

# 世界貿易組織與消費者權益

林廣宏\* 著

壹、前言	肆、加入世界貿易組織後應有之
貳、世界貿易組織對消費者權	消費者保護措施
益之影響	伍、結語
參、加入 WTO 對我國消費者	
保護工作之挑戰	

## 壹、前言

世界貿易組織(World Trade Organization ; WTO)是現今最重要的國際經組織，素有經貿聯合國之稱。無論從國際或從國內經貿發展的觀來看，加入 WTO 對我國都有相當的利益。經過多年努力終於在今年(民國九十一年)一月一日為 WTO 的正式會員。加入 WTO 後，我國可享受各國開放市場、降低關稅之優惠，並可防他國片面管制我國產品之輸銷，避免受政治外交之干擾。但另一方面，我國的經貿規範也將受到 WTO 貿易規範之約束。

加入 WTO 後，由於關稅降低，以往因關稅阻礙而不易在台拓展市場產品，競爭力將因之大幅提高，例如農產品、家用電器、小汽車等。另我國也將逐步取消禁止輸入，限制進口數量及地區等非關稅易障礙，入世後將開放多項農產品及工業產品輸入，例如稻米、桃子、柑橘及重型機車等，使過去不得其門而入的產品得以登台。此外，我國也將開放服務業市場，如內陸運輸、律師、會計師、電信服務及醫療服務等，允許外國人投資、跨國在台提供服務及境外消費，使國人不用遠赴海外，在台灣也能享受到外國企業提供的服務，並獲得跨國競爭帶來的降競利益。我國菸酒專賣制度更將因此走入歷史，讓菸酒產產銷在市場機制下運作更有效率。

從消費者的角度來看，加入世界貿易組織代表的是 WTO 成員間互相開放市場，進行自由與公平的貿易，消費者可望因市場擴大開放而受益，但政府對消費

\* 作者為國立交通大學工業工程研究所碩士，現任行政院第六組諮議。

者保護能力亦將面臨嚴竣的考驗。市場開放的承諾提供消費者一個多選擇，低價格及高品質的交易環境，消費者成為我國入世後最大的贏家，然而此一自由貿易必須輔以有效的消費者保護機制，才能避免消費者暴露於更高的選擇風險中。

## 貳、世界貿易組織對消費者權益之影響

加入 WTO 後雖可提供個消費者一個多選擇，低價格及高品質的交易環境，充分的市場競爭也促使生產者和經營者更加重視本身的信譽和形象，對保護消費者的權益有積極的促進作用。但 WTO 相關經貿規範也對消費者保護工作帶來一些新的挑戰。根據消費者國際(Consumers International)一項為期三年的研究報告(消費者與全球市場 Consumers and the Global Market)指出，WTO 的相關貿易規範對消費者權益將有下列的負面影響：

- 一、在部分國家，特別是開發中國家，WTO 的經貿規範已經造成該國消費者，對食物及健康醫療等維持生存所需的基本服務及物品取得量減少的問題。
- 二、WTO 的貿易糾紛處理機制及後續貿易制裁的威脅，可能迫使一些國家降低對大眾健康、安全及環保等的標準規範。
- 三、消費者面對各式各樣新奇的商品及服務時，所獲取的資訊不夠完整及正確，以致無法作出明智的消費選擇。
- 四、由於貿易自由化，使得跨國性大企業的影響力大幅增加，破壞了市場公平競爭機制，從而減少了消費者的選擇及所得購買力，造成消費者對自由貿易的支持度的降低。
- 五、與消費者相關的貿易政策的制定，消費者及其代表並未參與表達意見或受被諮詢。
- 六、WTO 貿易規則對各國政府保護消費者權益的措施及能力的影響力日益增加，此舉可能造成各國政府降低其消費者保護之標準。
- 七、WTO 爭端處理機制的成本，使得一些國家妥協於跨國性的大企業為拓展其企業所作的要求，從而降低政府為保障大眾健康為訂定的相關規範。例如世界衛生組織(World Health Organization; WHO)的研究便顯示，一旦市場開放，美國勢力龐大的菸草公司，便能透過其強大的影響力，迫使各國政府接受其訂定可能影響消費者健康之廣告或行銷等相關條款。

