幾個方式及層面，例如個別消費者的權益，或是由消費者保護團體、政府機關就大多數消費者權益所提出的權益損害賠償，消費爭議可能透過民法或刑法來處理，消費爭議可能是牽涉到整個歐聯(European Union)的問題或只是單一國家的問題。

一直到一九九〇年初期，消費者求償的問題都被視為是國內的問題，歐聯並不干涉各國對消費者求償的規定，在一九七〇年初期各國大概是透過以下的三個方式來解決消費爭議：

- (一) 法庭外的消費爭議調解。
- (二) 對於一定金額以下的消費爭議設立簡易法庭，以加速處理的程序。
- (三) 對於團體訴訟都給予高度的重視及特別處理程序。

由於近年來資訊技術的進步，透過網際網路，電視購物及跨國界的廣告等，以致跨國界交易越來越多，跨國界的消費者求償機制的建立，也就益形重要。歐聯一直到一九九〇年代才因電子商務的興起開始制定相關的法令，並於一九九八年研定消費者求償指令，以保障消費者之權益。該指令係對各國違反歐聯消費者保護法令之有關禁制令訴訟的相關規定予以協調，並以整個歐聯的層級來規範下列的事項：不實廣告、消費者信用、電視廣播活動、套裝旅遊合約、醫藥用品廣告、消費者合約之不公平條款、分時財產及遠距銷售以及其他損害消費者的行為。所有的會員國

*作者為輔仁大學法律學系博士班，現任行政院消費者保護委員會企劃組組長，大學法律系兼任講師。

都被要求配合該指令採取適當的措施，歐聯並讓各國彼此互相承認可提起禁制令法律行動之相關消費者團體及主管機關，以加速整個求償的程序。另外也指定一些法院或主管機關受理前述團體的求償要求，並作出下列的措施：

- (一)發出禁制令終止危害消費者的行為繼續產生。
- (二)採取適當的補助措施。
- (三)要求廠商對受害的消費者及社會大眾賠償。

然而除了昂貴的、費時的及程序繁雜的消費申訴，造成消費者在提出損害賠償的困難外，資訊技術所造成的跨國界消費爭議，也造成了新的消費求償障礙。最重要的特點便是網際網路商業行為的消費者及廠商位於不同的國家，這產生了一個重要的問題，產生消費爭議時，應該採用那一國的法律，另外也產生司法權及執行的問題，消費者必須決定那一個國家有能力去處理這種消費爭議，而且必需瞭解如何在不同的國家去執行這些法令，如果合約中未說明此點，非官方國際性公約將決定此種跨國界消費交易的司法審判及法律適用的問題。法條的適用係由1980年羅馬公約中對契約責任適法的規定，依據該公約的原則，交易雙方可選擇適用之法律，不過在實務上通常是不利於消費者，因為往往是採用供應者所在國的法律或是較偏向於供應者的法律。因此為了保護消費者，羅馬公約特別制定了一個章節，以降低消費者在選擇適用法律時的風險。該章節規定消費者的合約必須受消費者居住國法律之規範，也就是必需受到消費者所屬國家消費者保護法令規範。至於對司法審判權的問題，依規定如果廠商在消費者所在地(國家)銷售產品，則消費者有權選擇提出訴訟的法庭。

另外歐聯也對遠距銷售制定相關的指令，該指令是網際網路上的消費者保護及締約相當重要法令，所謂的遠距銷售包括：電傳、電子郵件、電視購物及網際網路等。該指令規定廠商在簽約前必需先提供下列的資料：

- 1、如果要求消費者先付款的話，廠商必須提供身份及地址等資料。
- 2、產品或服務的主要特點。
- 3、產品價格及各項稅款。
- 4、產品運送成本。
- 5、付款、產品安裝、運作的安排。
- 6、回收的程序。
- 7、遠距購物需增加的價格。
- 8、產品價格的有效期間。
- 9、如果產品需長期、定期的更換合約，其更換契約的最短期間為何。

上述規定在要求廠商必需提供充分且正確的資訊，供消費者參考，而且廠商也必需在短的時間內，將所有的資訊以書面或其他可長久保存的方式提供給消費者。對任何遠距合約，消費者有權在收到產品後七個工作天內退回產品，無需任何理由或扣款。如果廠商未提供消費者前述的書面資訊，則前述的猶豫期可延長至三個月，惟該指令並不包括財務服務。另外對於已拆封軟體或錄音帶或是針對消費者個人制作的產品，消費者則不享有退回產品的權利。除了另有約定外，廠商必須在三十天內執行合約，如果廠商未執行合約，則廠商必須在三十天內退回所有已繳交的款項。

另外對消費者隱私權的保障也是一項重點。至於電腦網路的犯罪型態約可區分為以下二大類型，一種是所謂的傳統犯罪型態，例如雛妓、毒品販賣、詐欺、洗錢、工業及政治間諜等，另外一種則是所謂的電腦及資訊安全的破壞。對於第二種的電腦犯罪，國際性的行動顯得特別重要，歐盟於一九九六年核准了一個行動計畫，該計畫在打擊網際網路上有害或非法的內容或是不當的行為以保障弱勢族群、人權、隱私權、交易安全及智慧財產權等。在一九九七年四月歐洲會議的成員提議立法打擊網路犯罪，並採取相關的措施，例如成立網路警察監看網際網路活動，並對打擊網路犯罪簽定國際合作協定。然而儘管有國際合作，網路犯罪在執法的追蹤上，仍非常困難，只有非常資深的調查員才有辦法蒐集資料並進行追蹤，所以不論在單一國家或國際上都需要有訓練精實及配備精良特別的警察小組來執行相關任務。最好的預防方法便是發展資訊安全工具，如密碼技術，來保障消費者的隱私權。密碼技術包含二個重要工具：加密及數位簽章。加密可保護通訊及資料的隱密性，數位簽章則可確認資料的來源並驗證資料是否經過篡改。

在網際網路的消費者保護課題上，最重要議題之一，是消費者隱私的保護。因為隨著網際網路越來越商業化，消費者隱私資料被不當應用的機會也越大。將個人資料放在網路上，使得個人資料輕易的在國際上流通，當資料流通至缺乏資料保護法的國家時，便無法對個人資料使用的進行管理。為了保障在網路上流通的個人資料不被不當使用，歐盟制定了下列的處理原則：

- 1、個人資料必須正當合法的使用。
- 2、個人資料蒐集目的必需是合法，並有明確的目的，且使用時不能被超出前述的目的。
- 3、個人資料蒐集的範圍，不得超出上述的目的。
- 4、個人資料必需是正確且最新的資料。
- 5、當個人資料經上述目的使用後，應立即銷毀。

網路上個人資料的控制者或使用者，必須遵守前述的規定，當違反前述的使用

原則時，每個國家也必提供消費者司法求償的權利，如果擁有者違反了這些原則，受損害的消費者可從擁有者獲得損害賠償。

總之在資訊技術社會中為了保障消費者的權益，歐盟認為必需採取下列的措施：

- 1、應用資訊技術解決跨國界消費爭議。
- 2、應成立國際性的會議或組織，便於消費者可提出跨國界的消費爭議申訴，在法律的適用上，原則上應以消費者所在國家的法律為主。
- 3、應協調對於提出訴訟及法律程序以外主管機關的程序原則。
- 4、對於新科技術所造成的緊急事件，應有一暫時性的權宜措施。
- 5、應在歐盟的指令下採取一致性的行動。
- 6、應協調一致性的網路犯罪法令，並加強執法合作。