

國際消聯公佈2017年主題 建立一個消費者可信賴之數碼世界



現今使用互聯網服務的人數超過30億，約佔全球總人口4成，而相關使用人數預計將持續增長。數碼科技與互聯網服務之急速發展，以至流動電話之普及，為全球消費者帶來機遇與挑戰。

為此，國際消費者聯會（以下簡稱“國際消聯”）將今年3月15日“世界消費者權益日”之主題定為‘Building a Digital World Consumers Can Trust’（建立一個消費者可信賴之數碼世界），並發動全球消保組織採取不同的措施或推廣工作以喚起政府與社會對相關主題之關注。另外，藉德國作為2017年二十國集團（G20）主席國，國際消聯於世界消費者權益日當天聯同德國聯邦司法和消費者保護部，以及德國消費者組織聯合會共同就推動消費者權益，特別是數碼時代如何保障消費者權益之議題舉行峰會，期望進一步提高全球對相關議題之關注。

全球數碼經濟的發展為商業及民生帶來社會及經濟效益。數碼服務可讓人類更快捷地獲取資訊，如新推出之產品及服務信息，有利於大眾作出更好的選擇。要持續並推廣數碼經濟所帶來的好處，單是讓消費者獲取相關服務並不足夠，反之要讓消費者相信相關服務是公平及安全的，因此有必要推動並確保相關科技之可靠性及安全性，有關工作並非只靠單一國家，而是需要各地政府共同支持方可達成目標。數碼科技迅速發展，要確保消費者之權益獲得保障，國際消聯認為各地消保組織可就共同推動及努力做好以下幾方面的工作，構建一個繁盛及可靠之數碼經濟環境。

- (1) 要令消費者知悉數碼經濟帶來的好處，必須確保消費者能獲得互聯網服務，而且相關服務應具良好質量及合理價格。這樣可讓更多的人使用互聯網服務，並將不同國家及地區的居民連繫一起，將數碼經濟帶來之經濟及社會效益廣泛傳播。



相關信息聯繫起來或如何被使用等所困擾。當營運者向消費者提供不同的，且能滿足他們對私隱保障之期望的選擇，並向消費者說明收集之數據如何使用，將提高消費者對其信任，相關信任有助於創新。消費者數據驅動服務可用於創新技術以幫助消費者作出決策，或節省金錢和時間。然而，首要條件是建立消費者信心及信任。

- (6) 為消費者提供安全的線上交易環境，包括支付及數據的安全性等，是建立信任的關鍵因素。確保線上支付和數據安全性，有賴透過全球合作以維護及執行消費者有關獲得通知、賠償和求償之權利。此外，因數碼科技迅速發展為各國政府帶來挑戰，有效的管治將有賴全球合作制定相關標準予以營運者配合並執行。只要相關營運者能更明顯地負起責任並為消費者解決問題，消費者將對數碼經濟更具信心和信任。

- (2) 確保消費者能在具競爭的市場環境中，自由選擇不同網絡營運商所提供的不同產品及服務。而一個能夠實現互操作性、網絡中立性及簡單數據傳輸的系統將有利數碼市場發展，讓消費者更易作出選擇。
- (3) 消費者在選擇數碼產品或服務時能獲得準確及有用的資訊，是構建可靠及具競爭環境之數碼經濟的重要因素。然而現時所涉及的數據交易量龐大、複雜和不透明數據用語，令消費者要適時獲得清晰、有意義及可驗證的信息確具挑戰性。另外，不公平和不清晰的定價已經引起關注。要提升消費者的信心，必須要讓其瞭解相關產品或服務之定價準則、功能、使用條款，並確保信息是準確和可驗證的，這樣有助糾正因新科技發展而引起營運商和消費者之間信息不對稱的情況。
- (4) 遠程消費在數碼時代相當普遍，而相關消費過程涉及多個營運者。為此，確立有效的消費者求償權途徑以化解消費爭議是向消費者建立信任的重要基礎。要電子商務得以蓬勃發展，須向消費者保證任何爭議將得到迅速和公正的處理，而不論身處何地，他們的求償權亦獲得保障。
- (5) 數據是數碼經濟的重要資產，但消費者未能掌握經營者如何收集和使用相關數據。雖然消費者因為數碼科技發展而享受到更多個性化及低成本的服務，但他們卻同時受到干擾性銷售，以及未能清晰其個人資料如何與其他

為向各會員就年主題聽取意見和建議，早在去(2016)年11月國際消聯藉2016亞太會員會議在香港舉行期間，就如何在數碼時代保障消費者權益舉行了研討會及工作坊。本會作為會員之一，亦參與了相關會議，並與各亞太地區的會員就相關議題進行研討及交流。研討會邀請了專家及相關消保組織代表，進行專題演講及經驗分享，另外，參與會議之消保組織代表在工作坊上就有關數碼經濟議題，以及國際消聯提出推動數碼經濟發展之建議進行小組討論，共同就保障消費者權益工作發表意見及反饋。 PL

