

## 消基會：標示虛擬，「知」權益落空，網購蛋糕標示合格率偏低！

- ◆ 是否為了五月的第二個星期天，在網路上苦苦搜尋合適的蛋糕？顧著挑選口味與外形的同時，您選擇的網路賣家是否也依法將其相關資訊揭露在商品網頁與商品包裝上？
- ◆ 本次調查發現，20家業者中，有55%的業者在網站上沒有留下任何聯絡資訊，包括地址、電話、電子郵件等資訊；交易資訊的項目中，有75%的網頁沒有看到「消費爭議處理方式」，而攸關消費權益的「猶豫期間」，則是有40%的網頁未看到。
- ◆ 完整的資訊揭露，其重要性在於，購買當下，若有任何疑問能依循網站資訊瞭解商品狀況；而實際收到商品後，若商品發生問題，也能讓您立即瞭解商品的詳細資訊，甚至可作為申訴、理賠的依據，消費者切不可輕忽，以免喪失消費權益。
- ◆ 購買網路商品前，您有權利瞭解的資訊有哪些？  
依「電子商務消費者保護綱領」及「零售業等網路交易定型化契約應記載及不得記載事項」（強制性規定）所示，在線上資訊揭露的部分，企業經營者應提供充分、正確、清楚且易於瞭解之資訊，提供資訊的內容應包括企業經營者本身資訊、銷售產品或服務之相關資訊，與交易資訊。業者應該提供的資訊，就像是出生證明一樣，是讓消費者安心消費不可或缺的要害。在這次的調查中，分別針對企業經營者本身資訊與交易資訊來做檢視，調查的20家網路業者提供資訊的狀況實在不盡理想。而您的權利，也就在購買蛋糕的過程中，無聲的喪失了。
- ◆ 企業經營者本身資訊 揭露程度過低：  
調查發現，業者提供在網站平台的資訊，100%都看不見業者的「聯絡人」、「經營型態」，與「核准的證照號碼」；95%未看到「負責人姓名」；75%未看到「公司或商號所在地」、「電子郵件」、「傳真」；65%未看到「營業處所所在地」；60%未看到「電話」。甚至，有55%的業者沒有留下任何聯絡資訊，舉凡地址、電話、電子郵件一概未提供於網路平台上。如此，一旦商品發生問題，商品外包裝又已丟失的情況下，消費者實在很難找到可以直接負責的管道。單單以調查樣本的表現來看，在企業經營者本身資訊的提供上，表現最差的是「櫻桃爺爺」的「濃情巧克力」蛋糕，與「留乃堂」的「帕瑪森切達蛋糕」；兩者皆只提供了「企業經營者登記名稱」、「加入自律機構或其認證」、「會員資格之確認」此三樣資訊，全無任何聯繫方式（電話、郵件信箱等），消費者要諮詢或發生任何問題，都無法即時聯繫上業者，對消費權益有很大的影響。
- ◆ 交易資訊狀況 飯店、酒店表現最差：在網站上，業者對於交易資訊的揭露，比起企業經營者本身資訊，表現是較好的。在所有交易資訊的項目中，75%的網頁未看到「消費爭議處理方式」，可以說是最容易被業者忽略的項目。另外，也有65%的網頁未看到「保固服務」的部分。而像是「猶豫期間」，則是有40%的網頁未看到。
- ◆ 調查樣本在交易資訊狀況的提供上，表現最差的是「台北老爺飯店」的「北海道起司蛋糕」，不論是「購買限制」、「猶豫期間」、「終止或解除契約」、「退貨或換貨」，或是「退款之條件」、「保固服務」、「消費爭議處理方式」，共有7項與消費者權益

緊緊相連的重要交易資訊皆未被看見；而「大億麗緻酒店」的表現同樣欠佳，只多顯示了一項「退貨或換貨」，其他6項是和「台北老爺飯店」一樣未被看到的。蛋糕業者商品售價定得高，對於自己的資訊揭露要求卻是一點都不高。根據調查結果，售價1,300元的蛋糕，對於退換貨的說明可是比180元的布蕾捲還不清楚，業者理應對此強加改進。

- ◆ 實際到貨商品標示嚴重不全：另一方面，為瞭解消費者收到商品後的商品標示狀況，結果發現，依照「食品衛生管理法」第17條，標示情形實在欠佳，100%未標明食品添加物名稱；95%未標明內容物容量或數量；90%未標明營養標示。
- ◆ 以調查樣品來看，「?本多田」的「水果花園」蛋糕在商品包裝上，可以說是什麼都沒標，不論是品名、廠商名稱，或電話號碼，甚至是有效日期與保存條件一律通通不提供。另外，「D2 惡魔蛋糕」的「香蕉巧克力蛋糕」(「招牌甜品香蕉巧克力蛋糕」)僅提供了電話號碼與保存條件。
- ◆ 結論：無論是生日、結婚等場合，蛋糕永遠是少不了的歡慶要角，親朋好友團聚在一起，為彼此重視的人慶祝許願，期許人生更美好，然而，此次調查結果顯示，網購賣家的資訊揭露部分顯然尚待努力，100%的業者未標明食品添加物名稱；95%未標明內容物容量或數量；90%未標明營養標示。

網站資訊的設計，國內有「電子商務消費者保護綱領」可茲參考，雖不具強制性，但為了維護消費者「知」的權益，消基會建議網站經營者應以綱領為本，提供最完整資訊給消費者。

本次檢視網站蛋糕的標示，檢視時發現，包裝食品始應依「食品衛生管理法」規定標示項目，而非屬包裝食品之網購蛋糕，消基會認為應依「零售業等網路交易定型化契約應記載及不得記載事項」(強制性規定)規定標示，由於兩者存有落差，而一般非包裝零售食品大都以當場面交的交易方式，網購交易食品涉及遠距、通路、儲藏等因素，易遭汙染，應採取較嚴格的包裝食品標示規定，並適用「零售業等網路交易定型化契約應記載及不得記載事項」，始能保障消費者權益。(註：食品是否屬包裝食品，以其包裝經拆封後是否具回復性為判斷標準，若不可恢復者，始以包裝食品論，而應依「食品衛生管理法」標示，否則無需標示。)

「確實的標示」代表著業者對消費者負責任的第一步，建議業者在商品標示的情形也應積極改進，以讓消費者買得安心，吃得開心！(資料來源：消基會網站)

- ※ 以上資料提供本監同仁及來監接見家屬參考，如遇有消費糾紛或爭議請撥「1950」轉接至各縣(市)政府消費者服務中心(消保官)或中華民國消費者文教基金會尋求協助。

法務部矯正署明德外役監獄政風室 提醒您