

## 國人涉及跨境消費爭議之處理機制及管道

線上購物提供消費者更多的消費機會、購物資訊、方便性及選擇性，但發生消費糾紛又該怎麼辦？在國內發生狀況時，還可以向主管機關求助，或透過法律途徑解決，但若涉及跨境（跨國）消費糾紛，消費者多因不瞭解他國消費者保護法之規定，而望之卻步。

因此，面對跨境消費爭議時，行政院消費者保護處提供消費者可參考之管道：

### 一、聯繫企業經營者溝通處理

建議消費者先行與企業經營者直接聯繫與溝通，讓業者有機會更正購物過程的誤會或過失，通常，有信譽的業者內部會有糾紛處理機制。若業者置之不理或溝通無效，再尋求第三方的協助。

### 二、詢問信用卡發卡行提供協助

信用卡有消費糾紛處理機制，消費者因使用信用卡付款而發生糾紛，則可以跟發卡行進行聯繫，請求發卡行提供處理上的協助。

### 三、透過政府機關協助處理

消費者可以填寫申訴書（表），或者進行線上申訴（網址：<http://www.cpc.ey.gov.tw>），政府機關在收到申訴案資料後，將函轉外交部轉請我駐外單位協助處理。

### 四、逕行向各國家相關消費者保護機構辦理申訴

外交部領事事務局已蒐集各國（地區）消費者保護機構之申訴管道，消費者可至該局網站-（<http://www.boca.gov.tw/np.asp?ctNode=683&mp=1>）瀏覽「各國暨各地區旅遊及消費者保護資訊」，查詢該國家之「消費者保護機構」，並自行檢具申訴資料，向企業經營者所在之國家進行申訴。

### 五、自行至跨境消費爭議處理網（eConsumer.gov）申訴

國際消費者保護執行網絡（International Consumer Protection and Enforcement Network, ICPEN）於 2001 年成立跨境消費爭議處理網（eConsumer.gov），專責處理跨境（國）消費爭議之處理及協調工作，目前有 28 個國家參與該計畫，以網站之形式作為跨境消費爭議之入口。該網站提供英、西、德、法、日、韓、波蘭及土耳其語等 8 種語言，其管理機關（美國聯邦交易委員會）於接獲申訴資料後，會將申訴案轉請參與之會員國主管機關協助處理。

至於在大陸地區發生之消費爭議，則區分是否為旅遊消費糾紛，依下列不同管道處理：

## 一、 旅遊消費糾紛(交通部觀光局諮詢電話：0800011765)

- 1、旅行社辦理之團體旅遊，由中華民國旅遊品質保障協會(品保協會)受理後，協調大陸相關旅遊組織協助處理。
- 2、非旅行社辦理之旅遊，由行政院大陸委員會受理後轉請海峽交流基金會(海基會)協調大陸之海峽兩岸關係協會(海協會)協處。

## 二、非旅遊消費糾紛

國人在大陸地區發生之非旅遊之消費爭議，目前均透過海基會提供協助處理機制。

最後，行政院消費者保護處提醒消費者，上述資訊之提供乃係方便消費者進行申訴，但由於各國消費者保護法令不一，且各國主管機關權限差異頗大，是否受理或如何處理我國民眾之消費申訴案，仍應遵循該國之法制規定，無法保證個別消費申訴案皆能完全獲得滿意之解決。

## 中國大陸食用油炒貨檢測發現致癌物

行政院消費者保護處（簡稱行政院消保處）頃獲行政院大陸委員會香港事務局商務組通報（簡稱行政院陸委會），中國大陸國家質檢總局於 2013 年 1 月 1 日發布食用油、肉製品及炒貨堅果食品等 28 類產品的品質監督抽查情況，檢出苯並（a）芘及黃麴黴毒素 B1 超標。

