

美國加州消費者行政見聞

方國輝 * 著

壹、前言

參、洛杉磯郡消費者事務局介紹

貳、加州州消費者事務部介紹

肆、結語

壹、前言

美國故總統甘迺迪先生在一九六二年三月十五日向國會提出的特別咨文裡，強調消費者有四大權利與政府有採取立法與行政上必要措施，以保護消費者權益的責任後，健全消費者行政已成為美國政府落實消費者保護工作一個很重要的環節。

消費者行政能否發揮社會期待的功能，與消費者行政機關的組織規劃、人員配置是否妥當？經費預算是否合理？工作重點是否切合需要？未來工作方向是否高瞻遠矚都有密切關係。本文是將以前拜訪加州州政府消費者事務部以及洛杉磯郡政府消費者事務局的一些見聞，略加整理，所作成的扼要報告。雖然報告內容難免有誤，引據之資料亦稍嫌陳舊，但仍希望對關心美國消費者行政的諸位先進，能具有參考價值。

貳、加州州消費者事務部介紹

一、沿革與組織

(一)沿革

加州州政府消費者事務部（以下簡稱消費者事務部）的前身，最早可回溯至 1876 年州政府成立的醫療審查委員會（Board of Medical Examiners），該委員會當時的主要工作是負責制定擔任醫師之最低標準、規劃執照考試及違法之處罰等。其後復因其他新的委員會陸續設立，再於 1929 年改為專業及職業標準部（Department of Professional & Vocational

* 作者為中國文化大學法學博士，行政院消費者保護委員會企劃組組長。

Standards)，以統領各委員會之行政事務。至於目前使用的消費者事務部 (The Department of Consumer Affairs，以下簡稱 DCA) 名稱，則係配合 1970 年消費者事務法 (The Consumer Affairs Act, 1970) 之立法通過而更名，同時並將原隸屬於州長之消費者顧問辦公室予以併入。

加州州政府消費者事務部隸屬於 Secretary of State & Consumer Service Agency，該部有自己的辦公大樓，地址為 400 R Street, Sacramento。依 1995 年之資料，員工人數約為二千五百人，預算約為三億零九十萬美元。廣泛來說，消費者事務部主要負責消費者事務，及與消費者有關行業之證照核發、證照考試及證照管理等項業務。

(二) 組織

在組織方面，消費者事務部設有一級單位十八個、二級單位十二個，三級單位二十個，此外，另設有主管證照及管理之 Board 或 Committee，計三十餘個，加州消費者事務部是我考察過的美國消費者行政機構中，組織規模最周全的一個消費者行政機構。在消費者事務部的十八個一級單位，分別為行政及資訊部 (Administrative & Information Service Division)、汽車爭議仲裁執行審核小組 (Arbitration Review Program)、汽車維修局 (Bureau of Automotive Repair)、申訴調解部 (Complaint Mediation Division)、消費者資訊及分析部 (Consumer Information & Analysis Division)、消費者服務部 (Consumer Services Division)、教育部 (Education Division)、家電及設備維修管理局 (Bureau of Electronic & Appliance Repair)、執行部 (Enforcement Division)、證照部 (Licensing Division)、家具及寢具絕緣材質管理局 (Bureau of Home Furnishing & Thermal Insulation)、內部稽核室 (Internal Audit Office)、法務部 (Legal Affairs Division)、法規研修部 (Legislative & Regulatory Review Division)、公共事務部 (Public Affairs Division)、證照資源室 (Office of Examination Resource)、保全及徵信調查管理局 (Bureau of Security & Investigative Service)、代人記帳業管理小組 (Tax Preparer Program)。每一個單位之下，另設有其內部組織，以執行部 (Enforcement Division) 為例，計有 Case Management Branch、Field Operations Branch、Division of Investigation、Unlicensed Activities Unit、Disciplinary Actions、Administrative Actions 等十一個組室。

此外，該部並設有 Board Relations 及 Dispute Resolution Office，前者係由消費者事務部副部長（Deputy Director）擔任，負責現有三十二個主管證照及管理委員會之預算、人事、業務等事務之協調處理；後者係對加州各郡之爭議處理措施，提供協助與指導事宜。在協助消費者之申訴方面，該部另設有消費者資訊中心（Consumer Information Center）。

