

## 臺韓簽署消費者保護瞭解備忘錄 - 在韓國發生消費爭議， 可以在臺灣申訴囉！

(資料來源：消費者保護處)

本(108)年8月29日行政院消費者保護處(簡稱行政院消保處)與韓國消費者院(Korea Consumer Agency)正式簽署「臺韓消費者保護瞭解備忘錄」(以下簡稱MOU)，強化雙方交流合作。爾後臺灣消費者在韓國消費衍生之爭議案件，將可透過行政院消保處轉請韓國相關權責單位協調處理。不僅消費權益得以獲得進一步保障，更是消保國際合作非常重要之里程碑。

跨境交易蓬勃發展，消費糾紛亦紛至沓來。有鑒於此，行政院消保處近年積極拓展國際業務，包括舉辦國際研討會、參與國際組織活動並設法加強與外國消保機構建立合作關係等，獲得若干成效。今(29)日行政院指派消保處劉處長與韓國消費者院簽署MOU，即是實體成果的展現。

行政院消保處表示，韓國消費者院為該國專責消費者保護業務之機構，係屬特殊公益法人，職掌為主動研究消費者政策提供建議予政府，並建立消費資訊平臺傳遞訊息供消費者參考。消費者院具有調解之職權，調解程序係由該院所屬之消費糾紛調解委員會召開，經該委員會所作成調解決定，其效力與法院判決效力相同，具有準司法機關之性質。

行政院消保處強調，未來臺韓消保單位間將有全面的合作，包括人員相互培訓、產品安全資訊通報、研究成果分享及定期會議等。當然，攸關民眾消費權益的跨境爭議處理，雙方均視為首要工作重點，並指派專人負責轉達申訴案件與處理結果。不論消費型態是到韓國旅遊時在實體店面交易或上網交易，只要符合B to C消費關係，都可提出申訴。行政院消保處建議，民眾若有申訴需要，可參考附

件格式詳實填寫商家資訊與爭議內容。現階段行政院消保處為與韓國消費者院唯一的聯繫窗口，民眾若有相關申訴案件，請以書面郵寄、傳真或以電子郵件傳送該處轉介處理(不受理電話申訴)。

行政院消保處提醒國人，消費爭議屬私權紛爭，許多國家的政府機關原則上不介入個別爭議之協調處理，跨境爭議仍需遵循相關國家規定處理。目前與我國簽有合作協議之國家或消費者保護團體有限，民眾萬一發生跨境消費糾紛，建議先上行政院消費者保護會網站參考「國人涉及跨境消費爭議之處理機制及管道」(網址 <https://reurl.cc/0b7A37>)，了解詳細的因應之道與救濟管道，以維護自身權益。