

100 年 4 月國際消費者保護趨勢資訊摘要表

編號	發布機關	標 題
1	英國公平交易局	接獲「Which?」雜誌社提起有關使用簽帳卡或信用卡附加費用之重大申訴案
2	美國消費者行動協會	防堵信用卡相關立法漏洞
3	香港消費者委員會	自願回收博士倫眼藥水
4	澳洲競爭及消費者委員會	Dimmeys 公司童裝標示不合格遭罰款 40 萬元
5	波蘭競爭及消費者保護署	破解電信業者招數
6	日本國民生活中心	公布 2010 年 10 大消費議題
7	日本國民生活中心	提防鮪魚及鯉魚之訪問買賣
8	日本國民生活中心	旋轉衣架安全測試
9	韓國消費者院	討論合理的食品保存期限
10	美國聯邦交易委員會	4 月為金融知識月，FTC 提供免費資源
11	美國聯邦交易委員會	小心床蟲感染
12	德國食品、農業及消費者保護部	部長揭示農業及消費者議題網路論壇
13	英國公平交易局	與中國大陸簽訂競爭及消費者政策合作備忘錄
14	美國消費品安全委員會	召回嬰兒床

100 年 4 月國際消費者保護趨勢資訊摘要

1. 英國公平交易局（Office of Fair Trading）—接獲「Which?」雜誌社提起有關使用簽帳卡或信用卡附加費用之重大申訴案（30.03.2011）

OFT 3 月 30 日收到「Which?」雜誌社轉送有關使用簽帳卡（debit card）或信用卡附加費用之重大申訴案，「Which?」雜誌要求 OFT 就兩方面調查業者行為：

- 透明度：消費者在購物前，是否已被告知須支付附加費用？
- 收費：附加費與業者實際處理該項付款所須之成本是否成比例？

OFT 要求各界儘速提供資料供該局參考，目前正就本案是否損害消費者權益進行調查，並將於 90 日內作出決定。可能之結果為：

- 確保消費者可獲取相關資訊及品質；
- 鼓勵企業自律；
- 建議政府修正法規或政策；
- 依競爭法或消保法採取相關作為；
- 照會競爭主管機關進行市場調查；
- 確保業者之行為必須適當（clean bill of health）。

依英國企業法（Enterprise Act 2002）規定，經指定之消保團體（Designated consumer body）得向 OFT 提起重大申訴（super-complaints）。依企業法 11(1)之定義，所謂重大申訴係指產品或服務之功能或組合特徵，對消費者權益有顯著之危害，並經指定之消保團體提起申訴者。「Which?」雜誌社為英國內閣依法正式指定之消保團體，依規定，OFT 必須於接獲重

大申訴案後 90 日內，對外界公開說明處理經過及因應措施。

訊息來源：<http://www.ofc.gov.uk/news-and-updates/press/2011/4>

5-11

2. 美國消費者行動協會 (Consumer Action) — 防堵信用卡相關立法漏洞 (22.03.2011)

美國在去 (2010) 年實施了新的信用卡持卡人權利法案，旨在禁止信用卡公司任意調高利率和加收手續費及罰款，以保護消費者免於支付不合理費用。然而在法令頒佈後，卻有少數發卡機構試圖以各種方法去鑽法律漏洞。

為解決立法漏洞問題，美國聯邦儲蓄準備會 (Fed) 在 3 月 18 日核准部分修正案，預計於 10 月 1 日起施行。Fed 的調整要點如下：

- 新規則：發卡機構必須考慮申請人的償債能力才能批准新的或更高的信用額度。

說明：發卡機構不能以「家庭收入」評估消費者的支付能力，必須以申請人的「個人收入」或「薪資」來評斷，以準確地反映申請人的財務狀況。

- 新規則：第一年所收取的所有費用不得超過信用額度上限的 25%。但之後，則不受限。

說明：第一年的收費上限是指消費者在開立帳戶之前需要支付的任何申請費或其他費用，必須以 25% 為上限。

- 新規則：發卡機構不能任意大幅加息或撤銷促銷利率。

說明：同樣的規則適用於減免利息費用。例如，發卡機

構在推銷信用卡時，承諾可減免 70% 的利息費用，在發卡後就必須履行承諾，不得任意撤回，除非持卡人逾期繳納超過 60 天以上。

訊息來源：http://www.consumer-action.org/press/articles/loopholes_closed_on_credit_card_rules/

