

112 年 1-3 月國際消保資訊

112.3

編號	來源/主題	內容摘要
1	澳洲競爭與消費者委員會 (ACCC): 優步(Uber)因車資和取消費用的誤導陳述, 遭罰 2100 萬澳幣(7/12/2022)	ACCC 提起的訴訟中, 優步承認其 app 和網站上進行誤導或欺騙行為, 聯邦法院已下令優步需支付 2100 萬美元的罰款。優步在 2017 年 12 月至 2021 9 月期間的取消資訊顯示, 如果用戶取消行程, 可能會向他們收取消費, 即使用戶是在優步的「免費取消期」內取消。優步於 2021 年 9 月, 對取消資訊進行修改, 該資訊顯示「您可能會被收取少許費用, 因為您的司機已經在路上」, 以回應 ACCC 的關注。優步認同已有超過 200 萬消費者看到了誤導性的取消資訊。優步還承認, 從 2018 年 7 月到 2020 年 8 月該服務停止, 優步的 Uber Taxi Ride 應用程式和網站 (僅在雪梨提供服務) 顯示的價格區間估算具有誤導性。大多數情況, 顯示的價格會高於優步計程車的實際收費。優步說, 每週超過 1000 名消費者使用 Uber Taxi Ride 服務, 結果顯示他們的價格估計並不準確。
2	香港消委會/近 7 成凝膠指甲油檢出歐盟禁用的致癌物 (12/2022)	水溶性樹脂指甲油近年亦愈來愈受歡迎, 除了可在美甲店進行美甲, 消費者亦可安坐家中自行美甲, 效果可媲美美甲店的專業水準。香港消費者委員會測試香港市面上 25 款水溶性樹脂指甲油產品, 發現當中近 7 成 (17 款) 樣本檢出最少 1 種歐盟禁用的致癌物, 包括苯、甲醛及多環芳香烴。凝膠指甲油內含特殊的化學物質, 在 UV 燈照射後才會固化定型, 通常較傳統指甲油持久, 在固化前更能隨意畫上或製作出較為複雜的款式設計。消委會從主要

		零售點搜集了 25 款凝膠指甲油樣本，售價每瓶由 88 至 238 港幣不等，價格相差近 2 倍。有 8 款樣本沒有檢出歐盟禁用物質，其中 5 款樣本更獲得最高的 5 點評分，包括 2 款售價最高及 1 款售價最低的樣本，反映產品品質未必跟價格成正比。
3	馬來西亞一處露營區發生山崩事件(17/12/2022)	馬來西亞西南部雪蘭莪州(Selangor)一處露營區於 111 年 12 月 16 日凌晨發生山崩，已造成至少 21 人死亡、12 人失蹤，目前馬國政府仍持續搜救中。我國外交部在獲知這起不幸意外事件後，立即指示亞太司致電馬來西亞友誼及貿易中心代表，代表我國政府與人民對這起事件造成多人傷亡與失蹤，表達我方誠摯慰悼與關懷。
4	歐盟委員會(EC)：針對黑色星期五購物檔期不實折扣之線上掃描(19/12/2022)	<p>「掃描」是在網站上進行一系列檢查，以兩步驟過程進行，包括：1.篩選網站以確定違反消費者法的行為。2.主管機關要求廠商採取改正措施。2022 年黑色星期五線上銷售熱絡，數以百萬歐洲消費者在網上購物。然而，零售商提供的折扣往往不真實或有誤導性。為了解決此問題，歐盟對降價公告製定了明確的規則，規定商店在宣佈折扣時，必須註明前 30 天內產品的最低價格。</p> <p>2022 年 12 月，在 EC 協調下，歐盟區 13 個國家監測了 176 個網站上 16,000 種產品的價格，目的是驗證其折扣如何在網上揭露。總體而言，大約 50% 的受監測產品在黑色星期五發佈了降價公告。其中發現大約四分之一的公告不符歐盟法規，至少 43% 的網站出現違規行為。為了幫助各國家調查大量產</p>

