

113 年 1 月國際消保資訊

編號	來源/主題	內容摘要
1	歐 盟 ECC-Net (European Consumer Centres Network) 網站/ 歐盟境內航班取消之消 費權益(2024/1/24)	1、適用航班：航程在歐盟 27 國境內；自境外飛抵歐盟之歐盟航空業者；自歐盟出發之所有航班。 2、航班取消之定義：原航班取消而安排至另一定期航班；班機起飛後被迫返回而須轉搭另一航班；航班抵達地點並非機票之目的地(若係經乘客同意或降落至鄰近機場，僅視為延誤)。 3、當航班取消之乘客權益： (1)退費、更改航班、訂回程票。航空公司必須為乘客提供之選擇如下(3 選 1)，乘客不會因此喪失應有之索取賠償權利： ①退票。如係轉機，則可安排搭機返回出發地。 ②重新安排路線前往最終目的地。 ③安排類似條件之航班，惟須取決於機位狀況。 (2)有權在機場獲得協助：免費飲料和食物，2 次電話、電子郵件或傳真。 (3)依歐盟法規 261/2004 規定，乘客於預定出發日期 14 天內收到航班取消通知，有權獲得賠償。航空公司有義務證明是否確實及何時告知航班取消。如果航空公司能證明是「特殊情況」所造成，即使其採取一切合理措施亦無法避免，則毋須賠償，航空公司應依各國規定向政府主管部門和乘客提交證據。可申請賠償的金額為：

		①航程 1,500 公里以下：250 歐元。 ②歐盟境內航程已超過 1,500 公里，以及全航程達到 1,500 至 3,500 公里：400 歐元。 ③航程逾 3,500 公里：600 歐元。 (4) 乘客無權獲得賠償之情況： ①出發日 14 日前已接獲通知。 ②出發前 7 至 14 日間接獲通知，且重新安排之路線，可在原訂抵達時間後 4 小時內到達最終目的地。 ③出發前 7 日內接獲通知，且重新安排之路線，可在原訂抵達時間後 2 小時內到達最終目的地。 ④上述重新安排路線，若抵達時超過上開時數，雖可索賠，但金額可能減少 50%。
2	英國競爭與市場管理局 (CMA)/ 發布數位市場的 10 項趨勢 (2023/12/20)	1、人工智慧基礎模型快速廣泛部署：基礎模型(Foundation Models, FM)是一種使用大數據訓練人工智慧的科技，用以適應廣泛任務。大型企業投入基礎模型開發，能影響市場地位，有機會對競爭和消費者造成損害。 2、技術融合催生顛覆性的新產品和新服務：技術融合是兩種(或以上)技術的結合，網路與數位技術發展和普及，可使技術融合更頻繁、規模更大。隨着 AI 等技術發展，情況會更明顯。這對競爭和消費者有好處，但監管機構需了解潛在風險。 3、數位平臺整合越來越多附加服務：加強平臺服務整合的趨勢，雖然可為消費者帶

		來便利，但也可能引發資料與隱私方面的隱憂。“App 中的 App”，正挑戰程式市集所扮演入口閘道的角色。 4、數位業者提高 API 價格：業者調整應用程式設計介面（API）使用的價格，會影響用戶和開發人員的使用意願，包括協力廠商、生態系統和基礎培訓等方面。企業採分級定價可有助於完善入門產品，鞏固平臺價值。但提高近用性和支持創新之間要如何保持平衡，越來越重要。 5、中央處理器 CPU、圖形處理器 GPU 和人工智慧加速器市場的不斷有新加入者：晶片產業，尤其產業供應鏈的晶片設計，正進入重大變革。這種變化可能是由現有企業的創新加上晶片市場新加入者所共同驅動。如果這些發展導致競爭加劇，結果可能是更便宜、更創新的晶片，讓整個數位經濟受益。 6、互通性的改進不均衡，但仍是驅動市場的重要因素：透過監管措施，數位市場的互通性一直在改善，這是數位市場有效競爭的一個重要工作，將可防止市場傾斜或平臺垂直整合導致影響加入者。 7、大型科技公司續向新市場擴張：進入新市場的大企業可能拓展多種行業，包括金融、能源和健康。我們特別關注在“健康科技”。新的健康科技或療法，可以經由有能力獲得數據、科技或運算能力的大公司來參與並實現，可降低成本，但也帶來競爭風險。 8、數位分身的應用增加：近年數位分身市場顯著增長，其應用範圍從改善都市災害管理到個人健康監測。數位分身將會為新服務和新進入者創造機會，儘管已擁能力和資源的公司更可能從中受益。這同樣可給消費者帶來好處，但也帶來挑
--	--	---

