

買到假進口化妝品，消費者權益如何保？

葉雪鵬（曾任最高法院檢察署主任檢察官）

今年的十月間，各新聞媒體都大事報導：輪流打著週年慶的旗號，拚業績的台北市多家著名大百貨公司，他們的專櫃在這段期間內，銷售最夯的一檔貨品，是價位相當高，標榜從千里迢迢的瑞士空運來台的名牌化妝品，竟然被法務部調查局查出是道道地地本土產的黑心貨。原來這商品代理商與原廠的代理合約，早在去年二月間已經到期，雙方未再續約。代理商負責人陳姓婦人見此項暢銷商品大有錢途，竟然昧著良心自行升級為「製造商」，購入廉價原料大事製作黑心化妝品，使用與原廠相同的包裝，冒充是進口的原廠貨，繼續維持專櫃銷售方式，在各百貨公司大力銷推。一些只知道追求名牌的愛用者，一直被矇在鼓裡，仍然花大錢來捧場購買。直到百貨公司專櫃出售的是山寨版的黑心貨被媒體曝光後，這些愛用者才知道自己是上當受騙的冤大頭，氣憤之餘，紛紛向出售黑心貨的百貨公司要求退貨還錢。

出售山寨貨的百貨公司面對此波退貨浪潮，也不敢過於大意，除了緊急將山寨商品下架外，還特別向消費者表達歉意，並願意提供退貨的服務；至於還錢，就沒有那麼乾脆了，有些百貨公司只是表示願意協助消費者向專櫃的經營者交涉，沒有確切的還錢期限。幾天前還有一位消費者出現在電視螢幕上無奈地訴說心聲，說她到這天為止，期間已經過了一個半月，還沒有拿到業者應該退回的半毛錢。真不知該如何辦才好？

消費者進入百貨公司在專事銷售某種商品的專櫃上消費，是與百貨公司進行商品交易，收取貨款的是這家百貨公司的收銀員，開具的統一發票，用的也是這家百貨公司名義，縱然百貨公司與專櫃的經營者之間有某種特別的約定，那是百貨公司與專櫃經營者之間的內部關係，不是與百貨公司交易的消費者所能得知。消費者在百貨公司的專櫃買到山寨版的黑心貨以後，向出售的百貨公司要求退貨還錢，也是名正言順的事！百貨公司怎可推三阻四，把責任往專櫃經營者身上一推，這豈是事理之平？因此，保護消費者權益的《消費保護法》，在第八條第一項中明定：從事經銷的企業經營者，也就是銷售商品的百貨公司，就商品所生的損害，要與生產、製造商品的企業經營者（供應商品的廠商）「連帶負賠償責任」。也就是買到瑕疵商品的消費者，可以向商品的生產者、進口者，出售者的任何一端，要求損害賠償。所以，銷售黑心商品的百貨公司，在法律上是有責任來彌平消費者的損害，要把退貨還錢的事當成自己公司的事來辦理，不只是在旁提供協助就可免除責任的。

為了解決消費者與銷售商品的企業經營者發生的消費爭議，《消費者保護法》在這方面定有三種保護消費者權益的方式可供滿肚怨氣的消費者選擇使用：那就是「申訴」、「調解」與「訴訟」。這三種方式並不須一一都要去碰觸，進入調解程序就不必再去申訴，直接進行訴訟程序，其他方式全都免了，一切交由法院

公平裁判！

「申訴」，依這法的第四十三條第一項規定，是指「消費者與企業經營者因商品或服務發生消費爭議時，消費者得向企業經營者、消費者保護團體或消費者服務中心或其分中心申訴」。法條中所稱的「企業經營者」，就這宗消費爭議的的案列來說，便是指出售山寨貨品的百貨公司。申訴並沒有一定的形式，消費者發覺自己買到了黑心的山寨貨，只要將消費不滿意的情形，向企業經營者進行交涉，這便是申訴了。至於不滿企業經營者處理消費爭議的處理態度，將經過情形向媒體傾訴，雖然可以發洩一些壓積在胸中的怨氣，對企業經營者造成經營上的壓力以外，但終非正確的解決消費爭議的途徑。維護自己的權益，還是要依據《消費者保護法》的規定一步一步來做，才會達到想要的目的。

《消費者保護法》為了防止企業經營者對於消費者的申訴，採取不理不睬的拖、拉戰術，損及消費者的權利，特在這法第四十三條第二項中，明定「企業經營者對於消費者之申訴，應於申訴之日起十五日內妥適處理之」。企業經營者未在這法定期間內作出處理，或者所作的處理並不妥適，消費者依這法條的第三項規定，「得向直轄市、縣（市）政府消費者保護官申訴。」由消費者保護官依法律賦予的權責，用公權力介入處理。

消費者在申訴的程序中無法得到妥適的處理，這法第四十四條規定，可以向直轄市或縣（市）消費爭議調解委員會申請調解。消費爭議調解委員會是由直轄市、縣（市）政府所設置。調解委員七至十五人，由直轄市、縣（市）政府代表、消費者保護官、消費者保護團體代表、企業經營者所屬或相關職業團體代表出任，消費者保護官是調解會的法定主席。調解程序是在直轄市、縣（市）政府或其他適當的處所舉行，開會的程序可以不對外公開。調解成立要作成調解書，並依這法第四十六條規定，準用《鄉鎮市調解條例》的相關規定，報請管轄法院審核。經過法院核定後的調解書，有與民事確定判決有同一效力，爭議的雙方都不得再行提起消費訴訟來爭執。

消費爭議無法在申訴或調解的程序中獲得解決。消費者可以向由消費關係發生地的法院提起消費訴訟；如果同一原因受害的消費者人數眾多，依法成立的消費者保護團體在一定的條件下，依第五十條的規定，可以受讓受害消費者達二十人以上的人數，以自己名義提起訴訟，由法院用裁判方式來解決爭議！