消費者事務部所成立的委員會原有四十餘個，1994—1995 年間曾加以檢討整併。目前僅剩下三十二個，茲依各委員會之英文字母順序縷列如下：(1) Board of Accountancy；(2) Acupuncture Committee；(3) California Board of Architectural Examiners；(4) Athletic Commission；(5) Board of Barbering & Cosmetology；(6) Board of Behavioral Science Examiners；(7) Cemetery Board；(8) Contractors State License Board；(9) Court reporters Board of California；(10) Board of Dental Examiners；(11) Committee on Dental Auxiliaries；(12) Board of Funeral Directors and Embalmers；(13) Board of Registration for Geologists & Geophysicists；(14) Board of Guide Dogs for The Blind；(15) Hearing & Dispensers Examining Committee；(16) Board of Landscape Architects；(17) Medical Board of California；(18) Board of Nursing Home Administrators；(19) Board of Optometry；(20) Board of Pharmacy；(21) Physical Therapy Examining Committee；(22) Physician Assistant Examining Committee；(23) Board of Podiatric Medicine；(24) Board of Registration for Professional Engineers & land Surveyors；(25) Board of Psychology；(26) Board of Registered Nursing；(27) Respiratory Care Board；(28) Speech-Language Pathology & Audiology Examining Committee；(29) Structural Pest Control Board；(30) Veterinary Medical Board；(31) Registered Veterinary Technical Examining Committee；(32) Board of Vocational Nurse & Psychiatric Technician Examiners。

州政府事務部的各專業委員會除負責業界之管理，對於提供消費者資訊方面也著力甚深。例如殯葬及屍體防腐委員會（Board of Funeral Directors and Embalmers）這種比較偏冷的委員會也編印有加州殯葬業務消費者指南（A Consumer Guide To Funeral Practices in California），不僅將消費者常詢問之事項，以淺顯易懂文字表達，也將遺體不同處理方式、不同處理階段之法律規定以及實務上消費者（含往生者在生前）在作決定

前需注意的事項，和各種殯葬業務有關業者提供之服務項目以及在加州以外地區死亡，遺體運回加州的處理或是對於業者浮報價額、廣告不實、不當使用信託基金等違反營業常規行為之申訴，該委員會之做法等等，分別有不同的說明。此外，也將與各受理死亡、殯葬之諮詢或申訴機關或單位之名稱、地址、電話列於宣導手冊中，個人以為州政府事務部的各專業委員會在教育宣導或資訊提供方面的確很有特色，對消費者選擇權之維護或是維護消費者知道真相的權利，也發揮消費者行政應有的效能。此種透過消費者教育和資訊提供方式，強化消費者行政的執行成效，應該是未來消費者行政努力的方向。

目前加州地區受消費者事務部上述 Board 或 Committee 管理的職業已超過一百八十個行業，取得消費者事務部核發證照的人也已超過二百萬人。此種將證照業務納入消費者事務部主管業務的做法，對於確保該州交易公平，提升職業水準，維護消費者權益等方面，已發揮多重的助益。

二、對廣告之規範

加州並沒有以消費者保護法為名稱的單一法，但與消費者權益有關之法規，則有十餘種。州政府消費者事務部為利業務推動並供各界參考起見，將該等法規予以彙整出版一套三冊，名為“The Consumer Law Sourcebook”之法規彙編。三冊中除第一冊為有關小額訴訟法之規定，容後介紹外，第二、三冊則為常見消費問題之規定，分別為對租賃糾紛 (Landlord-Tenant Disputes)、不動產交易 (Real Property Transaction)、廣告 (Advertisement)、行銷 (Solicitations)、契約法 (Contract Law)、保證法 (Warranty Law)、不公平及詐騙之交易慣行 (Unfair and Deceptive Sales Practices)、特定商品或服務之交易 (Sales of Specific Goods and Services)、汽車交易 (Motor Vehicle Transactions)、支付工具 (Payment Mechanisms)、利息限制 (Limits on Interest)、債務催收 (Debt Collection)、徵信報告 (Credit Reporting) 等有關消費者權益的法規。不過，此僅為加州之規定，其他州的規定仍有不同，例如華盛頓州消費者保護法第 19.86 章 (Ch.19.86 RCW) 有關違反公益及不當交易之事項，便列有 66 項之多。

上述“The Consumer Law Sourcebook”叢書內容豐富，以第二十章為對廣告 (Advertisement) 之規定為例，內容便多達五十七項，其他章節亦然，自不宜在此逐一介紹，以免篇幅過大，亦與撰寫本文之目的不符。唯由於國內