行政院消保處以苯並（a）芘對眼睛及皮膚有刺激作用，是致癌物及誘變劑，已促請行政院衛生署食品藥物管理局查明前開產品是否在國內販售，並為妥適之處理。

根據行政院陸委會之通報，中國大陸質檢總局近期對民眾經常要吃的食用植物油，抽查北京、天津及河北等 180 家企業所生產的 180 種產品。抽查結果發現有 11 種食用油在過氧化值、酸價及苯並（a）芘等不合格。其中吉林市天下糧倉工貿有限公司“東北純”笨榨熟豆油、黑龍江八旗糧油有限公司“八旗”大豆油，均發現致癌物苯並（a）芘超標，實測值是標準值的 2 至 3 倍。

另抽查 90 種炒貨食品及堅果製品中，蕪湖市徐氏炒貨食品廠“徐昆”西瓜籽糖精鈉不合格，杭州鴻福食品有限公司的“鴻英”炒貨老奶奶花生米黃麴黴毒素 B1 含量是標準值的 2.8 倍。黃麴黴毒素 B1 是一種最危險的致癌物，對人及動物肝臟組織有破壞作用，嚴重時可導致肝癌甚至死亡。行政院消保處特發布消費警訊，提醒國人注意。

## LEXUS IS 車型雨刷臂螺帽瑕疵召回，請車主預約回廠檢修

行政院消費者保護處（以下簡稱行政院消保處）頃接獲交通部通報，和泰汽車股份有限公司（以下簡稱和泰汽車公司）提報「LEXUS IS 車型雨刷臂螺帽瑕疵」召回改正計畫。行政院消保處呼籲該些車主儘速就近向和泰汽車公司之服務廠預約回廠檢修，以確保行車安全。

行政院消保處表示，這次車輛召回計畫的資訊如下：

### 一、召回範圍：

和泰汽車公司生產之 IS250、IS250C 及 ISF 等部分車型，其中 IS250 生產期間為 2005 年 6 月 3 日至 2011 年 9 月 21 日、IS250C 生產期間為 2009 年 1 月 23 日至 2011 年 9 月 22 日、ISF 生產期間為 2010 年 8 月 3 日至 2011 年 1 月 11 日，共需召回 8,225 輛。

### 二、召回原因：

由於該等車型於雨刷臂螺帽與雨刷間之摩擦力過高，使雨刷臂螺帽無法正常鎖附至規格扭力，可能因此導致雨刷臂與雨刷馬達樞軸間緊密度不足；最嚴重情況下，會造成一側或兩側無法作動，降低駕駛者視野，影響行車安全。

### 三、召回改正作業：

召回的車輛需進行雨刷臂螺帽免費檢修更換，約需 0.5 小時，召回活動自 3 月 1 日起實施。

行政院消保處表示，車主於接獲和泰汽車公司之召回改正通知後，可就近洽各地區 LEXUS 經銷商服務廠辦理車輛召回改正作業，倘車主尚有任何顧慮，可洽 LEXUS 顧客服務中心連繫，該公司免付費電話 0800-036-036 或 LEXUS 網站（[www.lexus.com.tw](http://www.lexus.com.tw)），此外消費者亦可進入財團法人車輛安全審驗中心建置之「車輛安全資訊網」（<http://www.car-safety.org.tw>），查詢國內、外各車廠之瑕疵車輛召回資訊。

## 開車族想省油，巧妙方法報您知！

面對 21 世紀的高油價時代，全球各地也自然掀起一陣節能省油之風，行政院消費者保護處(下稱行政院消保處)特別將美國消費者報導雜誌(Consumer Reports Magazine)所發布最佳省油方式之消費資訊，摘要提供國人參考：

