99 年 12 月國際消費者保護趨勢資訊摘要

編號	發布機關	標　　題
1	歐盟健康及消費者事務總署	歐盟執委會要求比利時等 7 國貫徹消費者信貸指令
2	國際消費者聯盟(CI)	第 19 屆世界大會於 2011 年 5 月在香港舉行
3	國際消費者聯盟(CI)	公布 2011 年世界消費者日活動主題:公平金融服務
4	國際消費者聯盟(CI)	美洲發起消費健康與安全網絡
5	荷蘭消費者保護署	對採取誤導性陳述電話行銷之能源公司開罰
6	英國公平交易局	取締非法行銷電話
7	美國聯邦交易委員會	對未公布家電產品能源資訊標示的網路零售商開罰
8	德國聯邦糧食、農業暨消保部	加強與印度及中國大陸之合作
9	美國消費者行動協會	新信用卡保護措施上路
10	美國聯邦交易委員會	發函警告販售含咖啡因酒精飲料之廠商
11	香港消費者委員會	薯片檢出高含量丙烯酰胺

99 年 12 月國際消費者保護趨勢資訊摘要

1. **歐盟健康及消費者總署（Health and Consumers Directorate-General）**—歐盟執委會要求比利時等 7 國貫徹消費者信貸指令

考量市場持續發展，歐盟境內民眾的流動性與消費者信貸日益增加，為因應未來信貸態樣，給與會員國適度的執行彈性，俾建立一個消費者信貸的現代法律體系，以調和各歐盟會員國法律，並保護消費者權益，爰有消費者信貸指令（2008/48/EC）之立法。

歐盟會員國應於 2010 年 6 月 11 日前執行消費者信貸指令，惟比利時、法國、盧森堡、荷蘭、波蘭、西班牙及瑞典等 7 國並未貫徹，執委會依歐盟公約第 258 條啟動違法程序（infringement procedure），於 11 月 24 日發函前述 7 個會員國，要求該等會員國提出合理說明，並於 2 個月內遵循歐盟法律，若否，本案將送交歐盟法院。

訊息來源：http://europa.eu/rapid/pressReleasesAction.do?reference=IP/10/1590&format=HTML&aged=0&language=EN&guiLanguage=fr

2. **國際消費者聯盟（Consumers International, CI）**—第 19 屆世界大會於 2011 年 5 月在香港舉行

國際消費者聯盟第 19 屆世界大會將於 2011 年 5 月 3 日至 5 日在香港舉行，會議主題為：賦權予明日的消費者（Empowering Tomorrow's Consumers），會議目標在探究消費者權利與義務，以因應 21 世紀的全球化挑戰。

將有來自世界各地的業界人士、政府代表、學術界與公民團體成員參與，主要議題包括：「永續消費動起來」、「企業社會責任：消費者信賴的關鍵？」、「為什麼我們要就版權議題重新談判？」、「金融服務：我們的錢、我們的權利」、「安全與營

養食品：食品消費的未來」、「消費者權利的今日與明日：消費者倡議的新形式」等。

訊息來源：http://www.consumersinternational.org/news-and-media/events/2011/05/ci-world-congress---empowering-tomorrow's-consumers

3. **國際消費者聯盟（Consumers International, CI）**—公布 2011 年世界消費日活動主題：公平金融服務

該組織頃於網站公布，繼 2010 年「我們的錢 我們的權利（Our money, our rights）」議題之後，2011 年之世界消費者日活動主題將訂為「公平金融服務（Consumers for Fair Financial Services）」，盼消費者能有一穩定、競爭及公平之金融服務市場。為配合該活動主題，CI 已於 2010 年 11 月在韓國首爾舉辦之 G20 領袖會議中，呼籲成立專家小組正視該議題。

訊息來源：http://www.consumersinternational.org/our-work/wcrd/wcrd-2011

4. **國際消費者聯盟（Consumers International, CI）**—與 OEA 及 OPS 聯合發起美洲消費安全與健康網絡

經過 1 年之努力，消費安全與健康網絡（Consumer Safety and Health Network, CSHN）於 2010 年 11 月 23 日正式成立。該網絡由美洲國家組織（Organization of American States, OEA）、泛美健康組織（Panamerican Health Organization, OPS) 與 CI 聯合發起，成員為美洲各國政府消費者保護機關、與健康及安全有關機關及 CI，計劃在美洲區建立一個非食品類（如玩具、電器、電子設備）之早期預警系統（InterAmerican Early Warning Systems, SIAT)，蒐集世界各地早期預警系統所公布之不安全產品，持續發布警訊，並採取適當行動，以保障消費者基本權利並維護民眾健康。

