

## 「瑕疵」與「維修」連續 2 年為電器類申訴案主要爭議

行政院消費者保護處（以下簡稱行政院消保處）統計 104 年至 105 年電器及其周邊商品申訴案件約 997 件，其中有關「瑕疵」與「維修」的類型約占 60%，其次為服務品質約 19%，退貨遭拒約 5%。行政院消保處提醒消費者，消費者購買電器，除了業者主動提供的維修保固外，業者依法就出賣的商品，也要負瑕疵擔保責任（民法第 354 條），即業者應擔保商品交付給消費者時，價值及效用不得減少，且應符合所保證的品質，消費者收受商品檢查後發現瑕疵（不能即知的瑕疵日後發現時），可依情形主張解約退款、減少價金、損害賠償或更換無瑕疵的商品（民法第 359 條以下規定）。

### 一、爭議類型與項目：

- (一) 瑕疵維修：在「瑕疵」與「維修」的申訴類型中，常見消費者申訴在保固期間送修商品，經業者告知是人為因素造成損害，須收取維修費用；商品故障屢修不復；維修費用過高；維修缺少零件；到府維修遲緩等。
- (二) 服務品質：在服務品質的申訴類型中，常見消費者申訴撥打客服電話無人接應；網頁客服或電子郵件多日未回復；訂購的商品遲未出貨等。
- (三) 退貨遭拒：在退貨遭拒的申訴類型中，常見網路購物業者以商品已拆封，拒絕退款；也有實體店面的業者承諾若不滿意可以退回商品，消費者退貨時卻以商品已拆封而拒絕退貨的案例。

### 二、行政院消保處提醒注意事項：

- (一) 舉證責任：業者提供保固，本即應確保商品能持續有效運作合理的期間，若在保固期間內動輒以人為因素為由，拒絕免費維修，容易影響商譽。就資訊力與經濟力而言，消費者相較於業者均屬弱勢，就商品固有瑕疵的證據方法掌握度，也遠不及於業者，參照消費者保護法（以下簡稱消保法）第 7 條之 1 規定的精神，業者主張商品故障為人為因素，應適度負起舉證責任，以避免消費糾紛。
- (二) 屢修不復：依「電器買賣定型化契約應記載事項」第 5 點規定，商品於保固期間內有故障的情形，如果不是因為可歸責於消費者的事由所致，經送修三次仍無法修復時，消費者可以請求業者返還其所支付的價金，或更換同一種類的商品，業者不得拒絕。
- (三) 退貨遭拒：消費者在網路買受商品，原則上仍享有 7 日解除權，消費者因檢查的必要而拆封，並不影響解除權，業者以定型化契約條款「拆封不退」排除消費者的權利，依消保法第 19 條規定，不生效力。而在實體店面交

易，業者若以廣告、定型化契約條款或口頭承諾不滿意包退包換，都必須確實履行，就口頭承諾的情形，建議消費者索取書面憑證，以便主張權利。

- (四)售後服務：行政院消保處呼籲業者，維持優質的商品售後服務，才能建立口碑、增加回購率。以標榜快速到貨招徠交易卻時常遲延給付，除了構成民事上給付遲延的責任外，也可能衍生廣告不實的行政責任；另建議業者應配置充足的客服與維修人員，以維持客服專線暢通及加速維修時程；維修時若有須消費者付費的項目，應公平合理並充分揭露消費資訊。

## 蓮香齋更換經營者事件及餐券權益問答集(臺北市政府法務局)

Q1: 請問現在經營的「御蓮齋」, 跟之前的「蓮香齋」到底是什麼關係?

A1: 「蓮香齋」(蓮香蔬食股份有限公司)於 105 年 10 月間辦理增資及董監事改選, 並於 106 年 3 月 20 日變更名稱為「御蓮齋」(御蓮蔬食股份有限公司)繼續經營。但是除了經營者不同外, 實際上仍是同一間公司。

Q2: 為什麼我持有的蓮香齋貴賓禮券不是前述兩間公司所發行?

