

107 年 5-6 月國際消費者保護資訊摘要

編號	發布機關/標題	資訊重點摘要	頁碼
1	澳大利亞競爭及消費委員會 (ACCC) — 每週有 50 名澳大利亞人因傾倒的家具或電視而受傷	ACCC 與 Kidsafe(民間團體)合作發起全國宣傳活動，敦促家長檢查家中是否存在不穩定的家具引起的危險。兒童的好奇心和缺乏危險意識，更容易受傷害。ACCC 建議家長檢查每個房間是否存在危險，將任何高大或不穩定的家具或電視機固定好。	4
2	美國聯邦貿易委員會 (FTC) — 提防假借電腦遠端支援名義的詐騙手法	偽稱是資訊廠商用電話、電子郵件或跳窗廣告，聲稱消費者的電腦有問題，請消費者允許其工程師遠程操作使用者的電腦，或以禮物卡支付其服務費用。	5
3	美國消費品安全委員會 (CPSC) — CPSC 呼籲家長注意嬰兒在傾斜式寢具或座椅上之睡眠安全	CPSC 提醒家長，應留心嬰兒在被放置於傾斜式嬰兒床、浴盆及座椅時，是否處在安全的睡眠環境中，特別是在嬰兒未受到綁帶的束縛保護時。CPSC 發現傾斜式寢具及座椅可能讓嬰兒因翻身後無法呼吸而死亡。	6
4	聯邦貿易委員會消費者保護局 (BCP) 對互聯網相關產品發布警示	BCP 在給消費品安全委員會 (CPSC) 的建議書中，對互聯網相關產品發布警示，指出安全防護不佳的互聯網 (IoT) 設備可能會造成消費者安全隱憂，可能導致設備失去關鍵性的安全功能，失去網路連結，或毀損資訊。例如，如果感染惡意軟體，汽車的煞車系統可能會失效，或倘火災探測器失去網路連結，可能會無法啟動。	7
5	香港消費者委員會 — 全數 10 款 USB 旅行萬用轉接頭均有安全風險，消委會促廠商	香港消委會測試 10 款附有 USB 充電器功能的旅行萬用轉接頭樣本，參考最新的國際標準 IEC60884-2-5:2017、IEC60950-1:2005 及英國標準 BS8546:2016，結果全部	8

編號	發布機關/標題	資訊重點摘要	頁碼
	改善設計，政府加強檢測	<p>樣本均未能通過所有安全標準的測試項目，較常發現的問題包括：USB變壓器的絕緣距離不足，增加使用時跳掣及短路的風險；插腳尺寸與標準不符，可能導致接觸不良，影響電氣操作；所有樣本的標示都不完整，遺漏重要的警告字句，如「不能改變電壓」和「沒有提供接地」。</p> <p>消委會敦促廠商改善產品之設計及品質安全，提醒消費者在選購和使用時必須加倍小心，同時認為政府當局有必要加強檢測此類產品，以保障使用者安全。</p>	
6	香港消費者委員會—長者陪診服務最低消費相差3倍，收費名目多，實際費用或難預算	<p>香港消委會針對市場上出現由私營或自負盈虧機構/公司提供的陪診或護送服務，檢視調查其服務內容及收費規定，發現14間機構/公司均設有最低收費，其價格差距逾3倍。另除基本服務費之外，機構/公司普遍設有其他額外收費項目；預約、更改或取消服務亦有不同限制。每次使用服務可能還需收取不同的附加費，實際費用或難以預算。</p> <p>消委會建議消費者如有需使用此類服務時，要先問清楚相關細節，並呼籲業者應增加收費資訊透明度及減少限制，以提升整體服務彈性。</p>	10
7	澳洲競爭及消費者委員會-惠普公司賠償購買印表機的消費者	<p>惠普公司生產的某些型號印表機，當消費者使用非惠普公司生產的墨水匣時，可能無法正常運作，而該公司未告知消費者相關資訊，消費者因此項印表機技術問題所受損害將可獲得惠普公司所承諾的賠償。</p>	12

編號	發布機關/標題	資訊重點摘要	頁碼
8	澳洲競爭及消費者委員會- Jenny Craig 公司支付「10 公斤 10 美元」的廣告罰款	Jenny Craig 減肥中心因不實廣告而受罰 37,800 澳幣。該公司自 2017 年 12 月至 2018 年 2 月於電視廣告中指出，消費者可以 10 元澳幣的專案費用減掉 10 公斤，未充分揭露消費者還必須額外支付購買食物的費用。	12
9	澳洲競爭及消費者委員會查處有機產品不實宣稱	GAIA 公司表述其嬰兒沐浴乳、洗髮精及潤膚乳為純天然有機 (Pure ★ Natural ★ Organic)，然而，這些產品卻包含兩種合成化學防腐劑，因而受罰 37,800 元澳幣。	13
10	英國競爭和市場管理局(CMA)	對酒店預訂網站進行查核行動	14
11	挪威消費者委員會	調查租車時提供的保險具有誤導性，訂購時無法找到總價，要求租車業修正	14
12	法國消費者事務和欺詐控制總局	夏季加強各項查核以保護消費者	16

