

專案質詢

8-7-14-0533

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，因近年來消費者習慣改變，許多人轉往網路平台購物，但因無法預先檢視商品，造成糾紛不斷，但公平會卻常因「缺乏國家標準規範」為由，不能受理廣告不實之申訴，無法維護消費者之權益。公平會應主動清查各類網路購物爭議物件，並就無法規規範之部分研擬因應措施，以免造成消費灰色地帶，得利不肖廠商，特此向行政院提出質詢。

說明：

- 一、近年來因為消費者習慣改變，許多人轉往網路平台進行購物，但因為看不見實體商品，反而造成糾紛不斷。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 筆被受處分，竟然有 326 筆被終止審理。
- 二、許多公平會終止審理案件的情形，都是因為缺乏國家標準規範的問題。公平會針對這一類法規無明確規範的情況，應研擬因應措施，不能任由其成為消費的灰色地帶，傷害消費者之權益。