A2: 現行「餐飲業等商品(服務)禮券定型化契約應記載及不得記載事項」允許發行人以第三方為實際商品(服務)之提供者。然禮券發行人仍應負發行人責任。原蓮香齋的貴賓禮券分別由蓮香蔬食股份有限公司、人道國際事業股份有限公司、歡喜齋有限公司、蓮香齋事業有限公司、蓮香國際股份有限公司、德茂昌有限公司及蓮香齋國際事業股份有限公司 7 間業者發行。

Q3: 目前我所持有的蓮香齋貴賓禮券到底能不能使用?

A3: 因為「蓮香蔬食股份有限公司」已改名為「御蓮蔬食股份有限公司」, 且與其他業者也已停止合作關係, 御蓮齋表示僅限持有「蓮香蔬食股份有限公司」發行餐券的消費者得繼續使用, 且無須加價、也沒有使用期限。但為維護已購買非上述公司發行的餐券消費者權益, 於本局要求下, 御蓮蔬食股份有限公司目前同意持有其他業者發行餐券的消費者仍可繼續使用至 106 年 6 月 30 日, 並已要求該其他業者於 5 月底前儘速與御蓮蔬食股份有限公司談妥協議, 以保障持有其他業者餐券消費者之權益。

Q4: 如果餐廳難以預約或者我不想使用餐券了, 是否有其他方式保障權益?

A4: 如您實在無法於 106 年 6 月 30 日前將餐券使用完畢, 或是您已不想使用餐券, 可將剩餘的餐券向原發行公司請求退費。若原公司拒絕您的請求, 可至臺北市政府消費者服務中心提出申訴或直接在行政院消費者保護會網站 (<http://www.cpc.ey.gov.tw>) 線上申訴。

Q5: 請問我日後購買餐券時, 應該辨識哪些事項, 以確保權益呢?

A5: 購買餐券時, 應特別注意業者發行的餐券上, 是否已明確記載發行人資料、面額、使用方式、履約保證期間自發行日起至少 1 年及退費程序等, 且業者不得限制使用期限、不得記載退費需加收其他費用。但消保官還是要提醒您: 「沒有不會倒的公司!」於購買餐券時除應注意前述重點外, 更重要的是避免過量購買或囤積使用, 以免業者日後倒閉時, 倘若又逾履約保證期間, 消費者所持有的餐券將陷入無法使用的處境。另外, 禮券上若已載有履約保證, 消費者仍得向履約保證之銀行查詢相關內容, 銀行網站亦會提供查詢服務。

## 105 年「車輛油耗指南」暨省油車風雲榜出爐！（經濟部能源局）

車輛「油耗」表現是民眾在油價波動時代的首要購車考量。經濟部能源局特收錄 105 年市售車型油耗測試合格資訊與省油排名，供民眾做為選購車輛的參考，並可從能源局網站下載。

最新的油耗排名，小客車以和泰公司引進之 TOYOTA PRIUS HYBRID 1, 798c. c. CVT 5D 油電複合動力汽油小客車油耗表現最佳，每公升汽油平均行駛 26.7 公里；商用車則以福特公司生產之福特六和 KUGA TDCI TURBO C520-7T 1, 997c. c. A6 5D 柴油商用車勝出，每公升柴油平均行駛 17.8 公里。另外機車以緯鴻公司引進的 HONDA MSX125SF 124.9c. c. M4 表現最佳，每公升汽油平均行駛 83.3 公里。

能源局強調，以上公布油耗登錄的測試值，是在實驗室的特定條件下，測得各車型油耗測試值。民眾於道路行駛時，受天候、路況、塞車、使用車上空調系統或駕駛行為與習慣等因素影響，實際油耗未必與油耗指南所登錄的油耗測試值一致。

能源局表示，為配合耗能新標準實施，自 105 年開始，汽車車型測試採歐盟 1999/100/EC 指令及其後續修正指令單一歐盟測試方式，僅提供以歐盟測試程序之合格車型油耗測試資料。

要做到省油、減少二氧化碳排放，除了謹慎選購省油車輛外，正確的駕駛習慣及車輛的定期保養與維修也很重要；例如減輕車上負重，平順的加減速、避免重踩油門急踩煞車，保持正確的胎壓，長時間停等時避免怠速空轉等，都是節能駕駛的好習慣。