廣告問題不少，俗云「他山之石，可以攻錯」。以下仍就加州對廣告規範的重點，摘述數點供參：

1. 加州對廣告之規範，其重點主要分（1）不實或虛偽廣告與（2）不法廣告二方面。前者之依據主要為營業及專業法（The Business and Professions Code，以下簡稱 B&P）B&P §§17200, 17500, 17502; CC §1750 及聯邦商業交易法、誠信借貸法等；後者之規定主要為 CC §1770、B&P §17500、B&P §17508 等諸多規定，不一一列舉。
2. 廣告之認定，採廣義的看法，不只包括報紙、收音機、電視，亦包括由廣告主或其受雇人一對一的客戶拜訪行為。至於不實或虛偽廣告之判斷基準，基本上在於廣告是否有“企圖”或“能力”使社會之特定大眾受騙，所謂特定大眾應以其所想推銷之對象為標準。至於虛偽廣告之型態，類型甚多，無法一一列舉，詳細內容請參閱“The Consumer Law Sourcebook”。唯抽象言之，廣告具有下列情事時，即屬虛偽。（1）使用曖昧的、部分真實的、甚至字面上真實的陳述；（2）疏於揭露重要事實；（3）沉默；（4）沒有為虛偽之陳述，但通觀整體之廣告仍屬虛偽；（5）事後澄清仍構成虛偽。
3. 廣告有虛偽或引人錯誤之嫌時，廣告主是否有虛偽之意圖，在所不論。但誇大之廣告，如果並沒有欺騙之意圖或能力者，即無可罰性。
4. 聯邦法院採用“合理人”（Creasonable man）的標準，以決定社會大眾是否可能遭受欺騙。
5. 廣告違反 B & P §17500 規範時，民眾可以獲得強制令和回復原狀，但並非賠償金或是民事處罰，在刑責方面，違反 B & P §17500 為輕罪，將處以六個月以下之監禁，並得處以貳仟伍佰元以下之罰鍰。
6. 違反 B & P §17500 之訴訟必須於發生後三年內提起；違反 B & P §17200 之訴訟，必須於其成立後四年內提起。
7. 對於依 B & P §§17200 與 17535 之規定尋求救濟，所提起之民事訴訟，若無法律可據時，衡平法院得在其權限內，作成對當事人雙方皆公平之判決或給予警告。
8. 消費者依「消費者法律救濟法」提起之民事救濟前，應先通知企業經營者，若企業經營者同意為適當之更正或提供其他適當之補償者，消費者不能再就此損害提起訴訟。對於違反 CLRA 之不實廣告，法院將視事實

情況適當給與實際及懲罰性損害賠償，或回復財產、強制救濟、或其他救濟之判決。此外，對於年老或殘障之消費者，法院可依實際上之考量，另外判決最高伍仟元之損害賠償金，且須判決被告應負擔原告之訴訟費用及律師費用，但若發現原告係惡意提起訴訟，則法院可判決原告需負擔被告合理之律師費用。

9. 有關特定廣告行為規則之內容，除規定不合法之類型外，並規定加州消費者事務部門行政官有權要求廣告主提供廣告中聲稱基於事實之證據。如果廣告主在合理期間內不能就此一廣告中之聲明，提供足夠之證據時，政府得為強制處分，並公布此聲明之真實正確之資訊，讓消費者知曉，或公布資訊之真相，使消費者明瞭何以此一聲明係具有誤導的性質。
10. 任何未經邀約而傳送之傳真廣告資料或信件，業者必須設立一個免付費電話或回信地址，使傳真資料的接收人，知道如何回電或去函通知傳真廣告的寄件人不要再傳文件。違反規定者，得對每一次之傳送處以伍佰元罰鍰，又所稱傳真包含網路傳輸在內。
11. 至於特定廣告行為規則所規範的廣告，尚包括對不動產貸款廣告、無期限信用方案廣告、使用“MADE IN USA”及相類似名詞、法律服務廣告、電子媒體廣告等均有不同規範，詳細內容可參閱“The Consumer Law Sourcebook”。基本上言，加州對各類廣告之規範，應可供我國作為制定「廣告法」之參考。

三、重要工作簡介

加州州政府消費者事務部之主要職掌有六，分別是 1. 證照管理 (Licensing); 2. 申訴之調解 (Complaint Mediation); 3. 消費者資訊 (Consumer Information); 4. 消費者教育 (Consumer Education); 5. 執行 (Enforcement); 6. 空氣污染防治 (Clean Air)。為配合此六項工作之推動，消費者事務部於 1990 年即訂有十項政策，作為該部規劃每年持續推動業務之總目標，以下謹分別摘錄該十項政策及近年來依此等目標所推動之工作成果。

(一) 十大消費者政策

1. 代表消費者之利益 (To represent the consumer interest)。
2. 促進消費者自覺 (To foster consumer awareness)。
3. 個別消費者善盡自我保護責任 (To advocate individual consumer responsibility)。

4. 鼓勵企業正派經營，追求優質服務(To promote business' and professions' commitment to excellence)。
5. 推動及促進爭議之盡速解決 (To encourage and facilitate early resolution of disputes)。
6. 透過公正無私、積極適時之執法，以保護消費者 (To protect consumers through fair, impartial, aggressive, and timely enforcement)。
7. 支持有照且適用保護消費者標準之企業 (To advocate only those licensing standards that protect the consumer)。
8. 促進消費者、企業與政府建立合作夥伴關係 (To promote partnerships among consumers, business and professionals, and government)。
9. 願景：以昨日之經驗為師；為明日做好規劃 (To be visionary : Learn from yesterday ; plan for tomorrow)。
10. 採取激勵優秀同仁之措施 (To value excellence and teamwork within the Department)。

