

112 年 8 月國際消保資訊

編號	來源/主題	內容摘要
1	澳航(Qantas)因疑似不當之退換機票政策面臨團訟(21/8/2023)	疫情期間澳航取消大量航班，許多消費者最終只拿到可以兌換機票的兌換券(voucher)或旅行積分(travel credit)，而非退款。法律公司 Echo Law 代表消費者向澳洲聯邦法院對澳航提出團體訴訟，指出澳航最初只向消費者提供使用「有嚴格使用條件的旅行積分」機會，而非立即退還款項，違反澳洲消費者法 (Australian Consumer Law)。 Echo Law 公司並表示，雖然疫情對航空及旅遊業帶來重大影響，導致航空公司取消航班，但這不能成為澳航扣留 10 億多美元應退還給消費者的機票款項、將消費者視為無息貸款提供者的藉口。許多有意重新訂機票的消費者抱怨澳航的退款條款複雜不靈活，且當消費者試圖用兌換券及旅行積分購買機票時，發現機票的新價格大多高於他們最初訂票的價格，讓他們只能再花額外費用重新買票，或直接選擇放棄，讓兌換券或積分過期作廢。 澳洲競爭與消費者委員會 (ACCC) 正在調查澳航對旅行積分的處理方式。該機構收到許多投訴，使用旅行積分訂機票的人往往會被澳航網站引導到更貴的航班，而如果使用現金，澳航網站會提供價格相對較低的航班。
2	法國在台協會臉書/為減少廢棄物污染法國民眾修鞋補衣將可獲獎	法國政府為鼓勵法國人以修補衣鞋代替購買，從 2023 年 10 月份開始將提供修鞋補衣獎金，以對抗浪費，促進循環經濟。法國環境部部長受訪時表示，在有認證的修鞋工作室修鞋跟，將能享有 7 歐元補助；在經認證的縫紉室補衣服則將享有 25 歐元的補助，折扣將直接計入維修費用。在 2023 至 2028 年間，這項針對紡織業的修補獎金將得到 1.54 億歐元政府資金的挹注，法國政府邀請所有縫紉作坊和鞋匠加入計畫。

	金(7/8/2023)	紡織業是在地球上造成最多污染的行業之一，法國 2022 年有 33 億件服裝、鞋子和家用亞麻布製品在市場上販售。上述計畫目標將迫使服裝品牌使用更多可溯源原料，並為以服裝再造及回收為目標的組織提供財源，鼓勵服裝界維修產業發展。
3	美國 FTC 公布 購買 DreamCloud 床墊的退款程 序 (26/7/2023)	Resident Home 公司將支付 753,000 美元，與 FTC 和解，該公司在廣告中宣傳其 DreamCloud 床墊由 100% 美國製造的材料製成，並進行虛假、誤導或無根據的廣告宣傳。 美國聯邦交易委員會(簡稱 FTC)宣布，購買 DreamCloud 床墊且因該公司聲稱產品採用美國材料製造而受誤導的消費者，可以申請退款。FTC 於 2021 年提告該業者，因其廣告宣稱「很自豪地採用 100%美國製造的優質材料製成」。然而，所有 DreamCloud 床墊都含大量進口材料，還有些材料全部是進口的。面對 FTC 指控，該公司同意向受影響的消費者提供退款。 美國 FTC 消費者保護局局長表示：毫無根據便聲稱產品是美國製造，不僅損害消費者權益，也對在美國生產產品的誠實企業造成影響。不幸的是，有太多企業像 Resident Home 這樣屢犯不改，FTC 因此訂定了製造產地標示的規則，濫用標示的公司除將遭遇索賠外，還將面臨民事處罰。FTC 將毫不猶豫地對「美國製造」的欺騙行為給予嚴厲懲罰。 FTC 將透過電子郵件和郵寄向該期間購買 DreamCloud 床墊的消費者發送賠償通知。這些資訊包括賠償申請編號，消費者可以用該編號在 ftc.gov/DreamCloud 線上提交賠償申請。如果消費者決定購買床墊當下是受到該公司不實說法的影響，便可申請退款。
4	Meta 子公司 在數據使用方 面涉及誤導消	在澳洲競爭與消費者委員會(簡稱 ACCC) 提起訴訟後，澳洲聯邦法院已對社交媒體巨擘 Meta 的兩家子公司 Facebook Israel 和 Onavo Inc. 各罰 1,000 萬澳元(另需支付 40 萬澳元訴訟費)，因為其行為可能誤導消費者，違反澳洲消費者法。