1. 澳大利亞競爭及消費委員會 (Australian Competition & Consumer Commission, ACCC) – 每週有 50 名澳大利亞人因傾倒的家具或電視而受傷 (25/06/2018)

估計 2,600 名澳大利亞人每年因家具和電視倒塌造成傷害而接受醫院治療，相當於每週約有 50 人。2001 年以來，至少有 22 名 9 歲以下的兒童在澳大利亞因傾倒家具或電視而死亡，其中 3 歲以下兒童的風險最大。

ACCC 與 Kidsafe(民間團體)合作，發起一項全國宣傳活動，敦促家長檢查他們的家中，是否存在不穩定的家具引起的危險，包括書櫃、抽屜、衣櫃、餐櫃和電視機。Kidsafe 執行長 Melanie Courtney 表示，兒童的好奇心和缺乏危險意識，使他們更容易受到傷害。從孩子的角度來看，普通的家具，看起來非常不同且有趣，例如把書架等物品當作梯子。

ACCC 代理主席 Delia Rickard 說，傾倒事故發生得很快，家長和照護人員務必要確保家具安全性。建議家長檢查每個房間是否存在危險，將任何高大或不穩定的家具或電視機固定好。如果沒有固定工具，可以到五金行或家具賣場購買。

皇家兒童醫院創傷部主任 Warwick Teague 表示，家具傾倒不僅傷害兒童，而且可能會將其蓋住，導致受傷或死亡。電視和家具的常見傷害事件，是明顯的鈍器創傷，包括骨折、腦傷，胸腔破碎，甚至窒息死亡。

Rickard 女士表示，ACCC 將繼續與零售商合作，提高人們對不穩定家具所帶來的危險的認識。這包括確保零售商向消費者提供適當的固定設備，作好危險標示，並將警語貼到產品上。

以下是 ACCC 提供家具消費安全的提醒：

1. 購買時

- (1) 購買具有堅固、穩定和寬闊底座的家具。
- (2) 尋找有安全資訊的家具，或將其固定在牆上的設備。
- (3) 測試店內的家具以確保其穩定。例如，拉出抽屜櫃的頂部抽屜並施加一點壓力，看它是否穩定，確保抽屜不易掉出。

2. 使用時

- (1) 連結、安裝螺栓或以其他方式，將家具固定在牆壁或地板上。

- (2) 請勿將重物放在書架頂部的架上。
- (3) 將電視機安裝在牆上。
- (4) 勸阻小孩爬上家具。
- (5) 請勿將誘人的物品，如孩子喜歡的玩具放在家具上面。
- (6) 請勿將不穩定的家具放置在兒童玩耍的地方。
- (7) 將鎖定裝置放在所有抽屜上，以防止兒童打開它們玩耍。

