



維護公平交易 確保消費安全

消保官鄭秋洪為消費者權益把關

• 本會總幹事林佩樺專訪

世界在變，消費型態也隨之有極大的改變，不再只是農業時代僅憑口頭允諾，一諾千金之互信式交易，也有別於傳統消費對百年老店品質保證的品牌忠誠，隨著經濟的高度成長及國際化的趨勢，業者藉由不同形式的媒體傳播，激發消費者對各式商品購買慾望，面對良莠不齊的各類產品，透過店鋪販售、多層次傳銷、網路購物、型錄郵購、電視購物頻道、宅配系統、現金物流等不同的交易模式，消費者如何保障滿足感與價值感，而企業經營者又如何在新的消費環境裡創造利潤永續經營，達到產銷雙方的平衡。在食、衣、住、行、育、樂各項民生經濟活動，保護消費者權益，促進國民消費生活安全，提升國民消費生活品質，我國政府於民國83年公布消費者保護法，而落實此法的地方單

位即為直轄市、縣（市）政府之消費者保護委員會，而其核心即為消費者保護官。

高雄市消費者保護委員會主任消保官鄭秋洪，國立中興大學法律系畢業，中山大學中山學術研究所碩士，以法律人的專業捍衛社會公平正義，溫文儒雅的鄭秋洪，以正義凜然的決心為高雄市廣大的消費群眾的權益把關，他認為最能保護自己權益的不是政府，也不是企業良心，而是消費者自己保護自己的消費意識，如果消費者消費行為受到損失或侵害，以為只是雞毛蒜皮的微小損失，而不予追究，通常造成商家廠商心存僥倖的心態，而消保團體及政府公權力畢竟資源有限，主動出擊只能針對重大案件所造成許多有違社會公平原則的消費爭議，故社會正義的彰顯有賴消費大眾勇於舉報不公，透過申訴或調解

之管道，得到權益之確保，切勿一味息事寧人，讓自己權益平白損失。

建築界所面臨的消費糾紛是屬於較大金額的消費事件，而消費者往往窮其一生之積蓄方得購置可安身立命之房子，而建商興建房屋投入大筆資金，房子稍有瑕疵認定差異對雙方都會造成傷害，而訴諸法律途徑又往往曠日費時，無論是建商或是消費者都很難承受長時間的訴訟程序，所以購屋消費爭議往往以消費爭議調解委員會之調解程序為首選途徑，也在鄭主任與委員們的努力下，通常在調解過程都能獲妥善的處理或圓滿解決。

鄭秋洪認為，消保官位居消費者與企

業經營者之間，負責溝通與協調的角色，只要能兼顧情、理、法，在上述過程得到迅速且妥善的處理，使兩造雙方達到互惠互惠圓滿解決問題。鄭主任對於同仁操守絕對不容許有瑕疵，否則循私偏袒將會危害社會的公平正義，甚至影響消費大眾的安全、生命、財產受到巨大的損害，所以要兼顧企業經營者的經營困境及生存空間，使企業獲利、消費者獲益。

為維護市民權益，鄭主任時常率領消保官及會同市府相關單位主動查核，例如：桶裝瓦斯之偷斤減兩向來為人垢病，但被業者視為理所當然而行之有年，查核時竟出現有 4 公斤之落差，消保官祭出重罰



，且追溯上游之填裝廠商，為廣大消費者荷包把關；再如旗津渡輪，其中少數民營業者，無任何安全保障，且未投保強制責任險，又屢有超載及酒駕的現象，不僅嚴重危及人民安全，且妨礙高雄市觀光大門之觀瞻，經消保官命其限期改善，並建請港務局編列5000萬元蒐購民營舢舨船27艘後，終於在98年5月1日終結民營業者之不法現象。另亦抽查海產加工食品工廠，查獲不肖業者以逾期火鍋料改換包裝延長有效期限，欲出售牟利，立即予以查扣銷毀，並依食品衛生管理法及刑法究責；去年由於國際油價飆漲，國內油價亦節節高升之際，不肖業者在小港機場旁大量囤積汽、柴油，不僅妨礙經濟公平，亦枉顧週遭環境及人身安全，消保官會同中油公司及警察人員埋伏，現場查獲消費者前往加油，人贓俱獲，迅速將油抽走查驗，遏止重大公安事件發生。對於民眾喜愛的油炸食品，潛藏劣質油品問題，消保官會同衛生

局等隨時查核六合夜市等大型速食品店及小型鹽酥雞等攤販，隨時以試紙測試，揪出以劣質油品危害市民健康的商家，保護消費者安全。另對三聚氰胺毒奶粉、私劣菸酒、美國牛肉專區設置、戴奧辛鴨隻等等，也都能及時掌握輿情，機動查核、遏止不法。

鄭秋洪堅持以不妥協的執法理念捍衛市民消費安全，除了主動出擊、接受申訴、檢舉等業務外，並主持消費爭議調解委員會，以和平理性的會議過程，結合產、官、學界委員的專業知識，為市民權益把關、解決消費爭議。筆者亦是消費爭議調解委員會委員，三年多來出席無數次消費爭議調解會議，鄭主任均秉持公平、公正客觀的態度，委員會議動輒二~三小時，從聽證到仲裁都以謹慎、很有耐心的聽取兩造的說明，調解過程睿智果斷、圓融的解決問題，亦彰顯社會公義、捍衛市民消費安全及權益，其辛苦努力付出令人敬佩。



桶裝瓦斯查核



蔬菜價格查核