3. 香港（消費者委員會）— 自願回收博士倫眼藥水（23.03.2011）

香港衛生署 100 年 3 月 23 日同意持牌批發商博士倫（香港）有限公司（博士倫）自願回收 Cebemyxine 眼藥水（註冊編號：HK-46420）的所有批次產品，因為該產品可能出現品質問題。

該產品在法國生產，生產商在其恆常的產品穩定性測試中發現部分批次（批號：E2576、E1796 及 E2826）的產品其中一種主要成分多黏菌素 B 低於該產品的規格。

香港衛生署表示，根據法國生產商的資料，有問題的批次已輸往摩洛哥及土耳其，博士倫的資料顯示，現時香港只有一批（批號：F1195）的有關產品供應藥房及私家醫生，以及出口往澳門。雖然供應香港的有關藥物不屬上述有問題的批次，作為預防措施，博士倫自願從本地市場回收所有 Cebemyxine 眼藥水，衛生署同意有關行動，且會繼續調查事件及監察回收行動。

訊息來源：http://www.consumer.org.hk/website/ws_chi/consumer_alerts/recalls_and_alerts/2011032301.html

4. 澳洲競爭及消費者委員會（Australian Competition and

Consumer Commission, ACCC) – Dimmeys 公司童裝標示不合格遭罰款 40 萬元 (11.04.2011)

Dimmeys 公司因未依照規定對童裝作正確標示，遭墨爾本聯邦法院裁罰 40 萬元。ACCC 主席表示，此為違反產品安全標準而遭民事罰款之首件案例，罰款可分 3 年 3 期繳付。

依澳洲消保法 2010 年 4 月 15 日修正案規定，ACCC 可向違反消費品安全標準之企業經營者，提起高達 110 萬澳幣（個人為 22 萬元）之民事訴訟罰款。

ACCC 表示，Dimmeys 公司於 2010 年 5-6 月、2009 年 4 月及 2010 年 8 月販售之童裝，皆未依規定於適當位置為任何之防火警告標示，因此罰款達 40 萬元。該公司於 2001 年曾因販售童裝未符標準遭罰 16 萬元，1999 年也曾因販售兒童腳踏車不安全遭罰 6 萬元。

訊息來源：<http://www.accc.gov.au/content/index.phtml/itemId/982426>

5. 波蘭競爭及消費者保護署 (Office of Competition and Consumer Protection, UOKiK) – 破解電信業者招數 (25.03.2011)

讓消費者難以事先閱讀契約條款，以及提供誤導資訊為電信業者常犯的二種不當行為。去年之調查，84%的波蘭人擁有行動電話，通常消費者是以價格及促銷折扣來選擇通信業者，為保障弱勢消費者權益，該署就業者之契約條款及網站廣告，調查是否違反法規。

該署近日曾要求 P4 (Play network) 及 PTK Centertel (Orange network) 兩家業者改善有問題之條款，Play network

公司承諾進行改善；Orange network 則拒絕改善，因此遭罰款波蘭幣 1 千 6 百萬元。

業者提供之折扣通常會搭配特定時間之綁約，然而，當消費者要求中途解約時，業者要求消費者支付之違約金，與消費者實際使用之時間不成比例，業者已同意 UOKiK 之要求作改善。再者，依法令規定，遠距交易（Distance selling）之消費者享有 10 天免費解約權利，Play 及 Orange networks 兩家業者皆未告知消費者此規定，亦遭 UOKiK 糾正。

訊息來源：http://www.uokik.gov.pl/news.php?news_id=2555

6. 日本國民生活中心（National Consumer Affairs Center）－公布 2010 年 10 大消費議題（03.2011）

該中心每年均檢視引起社會關注及經常收到消費者詢問之議題，2010 年為消費者廳及消費者委員會成立 1 週年，10 大消費議題如下：

- 投資、未上市股票、公司債券、外幣買賣之糾紛大幅增加；
- 網路交易中使用信用卡之糾紛逐步攀升；
- 修正頒布金融放款防治法（Money lending Control Act）；
- 企業利用網際網路引起之貨物寄送問題；
- 房屋買賣、整修之糾紛不斷；
- 汽車腳踏墊之安全性引起關切；
- 立法避免兒童使用打火機造成意外；
- 公布全國消費者諮詢專線(0570-064-370)；
- 制訂新的消費者計畫；
- 蒟蒻果凍窒息意外及法院判決。