資訊來源：

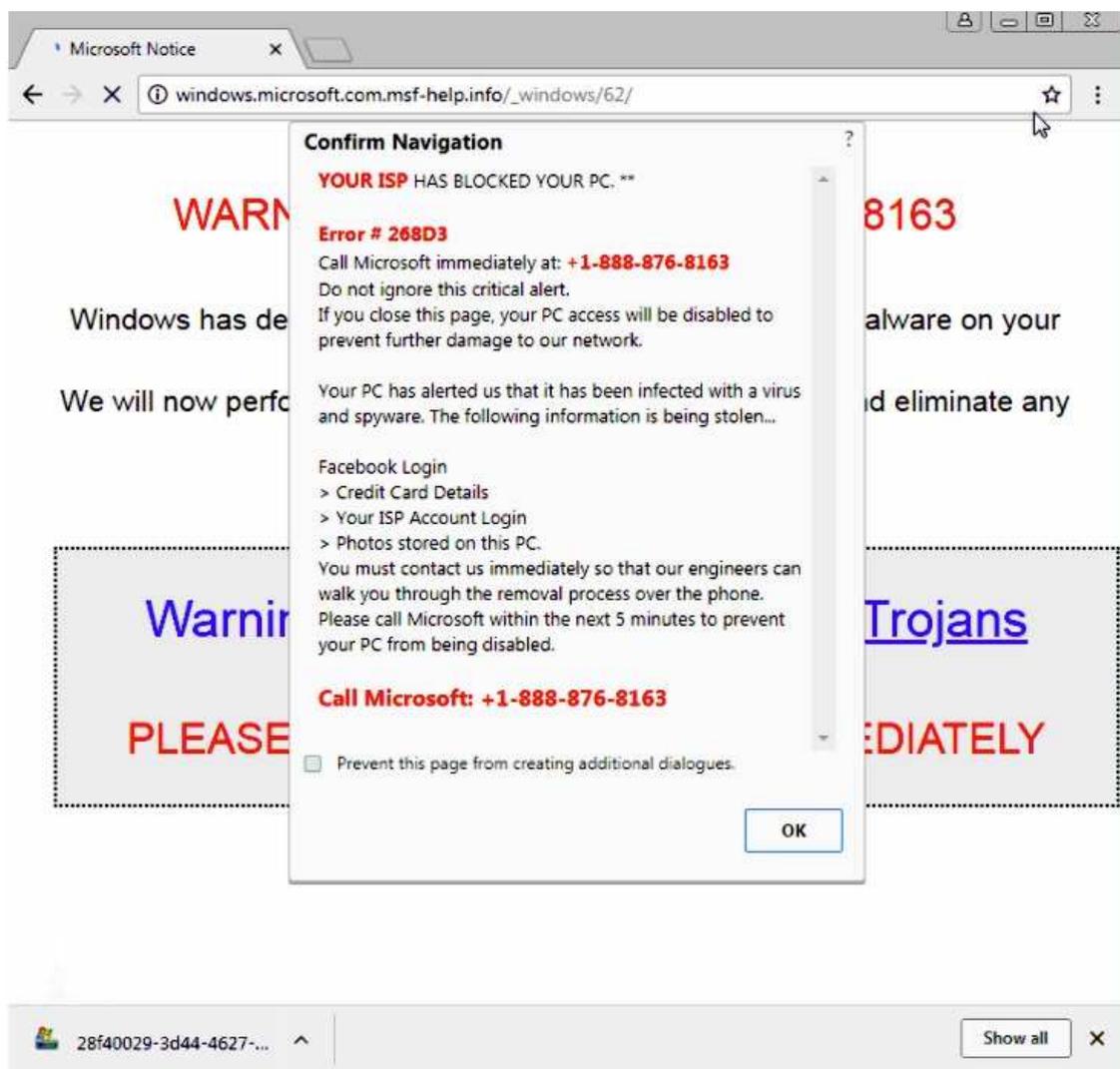
<https://www.accc.gov.au/media-release/fifty-australians-a-week-injured-by-toppling-furniture-and-televisions>

2. 美國聯邦貿易委員會 (Federal Trade Commission, FTC) — 提防假借電腦遠端支援名義的詐騙手法 (6/6/2018)

FTC 給電腦用戶的防詐騙警訊，提供小測驗：

- (1) 您收到某資訊廠商的電話或電子郵件，告知您的電腦有問題。
您是否該讓其工程師遠程操作您的電腦進行維修？
- (2) 螢幕上顯示一條警告，指出有“可疑活動”，或是“檢測到安全威脅”。你是否該撥打螢幕上顯示電話號碼或使用通訊軟體與資訊廠商的技術人員諮詢？
- (3) 這家資訊廠商要求你購買 iTunes 禮物卡(點數卡)或匯款來支付服務費用。

以上 3 題的答案都是“否”。收到這些訊息的消費者不須驚慌，您的電腦幾乎肯定是正常的，合法的資訊公司不會這樣做。這些假借技術支援名義的詐騙者，有時會做虛假的聲明，聲稱與知名資訊公司有關，讓您相信他們。打電話通知你的人，或者提供你免費電話號碼，只是想騙錢的騙子。如果您允許某人操控您的電腦，那麼他們便會安裝可竊取您個人資料的惡意軟體，凡是要您用禮品卡來支付費用(包括技術支援)的人，都是詐騙者；合法公司不會要求您用禮品卡付款。



資訊來源：

<https://www.consumer.ftc.gov/blog/2018/06/no-gift-cards-tech-support-scammers>

3. 美國消費品安全委員會 (CPSC) -CPSC 發布消費者警訊 呼籲家長注意嬰兒在傾斜式寢具或座椅上之睡眠安全(31/05/2018)

CPSC 提醒家長，應留心嬰兒在被放置於傾斜式嬰兒床、浴盆及座椅時，是否處在安全的睡眠環境中，特別是在嬰兒未受到綁帶的束縛保護時。傾斜式的寢具包括嬰兒床、搖籃等，傾斜的背部設計能抬升嬰兒的頭部及身體。市面上能找到許多不同類型的新生兒及嬰兒及寢具及座椅，材質有硬式(由架子及布料組成)、半硬式或是由組合