「車輛油耗指南」公布於能源局網站（網址為 <http://www.moeaboe.gov.tw/>）之首頁>資訊與服務>政府資訊公開>施政計畫、業務統計、研究報告>能源技術（再生能源、節約能源）>「業務統計」項下，歡迎各界多加下載利用。如需查詢特定車型油耗資訊，亦可上「車輛耗能研究網站」（網址為 <http://auto.itri.org.tw/>），點選「互動式車輛油耗資訊查詢」。

**相關連結：105 年度車輛油耗指南**

[http://www.moeaboe.gov.tw/ECW/populace/content/wfrmStatistics.aspx?type=5&menu\\_id=1303](http://www.moeaboe.gov.tw/ECW/populace/content/wfrmStatistics.aspx?type=5&menu_id=1303)

## 租借掌握四訣竅，騎乘自行車更有保障！

行政院消費者保護處(下稱行政院消保處)檢視近年來受理各直轄市、縣(市)政府受理自行車租賃消費申訴案資料時，發現「租借費用資訊不明」、「票卡遺失如何計費」、「還車後，票卡卻被鎖」、「騎乘時發生跌倒，該如何處理」等議題，為其常見之爭議；為讓租賃資訊更為充分揭露，契約雙方權益更趨明確與衡平，交通部研訂「自行車租賃定型化契約應記載及不得記載事項」(草案)(下稱本契約規範)，並經行政院消費者保護會第 51 次會議業已審議通過，待交通部公告後，即可上路。

由於本契約規範是適用於 U-bike、河濱租借、風景區租借等場域之自行車租賃，其規範重點，說明如下：

- 一、本契約規範所稱之「自行車」，係指「腳踏自行車」、「電動輔助自行車」、「電動自行車」；至於其他慢車之租賃，亦準用本契約規範。
- 二、業者應於契約中載明與揭示租賃之「承租費率」、「因故無法依約歸還時之運費計算」、「保險資訊」及「還車資訊」。
- 三、業者亦應揭示自行車之承租條件，例如身高、年齡、使用須知；又自行車車體應揭示業者之服務電話及緊急報案電話。
- 四、業者應確保租賃期間自行車合於約定使用狀態，並提供消費者取車後至少 5 分鐘之自行車檢查時間；消費者如於檢查時間內發現車體有異，並歸還於原租賃場站者，業者不得收取費用。
- 五、業者不得於契約中有「片面變更契約內容，而承租人不得異議」、「變相或額外加價」、「免除或減輕相關法律義務」等之約定。
- 六、租賃期間內，如係因可歸責於消費者之事由致發生違反交通法令、或有自行車擦撞毀損致消費者或第三人權益受損、或遺失自行車者，消費者應負繳付罰鍰、損害賠償責任等相關法律責任。

行政院消保處呼籲各自行車租賃業者，於交通部公告本契約規範後，應確實遵循，以避免違反消費者保護法第 56 條之 1 規定，面臨主管機關之命限期改正、罰鍰處分。

同時，也提醒自行車租借與使用者，在租借自行車時，要掌握「四訣竅」！訣竅一，租車前要先看清楚租借條件；訣竅二，取車時，要檢查車輛狀況；訣竅三，騎乘時，要遵守交通安全；訣竅四，還車時，要確認已完成還車程序。這樣才能真正享受到「點到點的交通便利」與「在地風光」的騎乘樂趣！

## 租借掌握四訣竅，騎乘自行車更有保障！

租借自行車穿梭於城市、鄉村間，已是國人的夯旅程！本院消費者保護處(下稱本院消保處)提醒自行車租借與使用者，在租借自行車時，要做到「四訣竅」！訣竅一，租車前要先看清楚租借條件；訣竅二，取車時，要檢查車輛狀況；訣竅三，騎乘時，要遵守交通安全；訣竅四，還車時，要確認已完成還車程序。

如何做到租借四訣竅呢？本院消保處表示，交通部已研訂「自行車租賃定型化契約應記載及不得記載事項」(草案)，並經本院消費者保護會第51次會議審議通過，待交通部公告後，將可讓U-bike、河濱或風景區租借等場域之自行車租賃，業者揭露之資訊更為充分，契約雙方權益更趨明確與衡平。

