

專案質詢

8-7-14-0534

## 立法院議案關係文書 中華民國 104 年 5 月 27 日印發

案由：本院丁委員守中，因接獲民眾陳情，在拍賣網站購買玉鐲時，實品與商品描述和認證書皆不相符，然而消費者以「廣告不實」提出申訴時，卻遭公平會以「缺乏國家規範」、「無客觀第三者驗證」等理由拒絕受理。本席曾多次質詢公平會申訴受理比例長期偏低之問題，面對此明顯廣告不實之案例，公平會不該以缺乏國家規範為由，無故推託逃避責任便宜行事，失去公家機關為民服務之精神，特此向行政院提出質詢。

說明：

- 一、本席接獲民眾投訴在拍賣網站購買玉鐲時，商品描述中包含「老坑」、「冰糯種」、「起熒光」、「起膠」等形容詞，但實際商品明顯和描述不符，甚至商品所附認證書亦無載明相關內容，網拍賣家明顯廣告不實。
- 二、該民眾以「廣告不實」向公平會提出申訴後，公平會卻因「缺乏國家規範」為理由拒絕受理，即使消費者自行將商品送至國內店家鑑定，公平會也因「非客觀第三者」為由不採用相關認定，有如間接許可網拍賣家誇大廣告之亂象。
- 三、根據公平會年報，去年在「其他無店面零售」項目下共有 400 筆檢舉案，然而其中只有 19 筆受處分，竟然有 326 筆被終止審理。公平會對於明顯廣告不實之案件，竟連續以缺乏規範為由，推託責任便宜行事，罔顧消費者權利。