而成。CPSC 發現傾斜式寢具及座椅可能讓嬰兒因翻身後無法呼吸而死亡。

因此，CPSC 鄭重呼籲消費者：在使用上述產品時，請用綁帶束縛保護嬰兒；一旦嬰兒可以翻身，請停止使用這些產品。父母可能會無法預料嬰兒何時會第一次翻身的確切時間。因此，請務必用綁帶束縛保護嬰兒，並將其調整為貼身貼合，以讓嬰兒保持正面朝上的姿勢，並留心讓嬰兒能自由呼吸。

CPSC 鼓勵家長幫嬰兒創造安全的睡眠環境，並且在使用寢具或座椅時遵守製造商的指示。每次嬰兒睡覺時，家長都應遵循這些簡單的安全步驟：

- 避免在睡眠環境中添加毯子，枕頭或其他物品。
- 讓嬰兒以背部朝下的姿勢入睡。
- 定期查閱 www.cpsc.gov 網站，了解使用的嬰兒床、搖籃或座椅是否被召回。

資訊來源：

<https://www.cpsc.gov/Newsroom/News-Releases/2018/CPSC-Consumer-Alert-Caregivers-Urged-To-Use-Restraints-With-Inclined-Sleep-Products>

4. 聯邦貿易委員會消費者保護局 (BCP) 對互聯網相關產品發布警示 (15/06/2018)

聯邦貿易委員會消費者保護局 (BCP) 在給消費品安全委員會 (CPSC) 的建議書中，對互聯網相關產品發布警示，指出安全防護不佳的互聯網 (IoT) 設備可能會造成消費者安全隱憂，並說明減輕此類風險的方法。

BCP 向 CPSC 提供 CPSC 關於與互聯網有關產品的潛在安全問題和危害的意見。雖然 CPSC 指出隱私和資訊安全不屬於其管理範圍，但 BCP 工作人員強調，倘互聯網設備安全性不佳，可能會導致設備失去關鍵性的安全功能，失去網路連結，或毀損資訊。例如，如果感染惡意軟體，汽車的煞車系統可能會失效，或火災探測器若失去網路連結，可能會無法啟動。

BCP 向 CPSC 介紹與互聯網相關產品安全有關的教育宣導和執法工作，向互聯網產品製造商提供有關預測和處理隱私和安全風險的工作指南，並請 CPSC 考慮互聯網產品製造商該如何提供消費者對產品安全性及召回的通報管道。

儘管 BCP 對 CPSC 對是否應為防範互聯網設備的風險訂定有關法規未採取立場，但建議 CPSC 採用技術中立(technology-neutral)的方法，在制定和執行監管框架和規範時，只根據互聯網的本質和衍生的風險作為基礎，不因採用不同的科技而有特殊的豁免或要求。該方法具有足夠靈活性，不會隨著科技進步而過時。最後，就 CPSC 考慮互聯網設備應取得的認證要求方面，BCP 建議 CPSC 應考慮要求製造商公開其遵守的標準，此類揭露將提高對消費者的商品透明度，並允許 FTC 依據聯邦貿易委員會法，對未遵守安全規則的製造商行使公權力。

資訊來源:

<https://www.ftc.gov/news-events/press-releases/2018/06/ftcs-bureau-consumer-protection-staff-submits-comment-internet>

5.香港消費者委員會-全數 10 款 USB 旅行萬用轉接頭均有安全風險 消委會促廠商改善設計 政府加強檢測(14/06/2018)

出外旅遊時，要讓電子產品時刻保持足夠電力，不少消費者會使用兼備萬用轉接頭及 USB 充電器功能的旅行萬用轉接頭。香港消費者委員會(下稱消委會)測試發現，全部 10 款樣本均未能通過所有安全標準的測試項目，其中 2 款無品牌但在市場上常見的樣本，整體安全評分只有 2 分或以下，情況令人憂慮。消委會高度關注旅行萬用轉接頭的安全性，敦促廠商改善設計和產品品質，並提醒消費者在選購和使用時必須加倍小心。獲得安全保障是消費者的基本權益，消委會認為當局有必要加強檢測此類產品，以保障使用者安全。

測試的 10 款樣本售價由\$78 至\$460 不等，售價最高的 2 款，多於航機上有售，至於售價最低的 2 款樣本，則常見於一般手機配件店。測試參考最新的國際標準 IEC60884-2-5:2017、IEC60950-1:2005 及英國標準 BS8546:2016，按產品安全程度、效能及使用方便程度評分，5 分為滿分，各樣本的總評只得 1.5 至 3.5 分，反映樣本的整體表現均屬欠佳，而安全程度更須即時改善。

測試結果發現全部樣本都有不同程度的未符標準項目，整體安全評分由 1.5 分至 4 分不等，較常發現的問題包括 USB 變壓器的絕緣距離不足，增加使用時跳掣及短路的風險；插腳尺寸與標準不符，可能導致接觸不良，影響電氣操作；所有樣本的標示都不完整，遺漏一些重要的警告字句，包括「不能改變電壓」和「沒有提供接地」。