		戰，包括資料、隱私和濫用等。 9、開源軟體和硬體之開發和使用增加：開源軟體塑造了現代軟體基礎設施，並幫助創建充滿活力的數位經濟，經由降低總體成本和防止供應商被圈定，可降低進入壁壘。開源硬體的開發使用亦在加快步伐，為消費者和競爭帶來了新增利益的前景。 10、消費者想擁有個人化體驗，但仍關注其數據被如何使用：雖然許多人喜歡定製的線上產品和服務，但也擔心數據被濫用，希望對此有一定的控制權。未來，體驗可能會越來越個人化，或者同時加深對隱私和資料使用的擔憂。隱私防護技術之發展，可能有助於平衡市場效率、競爭和隱私問題。
3	澳洲競爭與消費者委員會(ACCC)/未標明以美元計價 Airbnb 遭澳洲聯邦法院重罰 (2023/12/20)	澳洲競爭與消費者委員會(ACCC)表示，Airbnb 承認在住宿定價上誤導消費者，澳洲聯邦法院已下令 Airbnb 支付 1,500 萬澳元罰款以及最高 1,500 萬澳元的賠償金，以作為受影響消費者的退款和手續費，每位消費者的平均賠償金額預計約 230 美元。Airbnb 承認在 2018 年 1 月至 2021 年 8 月期間向澳洲用戶做出不實或誤導性陳述，稱澳洲訂房價格以澳幣計價，而事實上約有 7 萬名消費者的訂房價格係以美元計價。在此期間，Airbnb 網站上顯示的澳洲訂房價格帶有美元符號，但未註明價格是澳幣還是美元(符號均為\$)。 ACCC 表示，消費者在住宿價格方面受到誤導，因為他們在 Airbnb 的澳洲網站上搜索澳洲的住宿，合理地認為價格指的是澳幣。然而這些消費者被以美元收費，被收取的費用超出了他們的預期，而且由於這種價格誤導行為，消費者被剝奪了就是否進行預訂做出知情決定的機會。

		ACCC 透過此案向 Airbnb 等大型數位平臺發出一個強烈的訊息，即它們必須遵守《澳洲消費者法》，不能誤導消費者。
4	美國消費者新聞與商業頻道 CNBC(Consumer News and Business Channel)/ 服飾零售商 Old Navy 的 AI 聊天機器人在美國加州遭控告不法儲存和竊聽與消費者間的對話 (2023/12/15)	企業運用 ChatGPT 等生成式 AI，創造更強大的個人助理，可取代顧客服務人員的角色，但與顧客線上對話資料的隱私權，卻成法庭攻防焦點。生成式 AI 依賴學習大量基礎資料（書籍、研究報告、新聞、文章、影片、音樂等）來運行，也由於對資料（包括受版權保護的題材）的依賴，讓許多作家和創作者對其提起大量訴訟，他們發現作品在未經許可情況下被用來訓練 AI。而現在，隨著企業開始採用 AI 驅動的聊天機器人，另一個網路蠕蟲正要打開消費者隱私的大門。 Gap 集團旗下的 Old Navy 品牌正面臨訴訟，遭人指控其 AI 聊天機器人會紀錄和存儲對話來非法竊聽。原告表示，他與他認為是真人的 Old Navy 客服交流，但不知道聊天機器人竟會紀錄和存儲“完整對話”，包括點擊按鍵、滑鼠和他如何瀏覽網站的完整資訊。原告還指控 Old Navy 在未通知消費者或徵得同意下，非法與第三方共用消費者資料。 加州出現數十起針對 Home Depot、通用汽車、福特等公司的訴訟，控訴理由亦是非法竊聽私人間的線上對話，儘管對象不一定是 AI 驅動的聊天機器人。訴訟凸顯了關於聊天機器人涉及的一些隱私權問題，這些問題在 AI 成為可以信任的助理前難以解決。 學者憂心，並不了解業者使用哪些資訊來訓練 AI 機器人，業界是否也將個人資料輸入系統，事實上，研究人員已能夠使用特定提示，從 AI 模型中提取出個人資料。AI 專家猜測，訴訟結果可能讓 Old Navy 等業者必須增加警語或提示，告知客戶他們的