根據上述可能產生的一些問題，我們可進一步以消費者八大權利來說明 W T

O的經貿規範對消費者權益可能產生負面影響：

- 一、基本需求：消費者對維持生命之基本物質與服務，有要求提供之權利。加入 WTO 可能減少了一些開發中國家的國民對維持生命基本物質與服務的取得，對農業的衝擊降低了部分農人的購買力，對於一些弱勢的消費者可能影響其生活基本需求。
- 二、講求安全：消費者對有害健康與生活之產品與服務，有抗議之權利。由於全球化之貿易，消費者也可能面對食物在輸送過程中毀壞的風險，或因為國家缺乏適當的監控及管理機制，以致會面對不適合或不安全的產品。
- 三、正確資訊：消費者對可作為消費選擇參考之資訊，有被告知事實相之權利。對於各類來自全球的商品及或服務，消費者能獲取的資訊來源，僅能依靠商品的標示及業者的廣告，在此情況下極可能發生廣告及標示不實的問題，致消費者無法取得充分而正確之資訊。
- 四、決定選擇：消費者對各種商品與服務之價格決定與品質保證，有請求在充份競爭條件下形成權利。加入 WTO 後消費者也可能會暴露在一些他們不願意食用的食品，例如目前基因改造作物佔北美農產的極大比率，而北美作物又是全球農作物的主要輸出區，因此消費者極可能在不願意或不知的況情下食用基因改造的大麥或大豆等食品。
- 五、表達意見：消費者對有關消費者權益之公共政策，有表達意見之權利。WTO 在制訂各項貿易政策時，幾乎都由幾個經濟強權國家所主導，而背後都代表著某些商業團體的利益，以致消費者的意見無法在政策制定的過程中表達，因此國際間的消保團體強烈要求 WTO 應針對全球貿易架構下的消費者保護問題，召開新回合的談判。
- 六、請求賠償：消費者對瑕疵之產品或低劣品質服務，有請求賠償之權利。在 WTO 全球貿易的架構下，交易的雙方位於不同國或地區的情形將日趨普遍，一旦發生消費爭議，由於空間、語文及處理成本等問題，將使得跨國界消費爭議的處理及求償更形困難。
- 七、消費教育：消費者對有關消費之知識與技巧，有取得之權利。茲因絕大部分國家加入 WTO 係以發展經貿為量為前提，消費者的利益往往未被充分的考量，因此消費者在面對全球化交易時應如何保障自己權益的教育，也相對顯得不足。
- 八、健康環境：消費者有要求在安全、不受威脅，且有人性尊嚴環境下生活之權

利。由於 WTO 的經貿規範，可能降低部分國家的環保標準，因此消費者的環境權也受到相當的影響。

雖然上述的情況未必會發生在我國，但 WTO 的經貿規範對我國消費者保護工作的確可能產生一些新的影響，政府必須及早研擬相關問題及對策，以保障消費者之權益。

## 參、加入 WTO 對我國消費者保護工作之挑戰

我國加入 WTO 後，由於市場的開放，將可提供消費者選擇更多樣化、價格低廉及高品質的商品及服務。然而從另一個角度來看，加入此最重要的國際經貿組織後，WTO 所制定的相關國際經貿規範，對我國消費者保護工作也將帶來一些新的挑戰，政府必須建立及加強相關消費者保護措施，期減少消費者所可能面臨之風險。在加入 WTO 對我國消費者保護工作的影響可能包括：

### 一、如何建立與國際接軌的消費者保護制度

我國加入 WTO 後，消費者權益保護國際化的問題將更為顯著，國內的消費者保護法規必須與國際間通行的消費者保護標準接軌，政府相關決策模式可能必需予以調整。而特別值得注意的是，加入 WTO 後是否會降低我國消費者保護的標準。以基因改造食品而言，歐盟為保障消費者權益對基因食品的標示採取較嚴格的規範，而基因食品的主要輸出國美國則認為應採較為寬鬆的標示方式，而造成二者間貿易糾紛。台灣日後遭遇類似的問題，是否能堅持應有之消費者保護標準？