### 一、該做些什麼：

#### (一)智慧駕駛：

##### 1、聰明人，選車開：

在購或換車輛時，記得考量車輛特性，大型車較小型車耗油，且可考量選購瓦斯車或電動車；深色系車身和內裝，常較耗冷氣，耗電也就等同耗油。

##### 2、養成正確開車習慣：

#### (1)注意行車速度：

美國 2005 年時曾就汽車在不同巡航速度下的耗油量進行實測，發現在高速公路上開得越快，每英哩的耗油量就越大(當車速從 65mph(miles per hour)降到 55mph 時，燃油效率增加 5mpg(miles per gallon)；反之，燃油哩程數同步減少)。所以儘量保持定速行駛(時速維持 60 至 90 公里、轉速 1500 到 2000RPM 為汽車最佳省油狀態)，並適時換檔，避免突然加速或緊急煞車。

#### (2)保持足夠的胎壓：

依美國汽車的實測案例發現，胎壓降低 10 磅 / 平方英吋時，燃油哩程數降低了 1.3 英哩；顯示出充氣不足的輪胎需要更多能量來轉動，也等於是浪費油。

#### (3)此外，定期保養車輛、養成良好用車習慣(例如怠速三分鐘以上時關閉引擎、調整適當的冷氣溫度)等，也都是減少油耗的好方法。

#### (二)加油秘笈：

##### 1、善用加油優惠措施：

消費者可充分利用網站蒐集資訊(如自助加油之折價優惠、信用卡及聯名卡的現金回饋或紅利集點等)，或智慧型手機下載相關應用程式等方式，掌握及比較各家業者之油價與優惠資訊。

##### 2、不必加滿油：

加油時可加至油箱的 1/2 至跳停就好，以免油氣散出，既省錢又減少環境污染。

##### 3、勿在日正當中加油：

熱脹冷縮的原理，熱天加油無法達到實際加油量。

### 二、什麼是不該做的：

(一)不該在後車箱內塞滿東西：

根據美國環境保護署的說法，車上每增加 100 磅的重量，即會降低百分之 1 到 2 的燃油哩程數。

(二)不該增加阻力：

在行速較快路段行駛時，50%以上的引擎功率都是花在克服空氣阻力上；所以應儘量避免在車頂上裝載任何東西，增加阻力。

(三)不該經常開冷車：

開短途而重覆地讓車子冷卻又升溫，會消耗額外的汽油；所以最好是開一趟車，就把所有該做的事做完。

行政院消保處呼籲消費者，因應高油價的時代，消費者應養成節源省能的生活習慣，既環保又健身，一舉數得！

## 中國大陸不合格面膜資訊

行政院消費者保護處（簡稱行政院消保處）頃獲行政院大陸委員會香港事務局商務組通報，中國大陸上海市藥監局於 2013 年 2 月發佈不合格面膜名單，該等面膜經檢出丙烯醯胺及氯倍他索丙酸酯；前者可能透過皮膚及消化道黏膜等途徑，對人體產生致癌物質；後者如長期使用，將出現多毛、痤瘡、骨質疏鬆等症狀。

行政院消保處表示，中國大陸販售之面膜產品良莠不齊，以本次上海市藥監局發佈之 6 種不合格化粧品名單，面膜即佔 4 種分別為

1. 諾斯貝爾【中山】無紡日化有限公司生產的“左旋 C 橙花嫩白麵膜”、
2. 上海惠嘉化妝品有限公司生產的“雪珂兒多方位修復型面膜”、
3. 上海寶姿化妝品有限公司生產的“絲美姿嫩白能量冠軍面貼膜”，
4. 朗曜日化【上海】有限公司生產的“金蔻 SOS 舒敏修復面膜”

本案行政院衛生署食品藥物管理局已依據化粧品衛生管理條例規定，促請各縣市政府衛生單位加強稽查前開不合格化粧品是否流入市面，倘經查獲業者輸入或販售該類損害人體健康的化粧品，將依相關規定裁處。

由於面膜為愛美人士修復臉部之重要化妝保養品，且近年來兩岸往來頻繁，不排除國人在大陸購買上述產品之可能性。因此行政院消保處再次呼籲消費者，除勿購買來路不明的化粧品，以避免買到劣質產品外；赴中國大陸旅遊時，如需購買化妝品，亦應以購買知名品牌為主，並注意相關標示與成份。