訊息來源：http://www.kokusen.go.jp/e-hello/ncac_news.html

7. 日本國民生活中心（National Consumer Affairs Center）－提防鮪魚及鰹魚之訪問買賣（03.2011）

許多消費者申訴受到脅迫購買鮪魚及鰹魚，這些業務人員到府拜訪，當場以手持刀子切下樣品供品嚐。由於消費者不知賣方身分及聯繫資料，因此無從獲得賠償。該中心呼籲消費者切勿輕易上當。

主要申訴案例如下：

- 被迫購買品質不良的漁貨；
- 消費者試吃樣品之後，售貨員用刀敲著砧板，驚嚇之餘只好購買；
- 售貨員未經詢問就切魚，若拒絕就提出威脅。

建議消費者：

- 若不想購買就立即拒絕，不必猶豫；
- 切勿成立契約，因為售貨員的聯繫資訊不明；
- 遭遇糾紛，立即與地方消費者中心聯繫。

訊息來源：http://www.kokusen.go.jp/e-hello/ncac_news.html

8. 日本國民生活中心（National Consumer Affairs Center）－旋轉衣架安全測試（03.2011）

旋轉衣架有助於空間利用因此極為暢銷，很多都是組合式產品，利用輪子或軸承旋轉，部分為 2 層產品，高達 2 公尺。

2005 年至 2010 年 10 月底，該中心申訴資訊系統（PIO-NET）接獲 77 件申訴或諮詢案件，部分個案為傷害案例。該中心因此測試 16 個品牌產品之安全性及品質。

測試結果：

- 掛上最大負荷後於塌塌米測試，部分產品倒塌，或因輪子變形無法移動。
- 當衣服懸掛一邊時衣架很容易倒塌，甚至衣服不多也造成同樣結果。
- 螺絲很容易脫落。
- 部分產品未於網站或使用手冊正確標示最大負重或可收藏衣服之數量。
- 未標示業者聯絡地址、電話等資訊。

建議消費者：

- 衣服懸掛過多可能造成倒塌。
- 懸掛衣服而移動時可能會倒塌。
- 懸掛衣物請注意平衡。
- 定期檢查螺絲是否鬆脫或變形。
- 選擇適當地點組裝及放置旋轉衣架。

要求業者：

- 提升產品品質及穩定性。
- 於網站及使用手冊上，提供最大負荷量等資訊。
- 於網站上提供正確裝設地點。
- 於手冊上記載業者地址、電話等資訊。

訊息來源：http://www.kokusen.go.jp/e-hello/ncac_news.html

9. 韓國消費者院 (Korea Consumer Agency, KCA) — 討論合理的食品保存期限 (28.03.2011)

該院與韓國食品衛生協會 3 月 16 日於首爾聯合舉辦公聽會，以提升現有食品有效日期 (expiration date) 制度及合理的

消費生活。該院舉辦公聽會的目的在於透過 2009 及 2010 年 2 次「超過有效日期食物之適當攝取 (the adequacy of food intake after passing the expiration date)」試驗研究，盼改變消費者對於食品有效日期之認知，及提升現有之有效日期制度。

依韓國現行法規，有效日期之定義為產品可以販售之期間，但消費者誤解為是產品可以食用之期限。因此，所有食品過期後通常被丟掉，不論其是否仍可食用。

該院表示會議極為成功，來自政府機關、學術機構、食品製造業、配銷商及消費者代表，就目前有效日期制度之缺失、資源浪費、改變消費者認知、改善有效日期制度等方面，進行充分討論及分享經驗。

訊息來源：http://www.kca.go.kr/front/english/news_01_view.jsp?no=154

10. 美國聯邦交易委員會 (Federal Trade Commission, FTC) — 4 月為金融知識月，FTC 提供免費資源 (08.04.2011)

4 月訂為金融知識月，FTC 基於美國消保機關立場，提供學生、成人、老人、軍人有關金融消費資訊。FTC 消保局長 David Vladeck 表示，確保資訊之充分告知供消費者作出正確決定是頗為重要的工作，因此舉辦金融知識月活動讓消費者瞭解其自身權益。