**本契約規範重點**，包括：

- 一、本規範所稱之「自行車」，指「腳踏自行車」、「電動輔助自行車」、「電動自行車」；其他慢車租賃，亦可準用。
- 二、業者應於契約中載明與揭示租賃之「承租費率」、「因故無法依約歸還時之運費計算」及「保險及還車資訊」。
- 三、業者應揭示車輛承租條件，例如身高、年齡、使用須知；又車體上也應揭示業者之服務電話及緊急報案電話。
- 四、業者應提供消費者取車後至少5分鐘之車輛檢查時間；此時，消費者如發現車體有異，並歸還於原租賃場站者，業者不得收取費用。
- 五、租賃期間內，如係因消費者所造成之違反交通法令、或有車輛有擦撞毀損致人、車受損、或遺失車輛時，應由消費者負繳付罰鍰、損害賠償責任等相關法律責任。

本院消保處並呼籲各自行車租賃業者，待交通部公告本契約規範後，應確實遵循，以避免違反消費者保護法第56條之1規定，面臨主管機關之命限期改正、罰鍰處分。

## 公布市售「水性水泥漆(乳膠漆)」商品檢測結果(經濟部標準檢驗局)

在使用塗料彩裝住家讓居家環境變得溫馨怡人時，應注意所使用之塗料品質與安全。標準檢驗局為維護消費者的健康及保護環境，105年8月間於高雄地區五金行、量販店及大賣場等販售通路，隨機購買9件「水性水泥漆(乳膠漆)」塗料商品進行「揮發性有機化合物(VOC)最大限量值」、「甲醛釋出量」及「有害重金屬可溶性含量(鉛、鎘、鉻及汞)」檢測，結果發現品質項目及「商品檢驗標識」均符合規定，「中文標示」有2件不符合規定。

### 壹、檢測標準

標準檢驗局表示，本次塗料商品係依據 CNS 4940「水性水泥漆(乳膠漆)」檢驗「揮發性有機化合物(VOC)最大限量值」、「甲醛釋出量」及「有害重金屬可溶性含量(鉛、鎘、鉻及汞)」品質項目；另依據前述標準及「商品檢驗法」查核「商品檢驗標識」及「中文標示」。

### 貳、檢測結果

本次購樣商品之檢測結果如下：

一、品質項目：9件商品皆符合規定。

二、標示查核：

(一) 商品檢驗標識：9件商品皆符合規定。

(二) 中文標示：有2件(項次3、7)不符規定，不符合情形，包括「品名與驗證登錄申請文件不符」、「商品本體標示2016色，未以一般顏色名稱標示」及「未標示製造號碼或製造批號」。

### 參、不符合規定後續處置事項

標準檢驗局說明，本次檢測不符合規定者處置如下：「中文標示」未依「商品檢驗法」相關規定完整標示之商品，依該法第59條第1項規定，通知業者限期改正，屆期不改正者，將處新臺幣10萬元以上100萬元以下罰鍰。標準檢驗局指出，「水性水泥漆(乳膠漆)」商品已列屬應施檢驗商品範圍，應完成檢驗程序後始得運出廠場或輸入，對於市場上流通之商品，該局每年度均訂有市場檢查計畫，倘發現該類商品不合格者，即派員追蹤調查不合格原因，並作成訪談紀錄後依相關法規處理，以雙重把關機制維護消費者權益。

### 肆、選購及使用注意事項之呼籲

標準檢驗局呼籲，廠商應落實商品之安全性與標示正確性，以維護消費者權益，並提醒消費者選購及使用市售「水性水泥漆(乳膠漆)」塗料商品時，注意下列事項：

一、應購買有貼附「商品檢驗標識」之商品。(圖例如附)

- 二、選購時請檢視塗料商品之中文標示是否完整，包括商品名稱、製造商及進口商之名稱、電話、地址、商品原產地、塗刷方式等。
- 三、依實際需求選購適當的塗料商品，並依罐裝標示之使用說明進行塗刷工程。
- 四、使用塗料時應佩戴口罩，場所應有良好通風，並於施工完畢後，繼續通風至溶劑之揮發蒸氣全部逸散為止。
- 五、塗料或溶劑容器儲存時須將容器密蓋並放置陰涼處，避免揮發性有機氣體逸散，以保障環境品質。

標準檢驗局提醒，消費者對於所購買之商品多一些瞭解，商品使用時就有多一分安全保障，消費者可至該局網站「商品安全資訊網」(<http://safety.bsmi.gov.tw/>)項下查閱或撥打免付費電話 0800-007123 洽詢。