(二)近年來所採之重要具體措施

1. 在維護消費者利益方面：(1) 推動資訊公開政策 (Information Disclosure Policy)，例如採取公開醫師執照現況及受行政處分或犯罪資料之政策，以便利民眾之選擇；(2) 舉辦問卷調查，做為業務改進之參考，例如以曾打電話給該部消費者資訊中心 (Consumer Information Center) 之消費者或訪客為對象，辦理消費者事務部之服務品質與效率之問卷調查及以曾經接受政府認可之民間仲裁計劃 (Certified Arbitration Program) 所為爭議處理之當事人為對象，所舉辦之問卷調查；(3) 擴大對消費者之服務，增加消費者資訊中心 (Consumer Information Center) 之人力配置，現有消費者諮商人員 40 餘人，另設有免費服務電話 800-952-5210，據告每月之諮詢電話平均約六萬通；(4) 依消費者之申訴或其他之資料所為之正式調查案件，於 1993-1994 年超過四萬八千件，被撤銷執照者有近二千張，依規定處分之案件超過二萬七千筆。
2. 在提振消費者自覺方面：(1) 為使加州消費者為聰明而負責之選擇 (To make wise and responsible choices)，除主動寄送三十萬份以上之 Brochures 及 Fact Sheets 給加州之消費者，告知不肖業者之不當行銷與詐騙 (Fraud and deceptive practice) 之事例，以供參考外，並特別為高

齡者、少數種族及學生等弱勢消費對象，增加他們應注意課題之演講次數；(2) 密集舉辦記者會，發布有關產品安全、消費者被騙與危險玩具等訊息，透過媒體之管道，以提醒消費者注意；(3) 發行商務通訊或編印其他形式之宣導品，就不同主題主動提供正確資訊給領有該部執照之業者或專技人士或消費者參考；(4) 協助消費者面對重要交易決定，例如對第一次購屋者舉辦說明會或對攸關公眾利益之問題，如飲用水之水質問題或隱私問題，召開研討會等；(5) 編製與分送超過一百種有關消費者權益之出版品，以 1995 年為例，依來電或來函索取，而寄出之上開出版品，已經超過十六萬五千份。

3. 鼓勵企業正派經營，追求優質服務方面：(1) 請藥劑師提供患者有關藥物成份之諮商及諮詢櫃台之標示；(2) 與貿商部共同設立優良企業表揚制度，並共同贊助加州品質、教育及發展中心 (The California Center for Quality, Education and Development, 簡稱 CalQED) 辦理遴選及相關事宜。CalQED104 原則上於每年九月公佈獲州長頒給金品獎 (The Governor's Golden State Quality Awards) 之得獎名單。
4. 推動訴訟外之爭議解決機制方面：(1) 目前有 31 個郡、63 個其他組織依據爭議解決計劃法 (The Dispute Resolution Program Act, 簡稱 DRPA) 成立處理爭議之組織。依 DRPA 之規定，該等組織所需經費係由法院之費用收入項下提撥支應，但州消費者事務部設有爭議解決室 (Dispute Resolution Office) 負責督導該等處理爭議組織之事宜；(2) 於州政府消費者事務部設立申訴調解組 (Complaint Mediation Division)，並於寄送申訴表格給申訴人時，會將調解程序及有關申訴調解組之介紹資料隨同寄出；(3) 提供 The California Consumer Affairs Association 等基層單位所編印之，消費者教材與有關訓練資訊等事宜。
5. 強化消費者保護相關法令之執行成效方面：(1) 對未取得加州執照之他州公司，利用郵購方式，銷售品質不良之助聽器予加州居民之案件，立即發布警訊，以利民眾參考；(2) 執行汽車修理及車輛排煙污染專案 (Automotive Repair and Smog Check Program)，取締出售不需要之配件給消費者之輪胎公司以及出售不實排煙檢查證之案件；(3) 於 Law SB 743 中，明定醫事人員與患者 (含以前之患者) 發生性行為，經法院判決者，自動吊銷其執照 (The Automatic License Suspension)。

四、對申訴營建糾紛之處理

(一)處理機制

加州州政府消費者事務部為使消費者與承包商 (Contractors) 間因房屋或其附屬設施之建造、更新、擴建、修繕或安裝維修所生之爭議，能快速處理，提供了二項機制供消費者利用，一為申訴 (Complaint)，一為強制仲裁 (Mandatory Arbitration)。由於加州之承包商須取得加州州政府消費者事務部州承包商執照委員會 (Contractors State License Board 簡稱 CSLB 或州委員會) 核發之執照，始得營業，因此消費者提起申訴的前提須僱用者為有照承包商，州承包商執照委員會始予受理，若消費者係僱用無照承包商所生爭議，即不予受理。另外，下列之申訴案件亦不在受理之列：1. 以請求金錢賠償為目的；2. 申訴之事項，發生在四年前；3. 已另案向法院起訴者。但州委員會對請求金錢賠償之金額在五千美元以下者，會在函覆不受理之同時，告知消費者可提起小額訴訟；金額在五千美元以上者，會告知消費者可向普通法院起訴，或提付仲裁。