至於安全評分最低的樣本，其不同制式的插腳可同時伸出，如其中一組插腳插入電源，其他外露插腳亦會通電，一旦觸及或會引致觸電。消委會已將測試結果知會香港機電工程署，該署已呼籲消費者立即停用該款產品及另外 2 款設計相似的產品。

此外，即使在正常負載的情況下，測試發現全部樣本的溫升均較標準訂明的溫度升幅上限(65K)為高，其中 1 款 USB 輸出電流較高的樣本，其溫度升達 113K，超出標準上限 74%。另有 2 款則沒有提供過大電流保護，非正常溫升測試中，膠料因溫度過高而變形，須終止測試，結果極不理想。

樣本的物料耐熱程度同樣欠佳，7 款英式插頭膠插腳或插腳座的膠料未能通過測試，燃點 30 秒後未能自行熄滅；另外，6 款樣本內承托帶電部分及外殼的膠料配件，在 125°C 球壓測試下，其插腳座、膠插腳、插座或外殼均出現凹陷，直徑超過 2 毫米，顯示樣本的耐高溫能力相當不足。

測試又發現，部分樣本插座的分斷能力欠佳，插頭在拔出和插入時均不暢順，其中 2 款樣本的插座部分，使用不同地區插頭插入及拔出 50 次後，插座的金屬接觸片出現嚴重變形，未能完成測試。此外，有 5 款樣本的插座未能夾緊插腳，另有 1 款在首次插入電掣時，插座金屬片便出現變形，產品質素甚差劣。

至於效能表現，有 2 款 USB 插座樣本量得的輸出電壓低於標準要求。待機能耗方面，各樣本的表現平平，僅獲 3.5 分或以下，而正常操作效率的表現參差，分數由 2.5 至 5 分不等。效能表現不佳的樣本，充電所需時間會較長，甚或不能充電。

任何設有英式插腳而在香港使用的萬用轉接頭，須通過《電氣產品(安全)規例》規定的特定安全規格及檢測，如沒有英式插腳則不受規例監管。本次 10 款樣本中，有 7 款都在包裝盒及英式插腳伸縮部分貼上警告字句，說明產品不可在香港使用，但只須撕下警告字句，伸出英式插腳後，消費者仍然可以在香港當地使用。代理商此舉有避開法例規管之嫌，當局應加強巡查及抽檢，確保產品安全及合乎法例要求。

近年不少機構會以 USB 旅行萬用轉接頭作為紀念品送予公眾人士或客戶。消委會重申，產品安全是保障消費權益的必備條件。無論是自用或作為紀念品，消費者均應審慎選用，不可掉以輕心。

使用旅行萬用轉接頭時應注意的安全事項：

- 每次只可有一組適用的插腳伸出，並確保插腳接觸穩固；
- 不適用於接駁功率較高電器及須接地的電器，例如電湯匙、熨斗及煮食鍋等；
- 須留意需接駁充電的裝置，其電壓是否跟當地配合；香港採用的電壓 220V，適用於中國大陸各省、歐洲、澳洲、紐西蘭、韓國、東南亞各國等地；前往北美、日本及台灣等地，須攜帶設電壓選擇裝置；
- 只需 USB 充電的用戶外遊時可考慮使用備有多個輸出插座的 USB 旅行充電器；
- 使用後應馬上把萬用轉接頭拔出插座，並收起插腳；
- 由於旅行萬用轉接頭是設計供外遊時使用，若消費者需要在香港使用萬用轉接頭，應購買符合 BS1363 安全標準的 13 安培三方腳萬用轉接頭。

資訊來源：

https://www.consumer.org.hk/ws_chi/news/press/500/USB-travel-adaptors.html

6.香港消費者委員會-長者陪診服務最低消費相差3倍 收費名目多 實際費用或難預算(14/06/2018)

體弱或行動不便的長者，外出往往需要陪同及照顧。鑑於由政府資助的社區照顧服務輪候時間長，市場上出現許多由私營或自負盈虧機構/公司提供的陪診或護送服務。香港消費者委員會(下稱消委會)檢視提供此類服務的 14 間機構/公司，發現全部設有最低收費，由\$111 至\$470 不等，差距逾 3 倍。除基本服務費外，機構/公司普遍設有其他額外收費項目；預約、更改或取消服務亦有不同限制。每次使用服務，總收費動輒數百元，而且可能需收取不同的附加費，實際費用或難以預算。消委會建議考慮使用此類服務的消費者要問清細節，並呼籲服務供應商增加收費資訊透明度及減少限制，以提升整體服務彈性。

消委會今年 5 月向 31 間私營或自負盈虧機構/公司發出問卷，結果收到 16 間機構/公司的回覆，另 15 間未回覆或提供資料的機構/公司中僅 1 間在其網頁提供收費資料，顯示相關機構/公司的資料透明度有待改善。