## 105 年度「水性水泥漆(乳膠漆)」市場購樣檢測結果彙整表

項次	品名	廠牌	規格/型號	產地	製造商或供應商 (含地址、電話)	陳售地點 (商店名稱、地址、電話)	價格 (單價/元)	標示查核結果	品質檢測結果
1	抗裂全效乳膠漆	貓王	1 公升(L)、海水藍 G3-111	臺灣	育隆造漆工業(股)公司 地址：桃園市龜山區南上里大坑路一段 18 巷 3 號 電話:(03)3469899	特力屋股份有限公司北高雄分公司左營店 地址：高雄市左營區民族一路 948-1 號 電話：(07)3104000	349	<input type="radio"/> 商品檢驗標識 <input type="radio"/> 中文標示	<input type="radio"/> 「揮發性有機化合物(VOC)最大限量值」 <input type="radio"/> 甲醛釋放量 <input type="radio"/> 有害重金屬可溶性含量(鉛、鎘、鉻及汞)
2	全效乳膠漆	虹牌	1 公升、玫瑰白 04588090	臺灣	永記造漆工業股份有限公司 地址：高雄市小港區沿海三路 26 號 電話:(07)8713181(15 線)	特力屋股份有限公司北高雄分公司左營店 地址：高雄市左營區民族一路 948-1 號 電話：(07)3104000	288	<input type="radio"/> 商品檢驗標識 <input type="radio"/> 中文標示	<input type="radio"/> 「揮發性有機化合物(VOC)最大限量值」 <input type="radio"/> 甲醛釋放量 <input type="radio"/> 有害重金屬可溶性含量(鉛、鎘、鉻及汞)
3	水性調合漆	得利	1 公升、A721-4	臺灣	台灣阿克蘇諾貝爾塗料股份有限公司 地址：桃園市中壢區中壢工業區東園路 52 號 電話：(03)4523116	特力屋股份有限公司北高雄分公司左營店 地址：高雄市左營區民族一路 948-1 號 電話：(07)3104000	386	<input type="radio"/> 商品檢驗標識 <input checked="" type="radio"/> 中文標示 1.品名與驗證登錄申請文件不符。 2.商品本體標示 2016 色，未以一般顏色名稱標示。	<input type="radio"/> 「揮發性有機化合物(VOC)最大限量值」 <input type="radio"/> 甲醛釋放量 <input type="radio"/> 有害重金屬可溶性含量(鉛、鎘、鉻及汞)
4	淨味全效內牆乳膠漆	立邦	1 公升、淺水藍 TXP7504-4	中國大陸	香港商立邦塗料有限公司台灣分公司 地址：新北市新店區復興路 43 號 10 樓 電話：0800-051687	特力屋股份有限公司北高雄分公司左營店 地址：高雄市左營區民族一路 948-1 號 電話：(07)3104000	469	<input type="radio"/> 商品檢驗標識 <input type="radio"/> 中文標示	<input type="radio"/> 「揮發性有機化合物(VOC)最大限量值」 <input type="radio"/> 甲醛釋放量 <input type="radio"/> 有害重金屬可溶性含量(鉛、鎘、鉻及汞)
5	水性水泥漆	明星	3.785 公升、白色 CP66	臺灣	新美華造漆廠股份有限公司 地址：桃園市八德區聯華街 39 號 電話：(03)3683266	寶基生活館有限公司 地址：高雄市苓雅區自強三路 25-1 號 1 樓 電話：(07)2692330	399	<input type="radio"/> 商品檢驗標識 <input type="radio"/> 中文標示	<input type="radio"/> 「揮發性有機化合物(VOC)最大限量值」 <input type="radio"/> 甲醛釋放量 <input type="radio"/> 有害重金屬可溶性含量(鉛、鎘、鉻及汞)

