

看清楚想明白！優惠折扣誰「賺到」？

長期以來企業經營者為提升銷售量，競相提出各種優惠折扣措施，消費者固因業者的折扣優惠而受益，但亦有部分業者採取的優惠促銷方案因資訊未充分揭露或解約附帶不合理條件等因素衍生消費爭議案件。經查近 1 年國內消費者因為爭議的折扣贈品優惠方式而向各縣市消保官提出的申訴案件高達 131 件，其中以電信通訊類最多，計有 35 件。

分析以往較有爭議的折扣優惠方式，約略可歸納為 5 大類：

一、贈送手機，誘導綁約申辦門號

例如業者以電話告知民眾中獎或民眾臨櫃時告知係優良客戶，可免費獲得手機或平板電腦，業者再誘導簽約申辦手機門號。

二、藉折扣價金出清存貨

例如告知購買大批商品即可價金打折，但實際是將即期的商品以打折方式出清存貨。事實上，消費者通常無法在即期有效期限內使用完畢，且打折商品不得退貨。

三、以贈品誘導交易，但贈品不負瑕疵擔保責任或須買贈品始可解約

例如購買甲商品贈送乙商品，但業者不就乙贈品負瑕疵擔保責任；或要求消費者於解約時，須退還完整贈品；或須購買贈品作為解約條件。

四、消費一定金額即送購物禮券，但禮券有許多限制

例如限制使用期間、限制每次使用額度、限制須搭配現金使用、限制購買日期、限制購買商品種類...等。

五、其他誤導或資訊未充分告知

例如優惠折扣期間結束後立即推出更優惠的促銷活動或拉高價格後再打折出售。

針對上述消費爭議，行政院消費者保護處（下稱行政院消保處）將促請各相關主管機關邀請業者討論改善之道，如有不當行銷或廣告不實等問題，將依據消費者保護法、公平交易法等相關法規維護消費者權益。

行政院消保處提醒消費者，對折扣商品的權利與原價商品相同，亦即賣方的瑕疵擔保責任，不因折扣商品而被減免，除非交易時消費者已知該產品有瑕疵。其次，以買賣行為作為前提的「贈品」，實質上是買賣行為的一部分，不宜單純視為民法的贈與行為，因此上開類型的「贈品」，業者不宜依據民法規定主張不負瑕疵擔保責任。

行政院消保處也呼籲消費者，千萬不要被優惠活動沖昏了頭而做衝動消費，應該詳細詢問並仔細辨識「優惠」內容及限制。民眾如發生上開消費糾紛時，可撥打 1950 消費者服務專線，向各地方政府消費者服務中心申訴或至行政院消費者保護會網站（<http://www.cpc.ey.gov.tw>）進行線上申訴，以保障自身權益。

行政院消保處與賣場合推肉品抗漲，消費者可參考選購

因應近期肉品價格波動，行政院消費者保護處（下稱行政院消保處）已於日前協調家樂福、大潤發、愛買、全聯、松青及頂好等 6 大量販店及超市（合計 1,136 店）推出雞肉、豬肉及魚肉等「抗漲」品項，大多數業者表示，本措施推出後頗受好評，每日銷售量較實施前至少增加 1 成，甚至高達 5 成。推測應是抗漲肉品物美價廉之故，消費者不妨參考選購。

行政院消保處表示，為提供消費者物美價廉的選擇，遂以行政指導方式，協請 6 大量販店及超市業者就其自行吸收全部或大部分成本，價格經濟實惠的雞肉、豬肉及魚肉等，以「抗漲」之標示張貼於冷藏或冷凍櫃的明顯處，讓消費者可一目了然方便選購；6 大量販店及超市自 3 月 13 日起即陸續進行標示，迄 3 月 28 日均已完成標示作業。為掌握本措施的實施成效，行政院消保處日前向賣場業者洽詢瞭解，消費者反應頗佳，綜整來說，有賣場表示「抗漲」品項有加速銷售一空的情形；另有賣場表示消費者的詢問度增加，「抗漲」品項的每日銷售量較實施前約增加 1 至 3 成；更有賣場的豬肉銷售量大幅增加 5 成。