### 二、如何因應全球化生產及跨國企業之影響力

加入 WTO 後，在全球化趨勢及跨國企業強勢主導下，將產生新的消費模式。商品的製造及生產可能不再集中在某一國家或地區，此一現象對產品資訊及產品責任等問題，帶來新的挑戰。例如如何確認產品的來源、如何掌控產品品質及安全等問題，將是主管機關的一大課題。此外，更需注意跨國大企業對我國相關消費者保護工作的影響力，避免跨國企業運用其影響力，規避或降低我國的消費者保護標準及法規，或是形成壟斷現象，破壞市場競爭機制。

### 三、政府檢驗及防疫能力挑戰

加入 WTO 各國的商品將大量進入台灣，政府相關檢驗單位是否有足夠

能力確保這些商品及食品的安全與衛生，以保障消費者的權益，例如產品的品質標準、農產品之檢驗等，將是項嚴酷的挑戰。

#### 四、商品資訊的欠缺

商品的充分資訊是消費者作出明智消費選擇的主要依據，加入 WTO 後，消費者將不斷面對市面上各式各樣來自全球各地的新奇的商品及服務，對於這類遠在地球另一端在未知狀況下製造的產品或服務，消費者獲取資訊的主要來源只能依賴商業廣告，而廣告如果缺乏適當的管理，極可能會發生欺騙消費者之情形。因此如何確保消費者能獲致充分、正確且能瞭解(無語文障礙)的資訊，相關的商品標示法規是否能確實執行等，主管機關應儘早研擬對策。

#### 五、跨國消費糾紛的處理

我國加入 WTO，跨國界的商品及服務的交易將日趨普遍，跨國界的消費糾紛也將相對的增加。由於管轄權等相關法制議題，政府對外國企業的約束力可能不足，如何有效協助消費者解決跨國界（包括網際網路的交易）之消費糾紛，保障消費者權益，當是政府未來應努力的重點工作之一。

### 肆、加入世界貿易組織後應有之消費者保護措施

我國加入 WTO 後，對消費者權益保護工作的要求將提高，除需建立及完備與 WTO 規則相適應的消費者保護措施及與國際接軌的消費者保護制度外，我國應透過充分發揮政府管制措施、強化消費者保護組織功能、推動業者採取自律措施、提高消費者的權利意識及強化媒體在保護消費者權益的監督作用等各項措施，迎向經濟全球化對消費者權益保護的挑戰。

#### 一、政府的管制措施

##### (一)研訂並落實執行消費者保護政策

不論在國際或國內研訂政策的層次，都應將消費者政策整合於貿易政策中，並在貿易政策的制定過程中強化消費者的參與及意見表達。為了避免我國入會後，讓消費者承受更大之選擇風險，並保障消費者權益，政府各主管機關應以加強消費者保護之角度，檢討各機關所訂定之「加入 WTO 之影響評估及因應對策」，研訂消費者保護政策及措施並落實執行。

##### (二)確保商品及服務安全

### 1. 加強商品檢驗及防疫能力

面對來自各國的產品，為確保消費安全，行政院衛生署、行政院農業委員會及其他各主管機關應加強進口商品之檢驗防疫能力，確實作好產品安全把關之工作。並健全動植物防疫與管理體系，以保障國內消費者相關權益。在此特別要注意的是因國人特殊飲食偏好，所可能引發的消費問題，例如國人嗜好外國視為雜碎之動物內臟，如從外國進口這類物品，由於外國人並不食用（視之為廢棄物），在安全衛生的處理上便可能有所缺失，政府因此對這類之商品便應加強檢驗。

### 2. 建立並強化資訊蒐集及監控系統

為預防影響消費者權益情事的發生及儘早採行因應措施，以確保消費者之權益。政府建立資訊蒐集及監控系統，例如透過國貿局等駐外單位資料的提供及查核外、加強國外網站相關資訊的蒐集及與國際間的組織加強資訊交流等。並應建立預警機制，根據預警對可能發生的消費安全的商品，提早研擬對策及加強查核相關措施。

### 3. 強化市場商品查核

茲因商品種類繁多，海關的安全把關工作可能不足，部分不安全的產品，可能直接進入市面，因此應加強對市面上商品之查核。為彌補政府人力之不足，應建立消費品義務監視員制度，透過廣大之民間人力，共同保障消費者之安全。