6	平光水泥漆	青葉	3.785 公升、 白色	臺灣	三葉造漆工業股份有限公司 地址：桃園市平鎮區洪 圳路 207-1 號 電話：(03)4509121	明格油漆行 地址：高雄市苓雅區建國 一路 31 號 電話：(07)7492396	494	<input type="radio"/> 商品檢驗標識 <input type="radio"/> 中文標示	<input type="radio"/> 「揮發性有機化合物(VOC)最大 限量值」 <input type="radio"/> 甲醛釋放量 <input type="radio"/> 有害重金屬可溶性含量(鉛、鎘、 鉻及汞)
7	水性水泥漆	久大	3.785 公升、 霧鄉	臺灣	久大化工廠股份有限公司 地址：臺中市大甲區中 山路一段 1158 巷 5-6 號 電話：0800-218833	明格油漆行 地址：高雄市苓雅區建國 一路 31 號 電話：(07)7492396	493	<input type="radio"/> 商品檢驗標識 <input checked="" type="radio"/> 中文標示 未標示製造號碼或製造批 號。	<input type="radio"/> 「揮發性有機化合物(VOC)最大 限量值」 <input type="radio"/> 甲醛釋放量 <input type="radio"/> 有害重金屬可溶性含量(鉛、鎘、 鉻及汞)
8	水性水泥漆	南寶	3.785 公升、 藍鈴白	臺灣	藍寶樹脂化學工廠股份 有限公司 地址：臺南市西港區南 海埔 12 號 電話：(06)7952801~8	詠美企業有限公司 地址：高雄市左營大路 472 號 1 樓 電話：(07)5822364	630	<input type="radio"/> 商品檢驗標識 <input type="radio"/> 中文標示	<input type="radio"/> 「揮發性有機化合物(VOC)最大 限量值」 <input type="radio"/> 甲醛釋放量 <input type="radio"/> 有害重金屬可溶性含量(鉛、鎘、 鉻及汞)
9	平光水泥漆	金利登	3.785 公升、 豪灰	臺灣	台灣阿克蘇諾貝爾塗料 股份有限公司 地址：桃園市中壢區中 壢工業區東園路 52 號 電話：(03)4523116	德源油漆有限公司 地址：高雄市大順二路 636 號 1 樓 電話：(07)3810505	368	<input type="radio"/> 商品檢驗標識 <input type="radio"/> 中文標示	<input type="radio"/> 「揮發性有機化合物(VOC)最大 限量值」 <input type="radio"/> 甲醛釋放量 <input type="radio"/> 有害重金屬可溶性含量(鉛、鎘、 鉻及汞)

符號說明：「○」表示符合規定；「●」表示不符合規定。

備註：

1.品質檢測：

(1)依國家標準 CNS 4940「水性水泥漆(乳膠漆)」(102 年 6 月 26 日版本)檢測「揮發性有機化合物(VOC)最大限量值」及「甲醛釋放量」品質項目，其中 VOC 最大限量值為 200 g/L、  
甲醛釋放量為 0.12 mg/L 以下。

(2)依國家標準 CNS 4940「水性水泥漆(乳膠漆)」(105 年 6 月 14 日版本)檢測「有害重金屬可溶性含量(鉛、鎘、鉻及汞)」品質項目，其中鉛：90 mg/kg 以下、鎘：75 mg/kg 以下、  
鉻：60 mg/kg 以下、汞：60 mg/kg 以下。

2.標示查核，依 CNS 4940「水性水泥漆(乳膠漆)」及「商品檢驗法」查核「中文標示」及「商品檢驗標識」：

(1)中文標示

- A.產品名稱、種類(第一種：室內用，第二種：室外用，第三種：抗黴用)及顏色。
- B.製造廠商名稱或商標。
- C.製造日期或製造記號。
- D.製造號碼或製造批號。
- E.淨重或內容量。
- F.使用方法。
- G.VOC 最大限量值。
- H.甲醛釋放量。

(2)商品檢驗標識：

(圖例： 或  RXXXXXX)

3.本次檢驗件數共 9 件，

(1)品質項目：

- A.揮發性有機化合物(VOC)最大限量值：全數符合規定。
- B.甲醛釋放量：全數符合規定。
- C.有害重金屬可溶性含量：全數符合規定。

(2)標示檢查：

- A.商品檢驗標識：全數符合規定。
- B.中文標示：有 2 件(項次 3、7)不符規定，項次 3「品名與驗證登錄申請文件不符」及「商品本體標示 2016 色，未以一般顏色名稱標示。」，項次 7「未標示製造號碼或製造批號」。