綜合各機構/公司提供的服務資料，發現單次服務每小時收費由 \$62 至\$160 不等。其中 9 間會分辦公和非辦公時段收費，以非辦公時

間收費較高，兩段時間的收費可相差約 13%至 50%。此外，全部 14 間機構均設最少服務時數，由 1.5 至 4 小時不等。若以長者到公立醫院輪候覆診時間計算，一般需用上 3 至 4 小時，以此計算(4 小時)，每次基本服務費由\$248 至\$640。如有需要長期使用陪診服務，消委會建議要估算清楚開支和負擔能力，免失預算。

除基本服務費外，服務員在護送服務期間的來回車資須由使用者承擔，1 間機構更指定要以計程車為交通工具。此外，部份機構/公司會要求收取不同的車資津貼或偏遠地區/離島附加費，由\$30 至相等於 1 小時服務費不等； 2 間機構要求居住於非地鐵沿線的消費者，支付 \$30 或\$10 附加費加交通接駁費。

預約服務亦有不同限制。除 1 間機構不設預約時限，其餘 13 間均要求消費者於提供服務前最少 1 天，甚或 2 星期預約。若今天預約翌日的服務，有 3 間會向消費者收取每小時\$10 至 \$25 的額外費用。

至於繳費安排，有 6 間要求預繳全數服務費；若取消服務，當中 4 間規定已繳費用不會退還。至於更改服務時間或日期，除 2 間機構沒有限制外，餘下 12 間均要求最少 2 小時，甚至 3 個工作天前通知。若少於 24 小時通知，3 間須收取\$50 至 2 小時的服務費；1 間表示須支付已預約服務時數的費用； 1 間則不會退還預繳之費用。

此外，消費者要留意選用的機構有否為服務員購買保險，有 11 間機構表示，服務員屬其僱員，已購買勞工保險；其餘 3 間則表示服務員並非其僱員。

另外，消委會亦檢視提供接載輪椅人士服務的收費，回覆的 3 間機構/公司中，有 2 間設最低消費金額或最低服務時數。除車資外，3 間均設額外費用，例如繁忙時間附加費或分區附加費等。

消費者使用陪診或護送服務前，應注意以下事項：

- 瞭解服務員的認可資格，包括是否接受專業培訓並通過考核；
- 每間機構收費不同，宜先清楚瞭解收費準則、最低服務時數、付款安排及其他條款，例如臨時更改或取消服務的附加費等；
- 長者如需服務員在服務期間特別照顧，如患有認知障礙症或肢體傷殘，宜事先清楚說明，避免因溝通不足而產生的誤會；
- 每間公司對偏遠地區的定義或有差別，要求收取的附加費或交通津貼亦不同，消費者宜詳細查詢。

資訊來源：

https://www.consumer.org.hk/ws_chi/news/press/500/elderly-escort-and-tr

7. 澳洲競爭及消費者委員會 (Australian Competition and Consumer Commission, ACCC) - 惠普公司賠償購買印表機的消費者 (3/5/2018)

澳洲競爭及消費者委員會(ACCC)發布新聞指出，惠普公司(HP PPS Australia Pty Ltd)生產的某些型號印表機，當消費者使用非惠普公司生產的墨水匣時，可能無法正常運作，而該公司未告知消費者相關資訊，消費者因此項印表機技術問題所受損害將可獲得惠普公司所承諾的賠償。

此項印表機技術稱為「動態安全功能」(Dynamic Security Feature, DSF)，目的在於防止在 HP 印表機中使用非 HP 墨水匣。惠普公司已經在澳洲銷售了大約 220,000 台這樣的印表機，其中大部分已經在購買前就安裝了 DSF 或於購買之後提供軟體更新。2016 年 9 月時，部分消費者使用非 HP 墨水匣於 HP OfficeJet 噴墨印表機而發生無法相容的問題，而且在許多情況下顯示墨水匣已損壞的訊息，但事實並非如此。

企業經營者必須揭露有關其產品的所有重要資訊，包括是否對使用非原廠零件有所限制。惠普公司承認，未向消費者揭露前述資訊，可能涉及誤導或欺罔行為。惠普公司將對受影響的消費者賠償 50 澳幣，並將在產品包裝上和銷售時加強資訊揭露，使消費者知悉 DSF 技術，以及其所具有防止使用非 HP 墨水匣的功能。

資訊來源：

<https://www.accc.gov.au/media-release/hp-to-compensate-printer-customers>

8. 澳洲競爭及消費者委員會 (Australian Competition and Consumer Commission, ACCC) - Jenny Craig 公司支付「10 公斤 10 美元」的廣告罰款 (5/6/2018)