行政院消保處表示，由上述量販店及超市的銷售情形顯示，肉品「抗漲」措施的推出確實受到消費者的歡迎，消費者除了傳統市場外，更多了一個「好康」的採買管道，消費者不妨前往參考選購。當然，還是要提醒消費者貨比三家，進行聰明的消費。

電信、通訊及周邊產品、補習及車輛等消費爭議類型，連續兩年名列申訴案件前 5 名！

行政院消費者保護處（下稱行政院消保處）統計 102 年度各直轄市、縣（市）政府受理消費者申訴及調解案件，共計受理 41,175 件，較 101 年度增加 2,159 件。其中第 1 次申訴案件前 5 名之類型依序為電信類（4,030 件）、通訊及周邊產品類（2,585 件）、補習類（2,421 件）、車輛類（1,850 件）及房屋類（1,850 件）。

電信類大多是上網或通訊收訊品質不良而導致解約退費爭議。隨著科技進步，智慧型手機及平板電腦商品功能日新月異，各家電信業者為吸引更多新的使用者及留住舊客戶，紛紛推出優惠上網方案，但因基地台擴建速度趕不上使用者增加速度，消費者抱怨通訊不良、網速過慢甚或無法上網等情形，致使消費糾紛。

通訊及週邊產品類爭議主要係手機維修、功能及電池異常問題，例如：觸控面板功能異常、主機板無故被更換、行動電源電容量誇大等。行政院消保處於 102 年曾對市售行動電源進行品質檢測及標示查核，對於查核結果要求經濟部應將行動電源列為應施檢驗品目，經濟部自本(103)年 5 月起，行動電源必須檢測合格始得販售。

另補習類爭議仍以退費糾紛爭議為大宗。究其原因主要為業者轉介民間融資公司，提供消費者信用貸款預繳學費及利用買少送多之行銷方式，造成消費爭議頻傳，加上消費者未適時評估自身需要或是經濟能力而簽約，事後欲解約遭業者所拒，致生爭議。行政院消保處要求地方教育主管機關加強對業者宣導與查核短期補習班服務契約書範本與應記載及不得記載事項外，並對於收退費事項提出短期補習班補習服務契約書應記載及不得記載事項第十一點第十二點修正草案，並據以修正短期補習班補習服務契約書範本之對應條文內容，藉以明確規範補習班業者與消費者間合理合法之權益，避免造成消費者權益受損。

有關車輛類及房屋類之申訴件數相同。前者主要係汽機車品質瑕疵、車輛維修服務品質及中古車里程數造假等爭議；後者，仍為房屋瑕疵及漏水等問題。行政院消保處在與地方政府合辦消費者保護教育活動時，除以個案研討方式提醒消費者購買車時相關應注意事項，亦請專家講授購屋糾紛，提醒消費者購屋時應避免之陷阱，維護消費者權益。

面對電信、通訊及周邊產品、補習及車輛類之消費爭議已連續 2 年為消費爭議類型之前 5 名，為能有效保護消費者權益，行政院消費者保護會決議請各該主管機關提出相關降低消費糾紛報告，以有效維護消費者權益，同時行政院消保

處亦將請申訴案件量較多之業者提出說明，避免消費者權益再度受到損害。
最後，行政院消保處提醒消費者，如發生消費糾紛時，可撥打 1950 消費者服務專線，向各地方政府消費者服務中心申訴或至行政院消費者保護會網站 (<http://www.cpc.ey.gov.tw>) 進行線上申訴，以保障自身權益。

103 年 1 月起市售食米抽檢改為按月抽檢逐月公布 維護消費者權益 (行政院農業委員會農糧署)