FTC 特別架構 3 個網站，提供資訊協助民眾瞭解其權益：

- 理財網 ([Money Matters](#))：以英語及西班牙語，提供簡短而實用的建議事項、影片、連結，內容包括提高信用評等 (credit repair)、債務管理、求職、車貸、房貸及最近的慈善詐騙。

- 信用報告網 ([Free Annual Credit Reports](#))：消費者有權要求 3 個全國徵信中心之一，每 12 個月提供一份免費信用報告，以避免個資遭外洩或濫用。
- 兒童消費園地 ([You Are Here](#))：一個虛擬的消費園地，專供兒童學習何謂廣告、競爭，以及保護其隱私。

訊息來源：<http://www.ftc.gov/opa/2011/04/financeliteracy.shtm>

11. 美國聯邦交易委員會 (Federal Trade Commission, FTC) — 小心床蝨感染 (08.04.2011)

床蝨 (bed bugs, *Cimex lectularius*) 在美國捲土重來，FTC 警告消費者於外出購物時採取預防措施避免遭床蝨傳染。美國環保署警告，許多商店不實宣稱他們已採取有效之預防措施，FTC 因此公布消費警訊提供技巧供消費者參考：

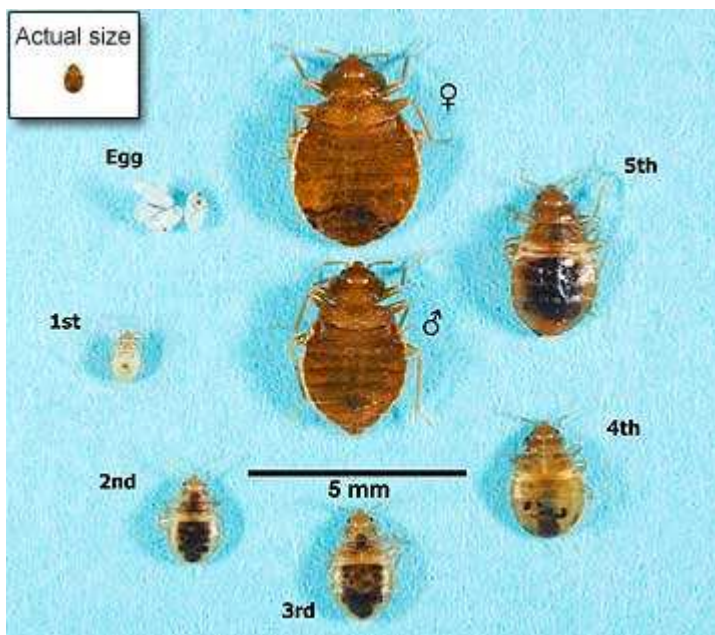
一般資訊 (8 項)

- 床蝨可夾藏在行李箱、衣服、家具或躲在小縫隙中，例如床頭櫃、棉被。
- 雖然細小如頭髮般，但肉眼仍可見。
- 通常 5-10 日吸血 1 次，但也可以 1 年完全不進食，感染者會產生紅斑、癢，生存溫度介於華氏 0-113 度。

(其餘項目略)

處理措施（3項）

- 可採害蟲綜合防治技術控制（IPM），包括預防、監控、化學藥劑等方法。
- 部分床蟲有抗藥性，床鋪、衣物及電子用品可用高熱或蒸氣處理。
- 消費者可洽詢環保署如何處理，戶外用藥不可用於戶內，且避免兒童或寵物接觸。



床蟲生活史, Photo Courtesy of Stephen Doggett, Department of Medical Entomology, Westmead Hospital, Sydney, Australia. 圖片來源：
<http://www.epa.gov/bedbugs/>

雇用專業人員（11項）

- 小心不請自來的除蟲專家，可能會花大錢。
- 別只以費用高低選擇除蟲業者，仍須兼顧品質。
- 簽約前要求業者提供除蟲計畫、次數，好的業者在執行前會先進行調查、估價、提供書面檢查報告以及除蟲計畫書。
- 要求書面保證書，並註明保證範圍、期間等。