(二)申訴

經州委員會受理之消費者申訴案件，若有補正必要者，會通知申訴人補正外，否則即將申訴案件送給被申訴人，俾雙方有自行解決之機會。若雙方無法達成合意，再由州委員會承辦本申訴案之消費者服務專員 (Consumer Service Representative, 簡稱 CSR) 試行調解。若調解不成，該申訴案轉為調查案，由調查官 (Registrar) 進行調查，若調查結果認為承包商確有侵害消費者權益或違反法規者，州委員會除公佈承包商名稱外，亦得視情節輕重，處以罰鍰或命停業，情節嚴重者，亦得吊照。此外，亦得建議承包商對承包之工作為必要之修繕或賠償消費者所受之損害。

(三)強制仲裁

1. 依據與要件

對於經調解無法達成合意，但符合強制仲裁要件之申訴案件，州委員會或消費者可依於一九九二年規定之強制仲裁機制進行。本項機制之制定依據為加州企業與職業法 (Business & Professional Code) 7091 節，又州委員會決定依強制仲裁機制進行之案件，須先通知消費者，並請消費者在收到通知書三十日內，明示是否同意，若消費者逾期未表示或明示不同意者，該申訴案即予結案。至於州委員會雖亦會寄送

仲裁通知書給承包商，但無論其同意與否，承包商均有參加仲裁之義務，承包商縱未於仲裁程序進行中到場，亦不影響仲裁之進行及仲裁判斷之效力。另有關進行強制仲裁所生之各項費用，如舉辦公聽會之費用、仲裁人費用及州政府指定負責爭議案件鑑定之專家費用等，則均由州委員會負擔。

又上述所稱符合強制仲裁要件之情形，係指符合下列要件之謂。即(1)爭議金額須在五千美元以下(2)承包商之執照須在效期內(3)承包商信譽良好，以往無違規紀錄(4)當事人雙方須無採仲裁方式之約定(5)須在承包商有不當行為或違反其義務時起，四年內提起；或在承包商書面保證之期限內。

2. 進程序與仲裁判斷

有關強制仲裁程序之進行，係由州委員會委託仲裁協會辦理，與申訴之調解係由州委員會承辦申訴案之消費者服務專員負責，有所不同。州委員會在收到消費者或承包商回復之仲裁通知書後，即將案件轉給仲裁協會，仲裁協會收到州委員會轉來之案件後，除指派仲裁人外，並由仲裁人安排期日，通知當事人進行仲裁事宜。當事人於仲裁期日得親自出席，亦可委託律師出席，但委託律師的費用由當事人自行負擔。此外，為究明責任，州委員會得聘請專家進行鑑定，鑑定報告書應分送當事人及仲裁協會，當事人得向仲裁協會請求為鑑定之專家於仲裁期日到場，但須於仲裁期日前十五日通知進行鑑定之專家。另當事人亦得以自己之費用偕同自行安排之專家到場。

仲裁人就爭議事項認為可為仲裁判斷之程度，即可終結仲裁程序之進行，並於終結後三十日內作成仲裁判斷，該仲裁判斷於當事人間，具有最終拘束力(The arbitrator's award is final and binding on both parties)。若承包商未依仲裁判斷履行其義務者，州委員會即可對承包商處以停權處分，但承包商若於一年內採取符合仲裁判斷之必要措施者，州委員會仍可撤銷其停權處分，反之，承包商若於一年內仍未採取符合仲裁判斷之必要措施者，州委員會可吊銷該承包商之執照。

(四) 配套措施

加州州政府消費者事務部州承包商執照委員會為減少營建消費糾紛，並設有(800)321-CSLB之免費語音查詢專線，供消費者查詢承包商

之執照現況、承包商繳交給州承包商執照委員會之履約保證金，以作為選擇承包商之參考。若消費者想瞭解特定承包商有無涉訟之資訊，因涉及隱私權問題，須另向州委員會所設之三個區辦公室查詢，且程序較為嚴謹。

承包商執照委員會此項結合調解與仲裁制度、證照制度，並有效運用行政監督權限，處理消費者申訴問題之作法，已成為加州州政府消費者事務部其他委員會處理消費者申訴問題之重要模式。