有關媒體報導監察院對市售包裝食米之抽檢公布作業時程冗長，要求改進案，行政院農業委員會農糧署表示，為改善抽檢作業時程冗長問題，該署已於去(102)年 10 月中旬即對市售包裝食米之抽檢作業，進行通盤檢討改進，研擬標準作業流程，並於本(103)年 1 月 9 日發布「市售包裝食米抽檢及公布作業流程」規定，自本年 1 月起，市售包裝食米抽檢已按新作業流程辦理，由以往按季抽檢，改為按月抽檢、逐月公布之方式辦理，抽檢作業減縮至 1 個半月完成，以強化市售米管理，維護消費者權益。

有關市售包裝食米之抽檢結果，消費者可進入農糧署網站 (<http://www.afa.gov.tw>) 「首頁>農糧業務資訊>稻米專區>市售食米抽檢結果」項下或農委會網站 (<http://www.coa.gov.tw>) 首頁之「農產品檢驗專區」查閱。

該署說明，目前係針對市售包裝食米進行抽檢，為能將市售散裝米亦納入管理，已研擬糧食管理法部分條文修正草案送立法院審查中，俟修法通過後，將對市售散裝食米進行抽檢，以加強維護市售食米品質，保障消費者權益。

發布食品及相關產品邊境通關查驗不合格資訊(103年1-2月)(衛福部食品藥物管理署)

衛生福利部食品藥物管理署(簡稱食藥署)公布 103 年 1-2 月邊境通關查驗共計 8 萬 3,409 批食品及相關產品，其中檢驗不符合規定共 78 批，佔抽樣檢驗批數之 1.22%(詳如表一)，主要不合格之產品類別依序為調製蔬果、香辛料、茶類、蔬菜及藥食兩用，其主要不合格原因為農藥殘留及防腐劑不符合規定(詳如表二)，後續並依食品安全衛生管理法規定辦理。

依據食品安全衛生管理法第 30 條，輸入經衛生福利部公告的食品、食品添加物、食品器具、食品容器，應向食藥署申請查驗並申報產品有關資訊。又第 52 條，輸入產品經通關查驗不符合規定，除管制輸入外，並得公布商號、地址、商品名稱及違法情節。

針對邊境通關查驗不合格的食品，均應依規定辦理退運或銷毀，同時，食藥署會依照輸入食品及相關產品查驗辦法規定，提高產品的抽驗機率，最高可提高至 100%抽驗；並同時責令食品業者實施自主管理，確保食品衛生安全。



藥求安全·食在安心

食品藥物管理署

Food and Drug Administration

表一、103年1-2月輸入食品報驗情形

年度	報驗數	總淨重(Kg)	檢驗數	檢驗比率%	檢驗不合	檢驗不合格率%
103年1-2月	83,409	1,176,005,179.82	6,368	7.63	78	1.22
102年1-2月	74,841	1,045,164,429.61	6,255	8.36	78	1.25

表二、103年1-2月常見不合格產品前五大類別及其不合格項目

排名	中分類	報驗批數	檢驗批數及比例(%)	不合格批數及比例(%)	主要不合格檢驗項目	常見品項	國家
1	調製蔬果	3,505	242 (6.90)	14 (5.79)	農藥殘留及防腐劑	例如醃漬蔬菜、醃漬水果	-
2	香辛料	346	27 (7.80)	10 (37.04)	農藥殘留	香料粉	印度
2	蔬菜	2,165	298 (13.76)	10 (3.36)	農藥殘留	綠蘆筍	泰國
2	茶類	1,005	303 (30.15)	10 (3.30)	農藥殘留	綠茶、紅	越南、法

守護飲食用藥安全 引領科技全新紀元 創造安心消費環境
消費者保護專線：02-27878200 網址：<http://www.fda.gov.tw>

						茶	國
5	藥食兩用	280	57 (20.36)	8 (14.04)	農藥殘留	菊花、枸杞子	中國大陸

備註 1. 排名以不合格批數排序

2. 調製蔬果之不合格品項未有集中品項及國家之趨勢