（其餘項目略）

別讓床蟲進入家門（5項）

- 在二手家具進入家門前做好檢查。
- 整修牆壁裂縫，修補脫落的壁紙，減少害蟲藏身處。

（其餘項目略）

旅遊注意事項（4項）

- 外出旅遊時宜使用行李架放置行李箱，別將行李置於床上或地板。
- 就寢前先檢查床頭櫃及床褥。
- 回家後立即將有沾有床蟲斑點之衣物放入洗衣機，並以高溫 20 分鐘消滅害蟲。
- 檢查及清空行李箱，在戶外清洗吸塵器，束緊清潔袋後丟入戶外垃圾桶。

訊息來源：<http://www.ftc.gov/opa/2011/04/bedbugs.shtm>

12. 德國食品、農業及消費者保護部（Federal Ministry of Food, Agriculture and Consumer Protection）—部長揭示農業及消費者議題網路論壇（11.03.2011）

該部邀請科技、企業、行政部門及社會團體等領域專家，就農業之任務及未來發展進行討論，議題分為 4 組：環境與農業、畜牧業、食品安全、全球農業貿易及食品。該部將依據討論結果，於本年秋季發展出一份農業與消費者憲章（Charter for Agriculture and Consumers），整理出農民與消費者未來可能之挑戰，以及未來必須強化之因應措施。

部長 Ilse Aigner 表示：必須對農業部門之基本服務給予適當的認定，以維持其社會之基本功能，而消費者需要有可以信任、安全、透明及優質的食品。這是一體兩面，我們需要一個可以強化農業及可以獲得社會大眾支持的政策。

歐洲農業正面臨重大變革，2013 年共同農業政策將開始實施，各國必須注意動物福利、建築法令及能源政策。德國農業也面臨食品安全、再生能源、環保、動物福利等問題，而消

費者同時要求農產品必須符合高品質、價格低廉、安全及環保等要求，任務極為艱鉅。因此廣邀各界提供意見，以供制定政策之參考。

訊息來源：<http://www.bmelv.de/SharedDocs/Pressemitteilungen/EN/2011/057-AI-CharterForAgricultureAndConsumers.html>

13. 英國公平交易局（Office of Fair Trading）－與中國大陸簽訂競爭及消費者政策合作備忘錄（21.03.2011）

該局執行長 John Fingleton 3月21日與中國大陸國家工商管理局(SAIC)於北京簽訂競爭及消費者政策合作備忘錄，雙方將加強競爭與消保政策之合作及資訊交換。

關於反壟斷法部分，該局將派遣有關濫用市場領導地位及智慧財產等專家協助中國大陸。依據該備忘錄，英國將促進與中國大陸有關處理消費爭議議題之合作，例如跨境購物及保障網路消費權益。

該備忘錄為英國加強與中國大陸合作計畫之一部分，該局將加強競爭於經濟成長中所扮演之角色，因此必須加強跨境合作，以促進政策之透明度及互相瞭解。該局F執行長表示，中國大陸建置競爭體制才3年，該局殷盼雙方能加強合作。另依該局發布之新聞披露，英國與中國大陸國家發展改革委員會已於1月在倫敦簽署備忘錄；此外，該局計劃與中國大陸商業部於6月簽署另一項協議。

訊息來源：<http://www.offt.gov.uk/news-and-updates/press/2011/41-11>

14. 美國消費品安全委員會 (U.S. Consumer Product Safety Commission, CPSC) — 召回嬰兒床(05.04.2011)

召回原因及說明:

- 一、CPSC 及 Arm's Reach Concepts Inc., of Oxnard, Calif. 公告召回 Arm's Reach 公司生產製造的嬰兒床。Arm's Reach 公司在中國生產的嬰兒床，如未裝置床墊或沒有安全固定床墊時，嬰幼兒可能從墊高的床墊跌落到嬰兒床底部或者被陷在床墊邊緣及嬰兒床邊之間，造成窒息的危險。
- 二、下架之產品大約 76,000 床，包括所有 1997 年 9 月至 2001 年 12 月間中國製造，召回型號如下:8108, 8133, 8111, 8112 & 8199、8311。
- 三、召回措施：消費者應立即停止使用該款嬰兒床，並且至 www.armsreach.com/instructions 網下載使用方式，確定該產品有無安裝好。消費者也可藉由電話或上網聯絡該公司索取組裝資料/警告標籤。欠缺床墊或其他零件消費者應立即連絡 Arm's Reach 公司詢問其他改善方式。

訊息來源：<http://www.cpsc.gov/cpsc/pub/prerel/prhtml11/11187.html?tab=recalls>