澳洲競爭及消費者委員會(ACCC)發布新聞稿說明 Jenny Craig 減肥中心因不實廣告而受罰 37,800 澳幣。該公司自 2017 年 12 月至 2018 年 2 月於電視廣告中指出，消費者可以 10 元澳幣的專案費用減掉 10 公斤，未充分揭露消費者還必須額外支付購買食物的費用。ACCC 委員 Sarah Court 表示，Jenny Craig 公司的廣告可能誤導消費者認為他們

可以參加 Jenny Craig 的減肥計劃，並以 10 元澳幣的價格減掉 10 公斤，而事實上消費者將不得不花費更多。

此外，Jenny Craig 公司也未揭露，出現在網路影片中為該公司服務作薦證廣告的人為該公司的員工。業者就其與提供薦證廣告者的關係必須透明化，當薦證人是由業者所僱用時，必須讓消費者知悉該薦證非屬獨立的個人意見。

在定型化契約部分，Jenny Craig 公司與消費者約定瑕疵商品必須在 3 天內通知該公司並在 10 個營業日內以原始包裝返還商品，才可以請求退款，上述約定有違澳洲消保法的規定。Jenny Craig 公司在 ACCC 調查期間已修正上開違法行為。

資訊來源：

<https://www.accc.gov.au/media-release/jenny-craig-pays-penalty-for-%E2%80%9C10kg-for-10%E2%80%9D-ads>

9. 澳洲競爭及消費者委員會 (Australian Competition and Consumer Commission, ACCC) 查處有機產品不實宣稱 (20/6/2018)

澳洲競爭及消費者委員會查處市面有機產品，發現 GAIA 公司表述其嬰兒沐浴乳、洗髮精及潤膚乳為純天然有機 (Pure ★ Natural ★ Organic)，然而，這些產品卻包含兩種合成化學防腐劑 *sodium hydroxyl methyl glycinate, phenoxyethanol*)，因而裁罰業者 37,800 元澳幣。

企業經營者宣稱其產品是有機，必須能證實所宣稱的內容真實，沒有欺罔或誤導消費者。GAIA 公司的宣稱可能導致消費者認為這些產品不包含合成化學物質，但事實上並非如此。

此外，澳洲競爭及消費者委員會調查發現某些 Naturis 公司供應的有機麵包產品雖然未檢驗出合成化學品或防腐劑，但含有有機和非有機成分的混合物，Naturis 公司就此已在其網站及相關產品修正標示。

資訊來源：

<https://www.accc.gov.au/media-release/accc-targets-misleading-organic-claims>

10. 英國競爭和市場管理局 (CMA) 對飯店預訂網站發起查核行動 (28/6/2018)

競爭和市場管理局 (CMA) 針對飯店預訂網站查核結果，作以下說明：

(1) 查核結果：飯店的排名方式，例如搜索結果可能受消費者無關要求

所影響，如飯店支付網站的佣金金額。

- (2)壓力銷售：無論是有多人在看同一個房間、可能剩下多少房間數量、或者價格多少等，都會產生錯誤可用的房間需造成消費者急於做出預訂決定。
- (3)折扣聲明：網站上提供給客戶的折扣聲明是否為公平的比較。例如可提出賠償時間過短或將較高的周末房價與客戶搜索的平日費率比較。
- (4)隱藏費用：網站會刊登首次向消費者展示的價格(內含所有費用)，但消費者可能稍後會面臨意外費用(如稅費或預訂費用)。

CMA 將要求網站修正上述問題，而這些問題已經違反消費者保護法。它既可以確保業者具有法律約束力的承諾，也可以改變業者的商業行為，或者在必要時對業者提告。

除了執法活動外，CMA 還向一系列網站發出了警告信，要求他們審查他們的條款和做法，以確保其公平性並遵守消費者保護法。

CMA 還引用了許多關於飯店線上預訂網站的價格資料及廣告標準局 (ASA) 發布的其他線上價格。CMA 已要求 ASA 考慮「最佳價格保證」或「最低價格」等陳述是否會誤導消費者，以及提出索賠必須滿足哪些條件。

CMA 繼續評估其收集的有關其他在線飯店預訂網站履行的證據，並可在適當時候啟動進一步的執法案例。

資料來源：

<https://www.gov.uk/government/news/cma-launches-enforcement-action-against-hotel-booking-sites>

11.挪威消費者委員會調查租車時提供的保險具有誤導性，訂購時無法找到總價，要求租車業修正(24/6/2018)