## (三) 消保工作的科學化

加入WTO後可能發生產品輸出國為貿易利益考量，利用WTO的經貿規範，規避或降低我國相關的消費者保護標準。政府各主管機關應研擬或執行相關措施時，不應加入WTO而降低消費者保護之標準。但為了避免相關消保標準造成所謂的貿易障礙，而被迫降低我國的標準或受到貿易制裁，在制定檢驗、檢疫標準或其他產品安全等消費者保護標準時，應根據科學證據並參考國際標準，例如對基因食品的標示或管制問題，或是機車排汽管溫管的限制等等。

## (四) 提供充分消費資訊

### 1. 商品及服務資訊

面對各式各樣新的商品及服務，充分資訊是保障消費者作出明確消費選擇的主要因素。政府各相關主管機關，應加強進口商品或服務

之標示說明及資訊提供之管理機制，以提供消費者充分之消費資訊。而商品標示為消費者資訊的最主要來源，因此主管機關對商品標示加強管理，包括中文標示的問題、統一商品標示的內容及格式(例如保存期限年、月、日的標註方式)及商品標示的正確性等。同時也應推動信賴標章制度，讓消費者得以透過信賴標章，在眾多的商品辨識優良的產品。

## 2. 消費警訊

政府對國際間發生的消費問題或詐欺事件，也應以消費警訊的方式告知消費者，提醒消費者注意以保障消費安全。

### (五) 強化跨國爭議處理機制

因應全球貿易所產生的大量跨國界交易，為有效保障消費者跨國界交易的益權。政府各主管機關加強與國際間組織之合作及交流，積極參加國際活動及組織(例如 OECD 的消費者委員會或消費者國際)，並建立跨國的消費資訊交換及消費爭議處理之機制。政府也應加強在跨國界爭議之角色扮演及可能提供的服務(如定型化的英文申訴表格)。

### (六) 推動業者自律機制

面對來自全球各地的商品及服務，除政府相關管理措施外，推動業者自律將是一最效率保障消費者的措施。因此未來各主管機關應協調廠商建立消費者保護之自律機制，並將其視為重要之消費者保護策略，以有效保障消費者權益。例如可選定一些特定的產業來推動自律措施，訂定業界的行為規章(code of conduct)及認證制度(certificate program)，並採取適當的獎勵誘因，鼓勵業者採行各項自律措施。

### (七) 建立廠商賠償機制

鑑於跨國界消費爭議的協調及求償，遠較國內的消費爭議較難處理。為確保消費者於使用商品或服務受到傷害時能獲得合理之賠償，各主管機關應建立以保險基金等方式確保廠商賠償能力之機制，並建立企業相對的責任制度。

### (八) 加強教育宣導

目前有關我國加入 WTO 之教育宣導，大多以經貿觀點甚或兩岸及國際政治的角度來看，至於對消費者影響部份，則較少談論。政府各主管機關加強相關之消費者保護教育宣導工作，讓消費者瞭解加入 WTO 應注意

之事項及採行之因應措施。

(v)確保公共服務之普及

各主管機關密切注意並研擬預防措施，防止各項公共服務如教育、醫療、水電、交通，因業者在商業利潤考量下而未能普及提供的問題，以免影響弱勢消費者之權益。且應有適當規範，以保障所有的消費者，尤其是弱勢的消費者，能取得基本的服務。

(vi)維持市場公平競爭秩序

商品與服務之多樣化及複雜化，係我國加入 WTO 後，未來國內消費之特色。為增進消費者選擇之權益，政府應維護廣告、標示及包裝之真實，保障定型化契約之公平性，並維持市場公平競爭秩序，避免跨國大企業壟斷市場，以建立公平合理之消費環境。

## 二、強化消費者保護組織的功能

(一)強化與外國廠商交涉的能力：由於貿易的自由化，消費者保護組織不僅要面對本地供應商，同時也要與跨國公司接觸，注意其企業行為對市場及消費者的影響，並強化與外國企業交涉的能力，以保障跨國交易中消費者的權益。

(二)支持政府對外談判立場：消費者團體除應參與政府相關政策的擬定及監督政府執行政策外，更重要的是，消保團體在政府對外談判時，可透過形成輿論壓力方式，促使政府在談判桌上不可讓步太多，充當政府對外談判後盾，以維護我國消費者之權益。