訊息來源：http://www.consumersinternational.org/news-and-media/news/2010/11/oea-red

5. 荷蘭消費者保護署（Netherlands Consumer Authority）－對採取誤導性陳述電話行銷之能源公司開罰

NLEnergie 能源公司自 2008 年 10 月到 2009 年 7 月間，以電話說服許多消費者接受其能源供應契約，除行銷過程未依相關規定明確將公司名稱與商業目的告知消費者外，尚以成本與價格優勢等陳述誤導消費者。此外，該公司還違反各能源公司承諾遵循的「消費者行為守則」，將供應契約推銷給年事已高的消費者。

該公司空前廣泛的行銷活動與誤導性陳述，甚至咄咄逼人的商業手法，均使消費者處於不利地位，該署因此對該公司開罰 102 萬歐元。

訊息來源：http://www.consumerauthority.nl/News/2010/Press_release_November_17_2010_Consumer_Authority_fines_NLEnergie_for_misleading_telephone_canvassing

6. **英國公平交易局（Office of Fair Trading, OFT）**－取締非法行銷電話

為打擊非法行銷電話，該局對執業界牛耳的 CPN 公司信貸部門採取行動，撤銷該公司的消費者信貸執照。

潛在客戶開發服務商（Lead generation firms）搜尋需要貸款者的資訊，並把這些資料出售給其他企業，如：債務管理公司。為防止不公平不正當的行銷手法（包括未經同意自動發送訊息，誤導消費者—聲稱能夠註銷他們的債務，以及這些服務都是免費的），公平交易局正與債務管理標準協會（DEMSA）及債務解決論壇（DRF）合作，並對債務管理公司提出警告。

公平交易局消費者信用貸款組組長 Ray Watson 表示：「誤導、不當或非法行銷的潛在客戶開發以及行銷電話，對消費者確實是種滋擾，為保障消費者權益，本局已採取行動。債務管理公司應該謹慎行事，只與信譽良好且經本局核准的潛在客戶開發服務商往來，避免公司暴露於違法風險中。」

訊息來源：http://www.oft.gov.uk/news-and-updates/press/2010/113-10

7. **美國聯邦交易委員會**（Federal Trade Commission, FTC）－對未公布家電產品能源資訊標示的網路零售商開罰

為解決聯邦交易委員會的指控，三家未於網站上公布所出售大型家電產品能源資訊標示（Energy Guide）的網路零售商同意支付高達 40 萬美元以上的罰款。

該委員會消費者保護局長 David Vladeck 表示：根據聯邦交易委員會家電標章(示)規則，公司銷售家電產品(如冰箱、洗碗機、空調設備、熱水器、洗衣機等)，包括網路與實體店舖，均有責任提供能源資訊標示，標示上的訊息可以幫助消費者考慮能源的使用，做出明智的購買決定。

訊息來源：http://www.ftc.gov/opa/2010/11/appliancelabel.shtm

8. 德國聯邦糧食、農業暨消保部（Federal Ministry of Food, Agriculture and Consumer Protection）－加強與印度及中國大陸之合作

部長 Ilse Aigner 於 2010 年 11 月 14-19 日率團正式訪問印度，除作政策性訪問外，亦出席產業論壇以及簽署合作議定書。依據雙方簽署之協議，將成立工作小組每年定期開會，加強雙邊消保資訊交換、產品安全、消保教育宣導、法令等合作事項。此外，A 部長並參觀位於 Tamil Nadu 之消費者諮詢機構（consumer advisory agency)，該機構係由德國與印度兩國合作成立，目的是加強印度之消費者保護。

另該部國會秘書長(Parliamentary State Secretary)Dr. Gerd Müller 於出席假上海舉辦之食品安全國際會議致詞時表示，確保安全食品之充分供應是當前最重要的課題，食品交易對全球都是一大挑戰，未來德國將與中國大陸加強食品安全之合作。

