

九、消費者保護團體公信力， 消費大眾有依據

◎ 案例

英皇公司在夜市開店賣刈包，某日，有自稱「品保消費者協會」人員，打電話稱該協會正舉辦食品業之評鑑，只要繳新台幣六萬元，即可得到金牌獎，英皇公司乃繳六萬元予該協會，該協會即將金牌獎狀寄給英皇公司，英皇公司裱掛在店。某日，陳先生看到該獎狀載品質、衛生評鑑為優，頒予獎狀，以刈包有毛髮，質疑英皇公司，英皇公司向陳先生稱這個就是最有名消費者團體「消基會」之評鑑，陳先生則駁稱，「消基會」是「中華民國消費者文教基金會」，與獎狀上不同，你們弄錯了，同日，有一消費者，向衛生單位檢舉英皇公司懸掛金牌獎狀，涉嫌廣告不實，英皇公司怎麼辦？

☆ 解析

一、依照消費者保護法（以下簡稱消保法）第二十八條第一項規定，消費者保護團體得就商品或服務之價格或品質進行調查、比較、研究、發表。因此，消費者保護團體針對食品業之服務或商品進行評鑑，並發表其結果，對於優良者頒發獎狀，用以獎勵，本屬消費者保護團體之任務。就該評鑑，倘確定聘請專家，依照評鑑標準，詳加評比，並依消保法施行細則第二十八條之規定保留所採樣品於評鑑紀錄完成後，至少三個月，供作查證，則該評鑑結果，將使優良廠商獲得鼓勵，刺激成績不佳廠商改善，使受評鑑之業者產生良性競爭，對健全消費環境，助益良多。

二、是否為登記有案之消費者保護團體，依消保法施行細則第二十七條規定，主管機關每年應將依法設立登記之消費者保護團體名稱、負責人姓名、社員人數或登記財產總額、消費保護專門人員姓名、會址、聯絡電話等資料彙報行政院消費者保護委員會公告之。本此，在行政院消費者保護委員會公告或網站，可查得是否為登記有案之消保團體，並可瞭解「品保消費者協會」與「中華民國消費者文教基金會」（即消基會）是否為同一消保團體。

三、倘消費者保護團體未制定公平遊戲規則，進行評比，只要以鈔票即可換獎狀，則優劣不分，自將引起消費者之疑慮，嚴重時將會影響消費，不可不慎重。案例所示「品保消費者協會」未確實進行評比，該協會之公信力將蕩然無存，無疑是飲鳩止渴，自廢武功。

四、企業經營者應確保廣告內容之真實，消保法第二十二條定有明文。英皇公司明知「品保消費者協會」，未對其提供之商品或服務，進行評鑑，竟以鈔票換獎狀，懸掛在營業場所，該獎狀記載品質、衛生評鑑為優，顯與事實不符。倘衛生主管機關（直轄市或縣（市）衛生局）調查後，可以該評鑑及獎狀記載不實，影響消費者權益，依消保法第三十三條調查後，依同法第三十六條要求英皇公司取下獎狀，英皇公司將損失六萬元，倘英皇公司不依衛生主管機關之命令，將更可能被處新台幣六萬元以上一百五十萬元以下之罰鍰（消保法第五十八條）。此外，英皇公司懸掛內容不實之獎狀，作為廣告，尚違反公平交易法第二十一條之規定，得依同法第四十一條規定，限期命英皇公司改正，並得處新台幣五萬元以上二千五百萬元以下罰鍰。未予改正，並可按次連續處新台幣十萬元以上，五十萬元以下罰鍰。

◆ 律師的話

一、坊間有部分消費者保護團體藉評鑑斂財，對消費市場造成傷害。以消費者保護團體名稱，差異有限，某些消費者保護團體不知潔身自愛，更拖累具有公信力之消費者保護團體，對消費者權益之影響，不可謂不深遠。惟今之計，行政院消費者保護委員會對此等消費者保護團體，應依法處理，抽查其評鑑文件，及參與評鑑人員，並予公布，始可消除亂象。

二、全國性消保團體，如財團法人中華民國消費者文義基金會、台灣消費者協會等；地方性消保團體，如台中市消費者權益促進會、桃園縣消費者協會等。坊間靠獎牌斂財之消保團體，大部分均是登記有案之消保團體，因此，消費者對於獎牌不可不注意。

三、企業經營者對企業形象之維護，應不遺餘力，取得欠缺公信力之獎勵憑證，在消費者知悉時，將產生反效果，侵蝕企業之根基，動搖根本。英明企業領導者，應知抉擇，取下不實獎狀。

□ 參考法條

一、消費者保護法第二十二條、第二十八條第一項、第三十三條、第三十六條、第五十八條。

二、消費者保護法施行細則第二十七條、第二十八條。

三、公平交易法第二十一條、第四十一條。