## 三、業者自律措施

面對各式各樣的新奇商品及服務，政府對消費者保護的把關工作可能力有未逮之處，因此業者自律可能是保障消費者權益有效率方式。對業者而言，透過業者自律來保障消費者權益，將可因贏得消費者的信賴，而取得更多的商機，形成業者與消費者雙贏的局面。

## 四、消費者意識提昇

除了政府的教育宣導外，消費者也應致力於消費意識的提昇，面對多樣化的商品及服務，應能理性及聰明的進行消費。特別的是，對各式各樣由國外進口的商品及服務，應摒除「外國月亮比較圓」對先進國家產品的迷信的消費心態，或盲目迷信外國商品，以免購買到劣質的進口貨。很多的消費者對外國商品或服務有一種迷思，以為凡是進口的東西品質都較佳，因此就算

價格上較為昂貴，也認為物有所值。然而一些進口的商品卻有著以下的問題：

1. 過了保存期限仍放在架上銷售。
2. 假冒偽造的進口貨充斥，幾可亂真。
3. 進口商品價格高得離譜，遠過其品質。
4. 有的進口商品維修服差、服務點少、配件短少，以致產品損壞後無法修理。

對於外國引進的商品，也應特別注意後續維修及服務的問題，並考量如發生消費爭議時，申訴處理的困難。此外消費者也應培養外國語文的能力，除可因應全球化時代的趨勢外，在面對國外的產品時也能以瞭解相關的產品資訊，作出明智的消費選擇。入世後消費者應提升本身的消費意識，消費者可從下列各方面來提昇消費意識，進而保障自己的權益：

1. 勿盲目迷信外國商品及服務：長久以來部分國人始終存有一種迷思，認為外國的商品及服務代表的就是高品質，因此就算價格不甚合理，也認為物有所值。其實台灣的商品不僅較一些開發中的國家品質為佳，比起美日等先進國家也未必遜色。反之，一些進口產品的確存在下列的缺失，例如超過保存期限仍持續銷售(因消費者不知如何辨識保存期限)、商品價格遠高過其品質、充斥假冒的偽貨、售後的維修困難及服務不佳以及發生消費爭議時難以獲致妥適的解決等。此外進口的產品也未必符合國人特殊的消費習性，例如美國是不食用動物內臟的，以往都當廢棄物看待，欠缺適當的處理經驗，開放美國進口的動物內臟，可能在品質及衛生都比不上本土的產品。
2. 消費前充分蒐集商品或服務的資訊：大量外國商品及服務進入國內，消費者的選擇雖然因而增加。但另一方面，一些商品有安全或衛生之虞的產品及服務，也可能混雜其中，跨國詐欺的行為發生頻率也將更高，消費者的選擇風險將較以往更大。因此消費者在消費前一定要充分消費前充分蒐集商品或服務相關資訊，並多比較質性的產品及服務，以便作出明智的消費選擇。
3. 確實瞭解進口商品標示及使用說明：為了能安全的消費外國商品，消費者應充實相關的外文能力，以確實瞭解商品標示及使用說明。如不具外文能力，也應請教懂外文的朋友或家人，勿盲目相信業者的廣告或推銷之詞，以免不當使用產品或發生上當受騙之情形，造成健康或財產上的

損失。

4. 學習訂定及使用消費合約：消費者應充實基本的法律素養，學習如何簽訂及使用合約，以便保障自己的消費權益，並在發生消費爭議時，增加與業者協商及談判的能力。
5. 充實現代化、科學化消費知識：面對全球化的貿易市場，基因工程改造農作物將大量進入我國市場，電子商務也將日趨普遍，面對這些現代化、科學化的產品及消費模式，消費者應建立正確的消費態度及知識，並採取適當的措施來保障自己的權益。

### 五、發揮媒體監督作用

除了政府管制、業者自律及消費者意識的提昇外，媒體也應充分扮演監督的角色。媒體除了對政府的施政予以監督外，對業者也應發揮督促的角色，促使其採取公平的商業行為，來保障消費者的權益，同時也應在消費者教育方面扮演更積極的角色。

## 伍、結語

我國加入 WTO 雖可提供消費者更多樣化的選擇、更高品質及更低價格的商品的服務，然而這些好處都必需在配套的消費者保護措施下，方得以具體實現，政府、業者及消費者必須合作面對此一新的消費環境，採取必要的措施，讓消費者成為自由貿易下真正的贏家。