		資料可能會被記錄和被用於培訓 AI 等用途。
5	澳洲競爭與消費者委員會(ACCC)/發布針對社群媒體網紅及線上評論的最新調查結果(2023/12/7)	澳洲競爭與消費者委員會(ACCC)針對 118 名社群媒體網紅進行調查，發現 81% 的網紅發布的貼文可能夾帶違反《澳洲消費者法》的誤導性廣告。 這次調查涉及 7 個行業的網紅，ACCC 初步發現 96% 的時尚產業網紅及 73% 的遊戲及科技產業網紅發布的貼文令人擔憂。 ACCC 表示將繼續審查數位經濟的這些重要部分，下一步工作包括為業者制定強有力的指導方針，再重新關注執法問題。網紅及企業需要審查他們的做法，更努力遵守《澳洲消費者法》，以確保消費者可以信賴他們在網路上找到的資訊。 ACCC 憂心影響者、品牌和廣告商正透過網紅在社群媒體上的貼文隱藏廣告。ACCC 調查的網紅來自 Instagram、TikTok、Snapchat、YouTube、Facebook 和直播服務 Twitch。 被調查的網紅大多擁有大量粉絲，但也包括一些粉絲較少的網紅。 調查中發現的最常見問題是網紅未在其貼文中揭露其與產品品牌及業界的關係，有許多網紅未在貼文中充分披露他們似乎在收受報酬、禮物或其他獎勵以推廣品牌、產品或服務。另一個常見問題是網紅在揭露廣告時使用含糊不清或令人困惑的語言，如用 "sp "和 "spon "取代 "sponsored"。
6	美國聯邦交易委員會(FTC)/授權 FTC 調查員在針對涉及使用或聲稱使用人工智慧(AI)生產	美國聯邦交易委員會(FTC)內部批准綜合決議，授權 FTC 調查員在針對使用或聲稱使用人工智慧(AI)生產的產品及服務的非公開調查中使用強制程序。 該綜合決議將簡化 FTC 工作人員在與 AI 有關的調查中發出民事調查要求(civil investigative demands, CID)的程序，CID 是一種類似於傳票的強制程序，同時賦予

	的產品及服務的非公開調查中使用強制程序 (2023/11/21)	FTC 決定何時發出 CID 的權力。FTC 簽發 CID 的目的在獲取文件、資訊和證詞，以推動 FTC 的消費者保護和公平競爭調查工作。上述綜合決議的有效期限為 10 年。AI 包括但不限於以機器演算建構的系統，這些系統可以針對一組確定的目標，做出預測、建議或決策，對真實或虛擬環境產生影響。生成式 AI 可用於產生合成內容，包括圖像、視訊、音訊、文字和其他看似由人類創建的數位內容。現在，許多公司都在提供使用 AI 和生成式 AI 的產品和服務，還有一些公司提供的產品和服務聲稱可以檢測生成式 AI 製作的內容。 雖然 AI(包括生成式 AI)提供了許多有益的用途，但它也可能被用於從事欺詐、欺騙、侵犯隱私和其他不公平行為，這可能違反《聯邦交易委員會法》和其他法律。同時，人工智慧可能會以各種方式引發競爭問題，包括如果一家或少數幾家公司掌控 AI 發展的基礎與技術。
--	---	---