五、加州小額訴訟簡介

(一)加州小額訴訟法摘要

加州小額訴訟法（以下簡稱本法）何時制定已不可考，唯最近一次修正公佈係 1996 年 1 月 1 日，全文內容詳見 CCP§116.110-116.950。本法計分九節，第一節總則（General Provisions）、第二節小額訴訟法庭（Small Claims Court）、第三節起訴（Actions）、第四節當事人（Parties）、第五節審理（Hearing）、第六節判決（Judgment）、第七節無法出庭之申請與上訴（Motion to Vacate and Appeal）、第八節已依判決清償債務與依判決請求執行（Satisfaction and Enforcement of Judgment）、第九節行政事項（Administration）。謹再就相關之重點摘要如下：

1. 明訂 Justice Court 及 Municipal Court 設置 Small Claims Division 之依據（§116.210）。
2. 明訂經到庭當事人雙方同意，得由本州之律師以「暫時法官」（Temporary Judge）身分負責審理（§116.240）。
3. 明訂庭期得訂在週六或晚上（§116.250）。
4. 明訂各郡應對訴訟關係人提供免費之諮詢服務（§116.260）。
5. 明訂提供給民眾使用之小額訴訟表格須採用州司法委員會同意或採用之簡易表格，並隨同表格告知原告下列三點：（1）不得由律師代理；（2）除別有規定，原告不得上訴；（3）無力繳交訴訟費用之原告得申請法院免收（§116.320）。
6. 明訂被告如住於訴訟提起之地，庭期應訂於提起之日起 15 日內，最長不得逾 40 日，如被告非住於訴訟提起之地，庭期應訂於提起之日起 30 日內，最長不得逾 70 日（§116.330）。
7. 明訂被告有權提起反訴，但其金額須受小額訴訟法之限制（§116.360）。
8. 明訂不知被告公司登錄名稱與請求延後開庭之處理（§116.560、

§116.570)。

9. 明訂法院得本於職權或依請求，將案件先循非正式或其他方式 (resolution by informal or alternative means) 處理，並暫停訴訟之審理 (§116.610)。所謂非正式或其他方式係指協商 (Negotiation)、調解 (Mediation)、仲裁 (Arbitration) 等機制。
10. 明訂有關判決之執行程序 (Enforcement Procedure) 與諮詢服務 (Advisory Service) 事項之處理 (§116.820、§116.940)。

(二) 實施成效

小額訴訟法庭受理之爭議案件不以小額之消費者申訴 (爭議) 案件為限，舉凡以小額金錢請求為標的者即可。但小額消費者申訴 (爭議) 案件多以金錢請求為標的，故向小額訴訟法庭尋求救濟之爭議案件仍不在少數。根據加州司法委員會 (The California Judicial Council) 1995 年之年報資料，1993-1994 年間該州全體小額訴訟法庭所受理之爭議案計 439,493 件中，有 402,082 件都已結案。其中，三分之一是在審理前，雙方即達成協議，三分之二是在審理後結案，但在審理後結案之案件中，又有一半是在審理中雙方毫無爭議之情況下解決之案件，顯見小額訴訟法庭已經相當程度的發揮了其應有之功能。

參、洛杉磯郡消費者事務局介紹

一、成立、組織與運作

洛杉磯郡消費者事務局 (Department of Consumers Affairs, County of Los Angeles) 成立於 1975 年 7 月 1 日，但正式對民眾提供服務係自 1976 年 4 月 15 日開始。郡消費者事務局設於郡政府所在地，即座落於 500 West Temple Street, Room B-96。另外，為服務郡民，該局除設有消費者服務專線，並在 East Los Angeles、San Fernando Valley (Van Nuys)、San Gabriel Valley (El Monte)、South Bay (Lomita)、South Central Los Angeles、Santa Clarita (Valencia)、Antelope Valley (Lancaster) 等七處之 Neighborhood Service Centers 或公立圖書館設有分部 (Outreach Office)，該七個分部之服務時間，除 Santa Clarita 及 Antelope Valley 二個分部每週僅提供一天之服務外，其餘五處每週均提供三天之服務。

為提高爭議處理成效，郡消費者事務局另設有爭議督導委員會（Los Angeles County of Board of Supervisors），設置督導專員，分別負責該郡五個轄區內爭議案件或消費問題之督導考核事宜。該部自 1976 年 4 月起至 1995 年 12 月 31 日止之具體工作成效如下：受理之申訴或調查件數有 63,960 件、消費者獲得賠償之金額為 11,499,962 美元、電話詢問件數及詢問小額訴訟件數分別為 1,791,109 件與 1,363,577 件、至於志工投入之服務時間為 229,800 小時。

