

臺北市政府消費者保護委員會

113年度第3次定期會議紀錄

開會時間：113年10月28日（星期一）下午2時

開會地點：市政大樓12樓劉銘傳廳

主 席：張溫德副主任委員

紀錄：張振榕

出（列）席者：如簽到單（略）

壹、確認113年度消費者保護委員會第2次定期會議紀錄。（法務局）

裁示：前次會議紀錄准予備查。

貳、報告案：

一、追蹤113年度消費者保護委員會第2次定期會議主席裁示事項辦理情形。（法務局）

裁示：洽悉。

二、就消費爭議案件妥處比例偏低及「其他」辦結方式比例偏高之情形提案報告。（建管處）

楊淑文委員：

（一）有關新屋漏水問題，縱建商主張保固期間屆滿而拒絕修繕，因消費者之不完全給付請求權消滅時效期間為15年，消費者仍得依民法第277條規定向建商主張不完全給付請求權。

（二）相關消費爭議，是否可偕同消保官處理，以提供法律意見。

楊麗萍主任消保官：

（一）現行消費爭議處理機制，係由執行機關處理消費爭議第一次申訴，倘消費者認未獲妥處，可提起第二次申訴，由消保官主持協商會議。

（二）執行機關於處理消費爭議時，若需消保官協助，依本市消保自治條例可請消保官協同辦理。

裁示：

(一) 在標的金額相對較高之建築和不動產消費糾紛中，請執行機關必要時協請消保官提供協助，以促進雙方達成和解。

(二) 餘洽悉。

三、本府各機關辦理臺北市消費者保護自治條例第7條、第10條及第11條查核辦理情形案。(法務局)

裁示：洽悉。

四、提報法務局消費者保護業務之執行成果。(法務局)

楊淑文委員：請法務局說明是否針對被申訴企業經營者進行統計，分析較常被申訴之企業經營者，從而提供預警資訊。

楊麗萍主任消保官：本局每年約於2月份，均會公布前一年消費爭議案件統計，並提供消費爭議最多的前幾大類型，與各消費爭議類型之榜首業者，除發布新聞外並張貼於消保網，可供消費者參考。

牛曰正委員：依過去研究發現，不同年齡層的消費者面臨的消費爭議各不相同，例如20歲和60歲的消費爭議類型有顯著差異。若能針對年齡別進行進一步分析，將有助於訂定更精準的消費者教育宣導，如提醒大學生注意健身房或交友陷阱，或針對中年人和長者提供購買預售屋或健康產品的防範建議，此類精準行銷數據將提升消費者教育的效果。

裁示：

(一) 請法務局爾後統計數據，參考委員意見辦理。

(二) 餘洽悉。

五、提報本府各執行機關消費爭議案件辦理情形及執行成果。
(法務局)

裁示：

(一) 114年消保委員會第1次定期會議報告機關如下：

1、請民政局就消費爭議案件妥處比例偏低情形提出報告。

2、商業處件數最多，請就消費爭議案件類型提出報告。

(二)針對地政局、建管處所提金額較高，但業者有意願妥處之類型，請法務局研議更適合之歸類方式。

(三)餘洽悉。

六、提報114年消費者保護委員會定期會議期程。(法務局)

裁示：(一)請委員預留114年定期會議時間。

(二)餘洽悉。

參、散會：下午3時。