消費者委員會的一項調查顯示，消費者在租車時租車業所提供的保險具有誤導性，致訂購時無法找到保險總價。

消費者委員會和消費者歐洲公司測試了最大的租賃公司的保險產品。目標是確定消費者在預訂時必須如何購買保險，這樣他就可以避免在選購汽車時購買到昂貴且不必要的保險。

事實證明，保險不僅非常複雜，而且通常在上車之前也無法購買。大多數消費者幾乎不可能在訂購時查詢租車的總價。只有近 2/5

的公司（Sixt 和 Europcar），現在可以在網上預訂車輛時購買所有保險。只有 Sixt 允許您自由選擇保險而無需購買保險套餐。

同時，Sixt 無法保證防盜險有包含在基本租賃價格中，這意味著如果事故發生，消費者可能面臨高成本的風險。

保險叢林

各個公司在保險和條款上都有一個明確的名稱，反而使消費者更加困惑。消費者委員會和消費者歐洲組織也發現額外的保險並不能涵蓋消費者原有的想法。例如，購買免賠額並無法將免賠額減少到零，儘管保險通常非常昂貴。而且保險並不包括輪胎和輪輞的損壞。

保險公司花了數週時間回應消費者委員會的問題，可知保險是如此複雜。

現在有 4/5 的租車公司可以保證盜竊保險已包含在基本租金中。此外，有 2/5 的公司在網上訂購時給予消費者購買額外保險的機會，而 Avis 公司推出了新的系統，允許消費者購買一些額外的保險。消費者委員會對汽車租賃公司的要求

- (1) 保險用詞必須使用消費者可理解的語言，且就保險的相同名稱要一致。
- (2) 所有保險必須在預訂車輛時在線購買，以便消費者有時間閱讀條款和條件，在搜尋標的物時不會有任何意外。
- (3) 所有必要的保險必須包含在基本租賃價格中，並且應該在訂單頁面上說明免賠額度，以及消除或減少這些費用的疑慮。

建議事項

- (1) 避免雙重保險。做一個聰明的消費者，調查現有的東西。避免重複投保。
- (2) 查看消費者委員會的指南，了解實際需要的保險，而不是在離開之前做研究，所以要知道購買什麼保險及拒絕的權利。
- (3) 查看旅行保險。我們測試了挪威五大索賠公司。減少盜竊和盜竊稅已經包含在您的旅行保險中，或者可以考慮增加額度。

資料來源：

<https://www.forbrukerradet.no/siste-nytt/krever-at-leiebilbransjen-rydder-opp>

12. 法國消費者事務和欺詐控制總局(DGCCRF)- 夏季加強各項查核以保護消費者(21/6/2018)

夏季是消費和旅遊業的一個亮點，對國民經濟和就業至關重要。儘管對購買質量的要求越來越高，但消費者會在假日忘記平時的警覺性，消費者容易處於侵害的情形。

本案目標為確保消費者能有良好信息、驗證交易的誠信度、控制產品的安全性並為夏季遊客提供良好的服務。

三個優先預防和控制主題

- (1)戶外住宿和在線住宿：露營地及其所有服務，將受到其他形式的戶外住宿（如船、帆布下的營地）的控制。出租移動房屋和房車的條款也將受到控制。關於在線報價，將特別關注從事與住宿（小木屋，大篷車等）相關的商業活動的地方一級的專業人士和個人網站，以及全國的協作經濟平台。
- (2)與健康休閒相關的活動及產品：將提供海邊活動和化妝品（包括防曬霜）的現況。另休閒活動也將受到密切監控：騎馬、水上運動、水肺潛水、游泳池安全及體育活動場所。
- (3)旅遊密度高地區的餐飲服務：外賣食品和飲料的流動銷售（餅乾店、冰淇淋店、食品卡車、比薩餅銷售、飲酒場所等），特別是在海灘、市場及偶爾的活動現場（如節日、音樂會、展覽等）周圍。

DGCCRF 特別警示：

- (1)食品交易的安全性和公平性：挑選最敏感的產品，然後在懷疑異常的情況下進行實驗室分析。
- (2)假日消費者的信息：重點是消費者的確切信息以及所提供的產品和服務的質量，以便發揮競爭優勢並避免任何不便。這些服務將特別確保遵守價格顯示、信息標籤或向消費者提交票據以及不公平商業慣例的規則。
- (3)消費者安全：首次營銷人員進行查核，以分析和預防風險，並糾正將有缺陷的產品銷售市場。在夏季期間，這些行動將通過分銷控制來擴展，特別是檢查在營銷期間給予消費者的信息以及關於使用的預防措施和產品的使用條件。特別值得警惕的是保健品或化妝品用品（如避孕套、防曬霜、紋身油墨等）。
- (4)市場的順利運作：目標是防止或制止旨在限制旅遊市場自由運作的反競爭做法，損害消費者和法國的競爭力。其外國競爭對手透過地

下經濟和商業化（路邊銷售、協會提出的活動、假冒販售等）將是特別有針對性的，如聲稱產品的原產地。

資料來源：

<https://www.economie.gouv.fr/dgccrf/des-controles-renforces-pour-protoger-consommateurs-durant-lete>