	費者而被罰款 2,000 萬澳元 (26/7/2023)	「Onavo Protect」是一款提供虛擬網絡服務 (VPN) 的免費行動應用程式，2016 年 2 月至 2017 年 10 月間，澳洲用戶下載安裝超過 27 萬次。法院宣稱，兩家公司在促銷「Onavo Protect」應用程式時誤導大眾，未充分揭露用戶資料將用於提供 Onavo Protect 以外的其他用途，包括 Meta 的商業目的。 在 Google 的 PLAY 商店和 Apple 的 App Store 中，Onavo Protect 被宣傳為一款能保護用戶資料安全的產品，諸如：能免費、快速且安全保護個人資料、幫助您保護個人資料的安全等描述。但 Onavo 和 Facebook Israel 以匿名與彙整方式與母公司 Meta(當時為 Facebook, Inc.) 共享該應用程式收集到的用戶個人活動資料，以獲取商業利益。他們與 Meta 共享的匿名和彙整資料包括用戶上網和應用程式活動的資訊，例如他們使用每個應用程式的紀錄以及在這些應用程式花費的時間，這可被運用於 Meta 的市場研究。法官在判決書中指出，業者沒對外公開這點，可能剝奪成千上萬澳洲用戶的選擇權，讓他們在不知道自己的資料會被收集及使用的情況下，下載或使用 Onavo Protect。法官還說明，由於這款 App 在澳洲被下載了超過 27 萬餘次，每次違法行為都會被處以 110 萬澳幣 (約新台幣 2,300 萬元)，因此法院本來可對 Meta 處以數千億澳幣的天價罰款，但最終將上述違規行為認定為單一行為，處以 2,000 萬澳幣的罰款金額，並取得雙方同意。
5	加拿大運輸署發布客艙攜帶心靈寵物旅行的政策決定 (23/7/2023)	加拿大運輸署發布攜帶心靈寵物 (Emotional Support Animals, ESA) 旅行的最終決定，運送人只能在符合特定條件情況下，按照 ESA 的規定將狗納入運送。 相關身心疾病之旅客，其所攜情感支持犬 (Emotional Support Dog, ESD) 須符以下條件才能進入座艙： 1. 旅客必需提供醫生或醫療專業證明，證明他們正在接受心理疾病治療，且需要情感支

		持犬 (ESD) 調適疾病。 2. 必須提交旅行前 96 小時內開立的獸醫證明，證明犬隻以及旅客身分無誤，並確認犬隻的疫苗接種情況和健康狀況。 3. ESD 必須放置在適當的寵物籠中，寵物籠必須在旅行期間放在該旅客的座位（或者飛行時放在前座下方）。寵物籠須符合承運人在客艙內運送動物的條件及限制。 4. 旅客須證明 ESD 符合其往返之國家或地區的所有旅行或出入境要求，包括提供所有必要文件。 符合以上條件而攜帶 ESD，不需因存放該寵物籠而額外付費。惟如旅客及其 ESD 表現攻擊性或其他不當行為而對他人健康安全構成威脅，或者旅客無法管控好 ESD 或將其從寵物籠中放出，則運送人可拒絕繼續乘載該名旅客及其 ESD。 運輸署認為，考量健康安全風險、動物福利以及有心人蓄意將寵物偽冒為情感支持犬等影響，攜帶狗以外的心靈寵物，將造成不必要的困擾；而全無限制地容任攜帶 ESD，亦同樣帶來困擾。這一決定，並不影響運送人對服務性犬隻(service dogs)的監管要求，服務性犬隻是經過訓練以協助身障者的狗，而不是 ESA；ESA 沒有接受過執行特定任務訓練，僅供患有心理健康疾病者提供慰藉和情感上的支持。
6	香港消費者委員會／乳膠氣球可能釋出致癌物質 (15/6/2023)	氣球是不少派對中營造歡樂氣氛的裝飾，亦是深受兒童喜愛的玩具。香港消費者委員會檢測市面上 19 款派對布置常用的乳膠(latex)氣球產品，共計 35 個樣本，發現所有樣本均檢出不同種類的亞硝胺化合物及或可亞硝化物質，部分屬疑似致癌物；其中近 7 成型號 (13 款)更可能釋出超出歐盟相關玩具安全規定的亞硝胺化合物及或可亞硝化物質，情況令人擔憂。消委會促請廠商馬上作出改善，盡量降低產品的亞硝胺及相關物質釋出量，以

		確保產品可供消費者安全使用。
--	--	----------------