訊息來源：http://www.bmelv.de/cln_173/SharedDocs/Standardart

ikel/EN/International/German-IndianCooperation.html

http://www.bmelv.de/cln_173/SharedDocs/Pressemitteilungen/EN/2010/201-China-food-safety.html

9. **美國消費者行動協會（Consumer Aaction）**－新信用卡保護措施上路

2009 年 5 月美國頒布信用卡責任與揭露法，該法處理原則經美國聯邦準備理事會（Federal Reserve Board）批准，並自 2010 年 8 月 22 日生效，增加新的信用卡保護條款，例如：

（1）合理的罰金：當持卡人遲繳最低信用卡應繳金額時：**舊規定**：持卡人的遲繳違約金可能高達 39 美元；持卡人可能支付同樣的費用，無論是遲繳 20 美元或 100 美元的最低應繳金額。**新規則**：信用卡公司不能向持卡人收取超過 25 美元的費用，除非持卡人已遲繳 6 期，在這種情況下持卡人的費用可高達 35 美元;或持卡人的信用卡公司可以證明其成本比收取的違約金費用更高。除此之外，信用卡公司不能收取超過最低應繳金額的遲繳違約金，所以，如果你的最低應繳金額為 20 美元，則遲繳違約金不可超過 20 美元。

（2）附加費用：信用卡公司不能向持卡人收取閒置費，如不使用信用卡而予以收費。

（3）加息說明：如果信用卡公司增加持卡人的信用卡年利率，必須告訴持卡人原因等。

（4）重新評估年利率：信用卡公司若調高年利率，須每半年重新評估是否調低。

訊息來源：http://www.consumer-action.org/alerts/articles/new_credit_card_provisions/

10. **美國聯邦交易委員會**（Federal Trade Commission, FTC）－發函警告販售含咖啡因酒精飲料之廠商

該委員會以 5 比 0 表決通過，11 月 17 日發函給 United Brands Co.、Phusion Products LLC、Charge Beverages Corporation 與 New Century Brewing Company 等 4 家販售含咖啡因的酒精飲料商，告知含有咖啡因的酒精飲料對健康與安全增加不尋常的危險。美國食品藥物管理局（FDA）也同時宣布，根據聯邦食品、藥品和化妝品法案（Federal Food, Drug, and Cosmetic Act），該等廠商產品中所使用的咖啡因是一種「不安全的食品添加劑」。

FTC 消費者保護局長 David Vladeck 表示：「消費者可能因為這些飲料十分暢銷，而以為它們是安全的。事實上，有充分的理由相信那些含有咖啡因的酒精飲料對消費者健康與安全造成極大的風險，尤其是年輕、缺乏飲酒經驗的消費者，在咖啡因的掩飾下，可能沒有意識到他們喝下多少酒精」。聯邦交易委員會的函文強烈要求該 4 家公司檢討他們在含咖啡因酒精飲料上的行銷，「採取迅速與適當的步驟以保護消費者」，並於 15 日內將所採因應作為通知聯邦交易委員會。

訊息來源：http://www.ftc.gov/opa/2010/11/alcohol.shtm

11. 香港消費者委員會－薯片檢出高含量丙烯酰胺

香港消費者委員會與食物安全中心合作測試食品的丙烯酰胺含量，測試樣本涵蓋90款不同類型的炸焗小食，包括香脆零食（35款）、炸薯及焗薯（10款）、餅乾及餅類零食（39款）及穀類早餐（6款）。發現除一款樣本外，所有樣本都檢測到不同含量的丙烯酰胺。含豐富碳水化合物而又薄又脆的食物，經高溫烹調後，丙烯酰胺的含量較高。該次測試檢出較高丙烯酰胺的樣本，主要為一些薯片和一個餅類零食，而米餅樣本的含量則較低。

國際癌症研究機構（IARC）把丙烯酰胺歸類為「可能令人類患癌」。食物內的丙烯酰胺是在烹調過程中產生，含量多寡受多種因素影響。聯合國糧食及農業組織／世界衛生組織聯合食物添加劑專家委員會（JECFA）認為，現時不可能為任何

食物定出丙烯酰胺的安全標準。JECFA建議盡量減少丙烯酰胺的攝入量。香港跟其他國家一樣，沒有法令規定食物中丙烯酰胺的含量。

訊息來源：http://www.consumer.org.hk/website/ws_chi/news/press_releases/p41002.html