二、主要工作內容

(一)有關消費者保護方面（專線電話：213-974-9759）

1. 調查及調解消費者申訴案件，包括零售交易、不實廣告、消費信用及分期付款交易契約、訪問買賣、電話方式行銷、租賃、保證、房屋修繕及其他因買賣所生糾紛之申訴案件。但若屬私人相互間或企業相互間所生之糾紛，則不予受理。
2. 處理消費者申訴案件或轉介消費者申訴案件至相關機關或團體。
3. 建議消費者採用其他方便有效之方式處理爭議。
4. 提供消費者教育及諮詢服務諮詢服務之範圍，包括提供所要往來之業者有無被申訴之資訊和處理相關消費問題或受理申訴之主管機關資訊。但郡消費者事務局就提供業者被申訴之資訊部分，可以感受到他們在處理之態度上十分慎重，除不受理口頭或電話之申請，必須以書面申請外，也強調所提供之申訴資訊並不代表業者之營業行為必然是不當或是即代表業者無意為妥適之處理外，同時也會提醒消費者要整體觀察企業被申訴之件數與其服務或營業總量之比重，才不會影響交易之正確選擇。

不過，郡消費者事務局也編印了有關消費者要如何認定某特定企業之信譽以及避免自己處於不利地位的一些要領和應如何採取自保步驟的消費資訊，供消費者參考。另外，該單位和其他消費行政組織一樣，對消費者期待他們就爭議個案，提供法律意見部分，也都明白告知消費者，他們並非律師，因此不能就爭議個案提供法律意見，俾避免消費者產生過大之期待。

(二)小額訴訟諮詢服務（專線電話：213-974-9759）

提供消費者有關小額訴訟之如何提起、訴訟如何準備、催討債權、上訴、裁判之執行等事項之免費諮詢服務。本項諮詢服務除分別編印英文及

西班牙文之書面資料外，消費者也可利用上述專線電話，於每週一至週五之上班時間（上午八時至下午四時三十分）洽郡消費者事務局之諮商員或利用全年無休之消費者語音資訊中，聽取有關小額訴訟單元之說明。

(三) 爭議之處理（專線電話：213-974-0825）

本項服務之提供係屬免費性質，其所須之經費係由該郡爭議處理計畫特別基金（County of Los Angeles Dispute Resolution Program Special Fund）支應。洛杉磯郡消費者事務局透過電話方式進行協調（Conciliation）或調解（Mediation），以使雙方盡可能在進入訴訟程序前，即可迅速將爭議加以解決。適用本計畫之案件並非毫無限制，限受理企業之間、企業與消費者間、房東與房客間、私人間等之爭議或相鄰關係之衝突案件。至於涉及刑事法、家事法、監護或離婚、對於政府機關或公用事業之申訴，則不在受理之列。另外，已繫屬於法院之案件亦不予受理。

(四) 提供志工服務及學生實習機會（專線電話：213-974-9740）

有意參加志工服務及學生實習者，不須具備任何經驗，但須具有從事消費者保護工作之興趣，並能每週工作至少四小時與至少工作六個月。另申請實習之學生，需另繳交推薦函。此外，經錄用之志工及實習學生需接受三個月之在職訓練，該三個月亦屬試用期間。至於工作之內容，主要為辦理消費者諮詢（Consumer Counseling）、小額訴訟顧問（Small Claims Advisor）、爭議處理（Dispute Settlement Service）及其他交辦事項。另外，參與實習之學生，依據相關之規定，其實習時數可以扣抵學分。

(五) 提供相關消費問題之主管機關資訊

該郡根據消費者之需求，印有一張消費者常用電話表，供消費者參考。經核所列之主管機關資訊，十分豐富，有參考價值，謹整理如下：1. 對家具與家電用品之申訴，其主管機關為 California Bureau of Electronic & Appliance Repair（電話：800-952-5210）。2. 對汽車維修之申訴，其主管機關為 California Bureau of Automotive Repair（電話：800-952-5210）。3. 有關汽車安全問題之主管機關為 National Highway Traffic Safety Administration（電話：800-424-9393）。4. 有關消費性產品之主管機關為 U.S. Consumer Product Safety Commission（電話：800-638-2772）。5. 與承包房屋相關之電路、水管、油漆粉刷或屋頂修繕等房屋改良問題之申訴，其主管機關為 Contractors State License Board（電話：800-321-2752）。6. 與債