		品，EC 在歐盟電子實驗室的支援下提供了一種人工智能的工具，應用先進的數位技術進行線上調查。該工具允許當局監控所選產品的價格歷史，並確定折扣公告中所述的原價，是否確實是降價前 30 天內該產品的最低價格。
5	線上遊戲「要塞英雄」(Fortnite) 開發商 Epic Games 因侵犯兒童隱私及涉詐欺性計費遭美國聯邦貿易委員會 (FTC) 處以 5.2 億美元罰款及賠償金(19/12/2022)	美國聯邦貿易委員會與線上遊戲「要塞英雄」開發商 Epic Games, Inc. 達成協議，要求其支付總計 5.2 億美元罰款及賠償金，因為該公司被指控違反「兒童在線隱私保護法」(COPPA)，並運用被稱為暗黑模式的介面設計手法，讓數百萬玩家在無意間消費。Epic Games 將為違反 COPPA 規則支付 2.75 億美元的罰款，是有史以來聯邦貿易委員會裁罰的最高金額。此外，在一項首創的規定中，Epic Games 將被要求為兒童及青少年玩家強化隱私保護，確保預設使用者即時語音功能被關閉，因兒童和青少年在與陌生人配對玩「要塞英雄」的過程中，可能會對兒童和青少年造成欺凌、威脅、性騷擾甚至心理創傷等傷害。根據另一項行政命令，Epic Games 將支付 2.45 億美元賠償金給消費者，因其運用暗黑模式及不當收費做法，創下聯邦貿易委員會在遊戲案件裁處的最高賠償金紀錄。
6	美國聯邦貿易委員會 (FTC) 要求萬事達公司不得限制店家僅能透過其系統處理簽帳金融卡線上付款 (23/12/2022)	美國聯邦貿易委員會將促使萬事達公司(Mastercard)停止強迫商家透過其付款系統處理簽帳金融卡(Debit Card)線上支付的非法商業手段，並要求萬事達停止防堵消費者使用萬事達以外的其他線上支付系統。 2010 年美國國會通過法令，要求銀行在每張簽帳金融卡上附加至少兩種不同的支付系統功能，讓商家能選擇在金融卡交易中使用的支付系統。該法令的修正案亦禁止金融卡公司阻止商家使用其他公司的支付系統，以藉此防

		<p>範風險，避免個別企業壟斷。萬事達公司長期阻止其他公司參與電子商務金融卡支付業務的行為，違反了此項法令。</p> <p>聯邦貿易委員會指出，隨著電子商務和電子錢包交易的興起，萬事達公司透過制定政策，阻止商家將萬事達卡電子錢包的交易轉換到其他支付系統，包括可能收取更低處理費用的系統。</p> <p>萬事達拒絕向競爭的支付系統提供遠程(即線上和應用程式內交易)電子錢包交易所需電子憑證(Token)的轉換服務，使商家無法將其電子錢包交易轉換到萬事達以外的支付系統處理。聯邦貿易委員會將要求萬事達必須向其他支付系統網絡提供與代幣相對應的客戶個人帳戶號碼，讓其他支付系統也能處理經由萬事達卡進行的電子錢包交易。</p>
7	<p>歐盟委員會(EC)：Google 承諾向對消費者提供更清晰、更準確的資訊，以遵守歐盟法規(17/1/2023)</p>	<p>Google 在 2021 年與歐盟消費者保護合作網絡 (CPC) 開始對話之後，由 EC 協調並由荷蘭消費者和市場管理局和比利時經濟監察總局帶頭，Google 同意解決當局提出的問題並引入 Google Store、Google Play Store、Google Hotels 和 Google Flights 的改變，以符合歐盟法規。對話之後，Google 承諾限縮其在價格或取消訂單時單方更改訂單的權利，並提供一個電子郵件信箱，僅供消費者保護機關使用，以便他們通報並要求快速刪除非法內容。此外，Google 同意對其做法進行一系列修改，例如：Google Flights and Google Hotels，將向消費者明確揭露他們是否直接與 Google 簽約，或者 Google 是否一個中介服務；Google 將澄清在平臺上發佈折扣時作為參考價格，以及在 Google Hotels 上未驗證的評論。</p>