務償還或金錢之經管有關之諮詢，可洽 Consumer Credit Counselors（電話：800/555-CCCS）。7.對食品或藥品成分之品質所為之申訴，其主管機關為 U.S. Food & Drug Administration（電話：213/252-7589）。8.對保險公司、保險經紀人、保險代理人等所為之申訴，其主管機關為 California Department of Insurance（電話：800/927-4357）或 California Department of Corporations（電話：213/736-3694）。9.有關推薦律師之事項，可洽 Los Angeles County Bar Association Attorney Referral Service（電話：213/243-1525）。10.有關權利被侵害之救濟事項，可洽 Eviction Defense Center（電話：213/387-3787）。11.低收入戶之有關法務協助事項，可洽 Legal Aid Foundation（電話：800/399-4529）。12.有關小額訴訟之諮詢事項，可洽該郡 Small Claims Court information（電話：213/974-9759）。13.有關郵購或利用郵件方式所生之糾紛或被騙，其主管機關為 U.S. Inspector（電話：800/495-2236）。14.有關爭議調解事項，可洽 Los Angeles County Dispute Settlement Service（電話：213/974-0825）。15.與醫師發生爭議之申訴，其主管機關為 Medical Board of California（電話：800/633-2322）。16.有關健康衛生問題或轉介安養院，其主管機關為 Los Angeles County Department of Health Services（電話：800/427-8700）。17.想了解醫院或復健療養院是否有照營業，可洽 Hospital/Convalescent Homes Licensing（電話：213/351-8200）。18.有關加州州內搬家爭議之申訴，其主管機關為 California Public Utilities（電話：800/649-7570）。19.有關跨州交易所生爭議之申訴，其主管機關為 Commission Interstate Commerce Commission（電話：213/894-4008）。20.有關汽車被債權人取回（Repossession）所生爭議之申訴，其主管機關為 California Bureau of Security and Investigative Services（電話：800/952-5210）。21.有關利用電話或網路之詐騙（Telemarketing Fraud），其主管機關為 California Attorney General（電話：800/952-5225）。22.有關職業學校之相關事項，其主管機關為 Council for Private Postsecondary Education（電話：213/897-9450）。23.有關度量衡爭議，可向郡度量衡主管機關申訴，（電話：310/940-8916）。

三、消費者資訊電話語音簡介

運用電話語音作為政府便民服務之輔助工具，由於具有使用方便、且消費者可以全天候隨時重複聽取資訊之優點，因此在美國之政府部門之電話語

音已行之有年，縱使網路日益發達，電話語音方式之服務並不隨之而式微。在美國，很多主管消費者事務之政府部門時，也都提供消費資訊之電話語音服務，洛杉磯郡消費者事務局亦不例外，他們的電話語音分別使用英文及西班牙文錄製，並使用淺顯易懂之文句，以提高本系統之利用率和對消費者之幫助。在內容方面，共分為五大單元，分別是 1. 認識洛杉磯郡消費者事務局；2. 租賃；3. 消費信用；4. 汽車；5. 購物與契約。在五大單元中，每一單元復再就消費者常詢問事項，提供不同子題之資訊。

為節省篇幅，以下僅以消費信用單元與汽車單元為例，略加介紹各該單元之內容。前者計分為 12 個子題，分別是 1. 信用卡帳務錯誤所生糾紛；2. 申請信用卡被拒絕；3. 徵信報告；4. 信用修補與立即貸款；5. 信用卡失竊、被騙或被盜用；6. 金融卡、電子資金移轉及簽帳卡；7. 以信用卡或支票付款之確認；8. 催收；9. 簽約應注意事項；10. 共同借款人；11. 使用信用卡，超額扣款；12. 索取信用交易之書面資料；13. 索取本部有關消費信用之出版物。後者共列有十項子題，分別是 1. 購車小常識；2. 新車之購買與退還；3. 中古車之購買與退還；4. 汽車服務契約及保證；5. 貸款未依約履行，車輛被債權人查扣；6. 新車檸檬法；7. 對汽車修理廠之申訴；8. 汽車貸款契約之共同立約人；9. 車輛之安全與回收資訊；10. 索取本部有關汽車之出版物。由於上述各子題均將相關法令、規定及消費者應注意事項提供消費者參考，對充實消費者之資訊，協助消費者作正確選擇，確有重要之實益。

肆、結語

拙文完稿多時，原無獻拙之意，唯有感於國內對加州消費者行政之介紹文獻尚不多見，而加州消費者行政之做法，無論是州政府或郡政府，都可視為是美國州級或郡級政府消費者行政的縮影，有其參考價值。另查我國地方制度法於民國八十八年通過後，消費者保護已列入地方自治事項，直轄市、縣市政府亟待參考先進國家經驗，以為業務推動之借鏡，爰不揣疏漏，以野人獻曝之心，就前奉派赴美考察之見聞中，有關加州之消費者行政部分加以整理，提出報告，尚請不吝賜正。

加州州政府消費者事務局之組織設計及結合證照管理，作為推動消費者保護的方法以及洛郡政府建立電話語音消費資訊系統，提供全年無休的服務，是否

有借鏡之處？相關主管機關似可就與我國情相符，且有助消費者行政之健全部分，研究實施的可行性，俾提高中央與地方消費者行政工作之效率。

文中所引數據有待更新，論述體系亦難謂完整，尚請包涵。日後除仍將繼續就此一課題相關資料再加整理外，仍盼拙文相關內容能有助於關切本項課題者之後續研究之用，俾減少摸索，更期盼透過各界之共同努力，為我國消費者行政之未來，提出最有效之對策，使消費者正義之理想得以逐步落實。