8	<p>美國聯邦貿易委員會 (FTC) 要求教育業者 Chegg 加強個資保護(27/1/2023)</p>	<p>美國聯邦貿易委員會指控知名教育業者 Chegg 的個資保護措施不夠完善，自 2017 年至 2020 年發生 4 次資料外洩事件，造成約 4,000 萬名員工與客戶的個資外洩，要求 Chegg 必須加強個資保護。</p> <p>成立於 2005 年的 Chegg 為美國知名的教育科技公司，主要提供實體與數位教科書的銷售與租賃，也提供線上輔導及其他學生服務，客戶為美國中學及大學學生。美國聯邦貿易委員會指出，儘管 Chegg 承諾改善，但並未使用安全措施來保護其收集和儲存的個資。例如，該公司並未要求員工使用多因素身分認證措施來登錄其第三方資料庫，允許員工和承包商使用單一登錄方式進入資料庫，且未監控駭客威脅等。即使經歷了三次網絡釣魚攻擊，該公司於 2021 年 1 月之前亦未為員工和承包商提供足夠的個資安全訓練。</p>
9	<p>加拿大競爭局：維修權是什麼(8/2/2023)</p>	<p>加拿大人每年在維修和維護服務上花費數十億美元。無論工作、學校還是在家，維修服務常會派上用場。種植穀物的農民需要為下一次收穫修理他們的設備。學生需要在考試前修理筆記型電腦。你家的爐子壞了也需要修理。修理名單還不只這些！作為消費者，維修行業的良好競爭將提供更好的價格、更多的選擇和便利性。更好的維修選項也可以使您購買的商品壽命更長。請查閱系列宣導短片資源，瞭解更多維修權的資訊。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 維修權是什麼? https://www.youtube.com/watch?v=okSL04aNpLk 2. 維修權的重要性

		<p>https://www.youtube.com/watch?v=pfbNcZaj-F4</p> <p>3. 維修權如何幫助到您？</p> <p>https://www.youtube.com/watch?v=8YErPeOZpSk</p>
10	<p>歐盟委員會(EC)：性別與消費者保護的問題(15/2/2023)</p>	<p>EC 在 2022 年 11 月組織了一個小組會議，討論性別是否影響產品安全以及如何影響。初步確定性別方面主要挑戰包括：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 產品設計和測試中的性別偏見，可能導致女性面臨更高的風險。 2. 欠缺產品對健康和安全的性別數據。 3. 標準設計中存在性別偏見，以及標準制定過程缺乏代表性。 4. 需要進一步研究針對女性設計產品對健康的影響。 <p>EC 將透過歐盟政策領域內部和外部的所有政策設計階段，系統性地納入性別視角，加強性別主流化。此外，新消費者章程旨在保護弱勢消費者，並強調他們的弱勢可能源於性別等特徵。EC 已開始反思性別和產品安全相關的挑戰。同時，初步研議中的《一般產品安全法規》，在評估產品安全性時應考慮性別差異對健康和安全的影響。為此，EC 正在收集證據，以更新風險評估方法。</p>
11	<p>美國聯邦交易委員會(FTC)：維修權與消費者保護(16/2/2023)</p>	<p>限制消費者和企業修理產品的作法，可能導致修理成本大增，產生有害電子廢棄物，並增加修理等待時間。相反地，若提供更多修理選擇，其實可以為企業提供經濟發展機會。2019 年，FTC 召開 1 場主題為「取消修理限制」的研討會，FTC 發現，製造商和銷售商並沒有合理理由可透過多種方式限制修理服務的競爭，這些限制包括：物理限制（例如使用黏劑）；限制提供</p>

	<p>零件、手冊、診斷軟體和工具；只提供其授權的維修網絡；經由設計使獨立修理更加不安全；限制車輛遠程診斷資訊的可用性（即車內系統收集並無線傳輸到原廠有關車輛操作與狀態等資訊）；不當主張專利權和商標；貶低非原廠零件和獨立維修；不合理使用軟體鎖、數位版權和專利技術保護措施；強迫消費者接受限制性的用戶許可協議。FTC 重申，將優先透過執法來打擊非法限制維修權的意圖。FTC 還準備修正《能源政策和節約法》，如果 FTC 認定為消費者提供維修對製造商不會造成不必要的負擔，那麼 FTC 可要求某些類別電器製造商提供維修資訊。近期紐約州州長簽署了紐約州維修權法案，要求製造商應向經銷商和獨立維修商提供修復消費產品所需的手冊和零件。這個法案有些除外項目，包括汽車、家用電器、醫療設備、越野設備以及電子資料主機、學校和醫院使用的設備；若被認為會增加不正確安裝風險的 OEM 零組件，也被排除在外，該法僅適用 2023 年 7 月 1 日之後在紐約銷售的設備。</p>
--	---