

105 年 1-2 月國際消費者保護資訊摘要表

本院消費者保護處彙整

編號	發布機關 標題	資訊重點摘要	研處意見	頁碼
1	美國聯邦交易委員會(FTC)一對兩家濫發非法「線上中學」文憑的業者採取行動	<p>FTC 對 2 間經營「線上中學」的業者提出告訴，指控這兩家業者濫發毫無價值的非法文憑。</p> <p>被告涉嫌建立多個非法中學網站，並謊稱這些中學的文憑已獲機構認證，事實上連所謂的認證機構也是捏造出來的，上當的消費者誤以為這些文憑可用於升學、求職，卻發現不被採納。</p> <p>FTC 已請法院發出暫時禁令禁止被告繼續營業並凍結其資產，另外也發表專文提醒消費者選擇線上中學應注意事項。</p>	綜合規劃科函 主管機關教育部向代辦業者宣導。	9
2	美國聯邦交易委員會(FTC)一針對成長中的大數據應用提出企業建議報告書	<p>FTC 發表「大數據：包容或排除的工具？」報告書，關注大數據實際運用面之議題。</p> <p>這份報告列舉大數據的創新用途，並列出跟大數據應用有關的法律，同時探討企業在檢視其大數據計畫是否符合法律規定時應考量的議題。</p> <p>此外這份報告書亦舉出 4 項主要政策議題，藉由檢視實務問</p>	本則資訊提供 本處各科參考。	10

編號	發布機關 標題	資訊重點摘要	研處意見	頁碼
		<p>題及探討大數據應用是否會造成倫理或公平性的爭議，可望協助企業在透過大數據分析獲益的同時，也能避免衍生排他或歧視的負面後果。</p>		
3	<p>美國消費者產品安全委員會 (CPSC) — IKEA 回收有裂損危險的天花板燈</p>	<p>CPSC 宣布 IKEA 美國和加拿大將回收 HYBY 和 LOCK 等兩款天花板燈，因這兩款燈組用來固定玻璃燈罩的塑膠扣環會破裂，導致玻璃燈罩掉落，造成裂損的危險，已在全球接獲 224 件意外通報，並造成 11 起傷害事件。 CPSC 呼籲消費者應立即停止使用上述兩款天花板燈，將之卸除並送回 IKEA 任一分店，並可獲得全額退費。</p>	<p>綜合規劃科函請經濟部標檢局了解臺灣 IKEA 商品回收情形。</p>	11
4	<p>聯合國貿易發展會議 (UNCTAD) — 通過消費者保護綱領並實施新的國際消保架構</p>	<p>2015 年 12 月 22 日聯合國大會通過消費者保護綱領修正案，重要議題例如個資保護、提升電子商務消費者信心、金融財產保護、旅遊、良好企業行為及爭議處理賠償等專章等均在本次修正時納入綱領。依據聯合國大會，UNCTAD 之下將成立一個國際政府間機構，由各會員國的消保政策及法律專家所組成，專責監督綱領之後續推動執行。該組織第</p>	<p>綜合規劃科評估研訂我國消費者保護綱領或研修消保基本政策之可行性。</p>	12

編號	發布機關 標題	資訊重點摘要	研處意見	頁碼
		1 次專家會議預訂於 2016 年 10 月 17-18 日在瑞士日內瓦召開。		
5	國際消費者聯盟 (CI) – 2016 年世界消費者日主題為「拒絕抗生素上菜單」	CI 頃公布 2016 年世界消費者日主題為「拒絕抗生素上菜單 (Antibiotics off the menu)」，CI 將聯合全球各會員盛大推行該活動，要求大型速食連鎖店具體承諾，停止使用含抗生素的肉品。	本則資訊提供督導協調科作為規劃相關措施活動或作為消保團體獎補助案之參考。	13
6	美國聯邦交易委員會 (FTC) – 兩家 APP 開發業者違反兒童線上隱私保護法遭罰款	兩家 APP 開發業者遭 FTC 指控違反兒童線上隱私保護法 (COPPA)，將支付合計 36 萬美元之民事罰款。 FTC 表示，相關業者如要使用兒童的線上個資，就必須清楚了解相關規範，這案例也充分顯示，政府對於兒童線上個資保護非常重視。本案係 FTC 第一次針對廣告業者使用固定標記 (Persistent Identifiers) 於兒童行銷所作的首次執法行動，固定標記已在 2013 年修法時，被視為是個人資料。	本則資訊提供本處各科參考。	14
7	美國聯邦交易委員會 (FTC) – 科技公司未經使用者同意，擅自於安	Vulcun 公司遭指控未經消費者同意，擅自置換瀏覽程式軟體，導致許多消費者抱怨，申訴內容包括瀏覽器及安卓系統出現許多廣告、未經同意擅	綜合規劃科函經濟部及國家通訊傳播委員會參考。	15

編號	發布機關 標題	資訊重點摘要	研處意見	頁碼
	卓系統行動裝置置入 APP	自安裝、消費者須重灌或刪除程式。該公司已同意與 FTC 進行協商。		
8	澳洲新南威爾斯州財務、服務及創新部 (DFSI) — 新法規可妥善保護個人貴重上網設備避免遭竊	新修正之當舖及二手業法規，符合一定條件之當舖業者必須配合登記智慧手機、平板及筆記型電腦的媒體存取控制位址(MAC)，並向警政機關通報，設備一旦被偷之後，有更高機率可以尋獲。呼籲民眾記錄所有設備的 MAC 位址。	督導協調科邀集主管機關開會，研議我國是否對當舖業者及販售二手通訊設備之通訊行採取相關措施。	15
9	香港消費者委員會 — 「海外簽帳免手續費」並非全免稍一不慎易被誤導	香港消費者委員會調查信用卡海外簽帳收費發現不同機構收取手續費差異很大。部分發卡機構宣稱「免收手續費」，其實只代表該機構不收手續費，消費者仍可能需支付交易所涉其他服務提供者之手續費，例如動態貨幣轉換(簡稱 DCC)服務手續費。呼籲發卡機構廣告字眼應避免誤導消費者，並充分提供海外簽帳手續費及相關資訊。	<ol style="list-style-type: none"> 督導協調科函請金融監督管理委員會督促各發卡機構依規定辦理 消保官一科蒐集相關資料，了解國內信用卡推廣活動有無類似情形。 	16
10	香港消費者委員會 — 網上旅遊服務「滴漏式標價(Drip Pricing)」機票	香港消費者委員會檢視旅遊服務網站的票價標示方式，發現有稅項(如燃油稅、機場稅等)和手續費等價格標示不清、系統預設收費項目(如旅	督導協調科檢視國內旅遊網站業者有無「滴漏式標價」類似情形，並進行必	18

編號	發布機關 標題	資訊重點摘要	研處意見	頁碼
	總價格含糊不清	遊保險、WiFi 設備等)或輸入信用卡資料後才顯示交易手續費等現象；這種「滴漏式標價」方式常讓消費者難以知悉最終價格或支付不必要費用。業者應改善標價模式，清楚列出各項費用細節及總票價，剔除預設收費項目及對消費者的不公平條款。	要之處理。	
11	韓國消費者院(KCA)-「跨境交易消費者門戶」開始服務-獲取資訊更便捷	KCA 開啟「跨境交易消費者門戶(Cross-Border Transaction Consumer Portal)」服務，幫助消費者以較安全穩健方式進行跨境交易。網站提供韓文、英語、中文版本，內容包括有關如何取消訂單、熱門外國購物網站的退貨政策、不同投訴類型之英語表達方式、被投訴最多的網購業者、外匯匯率和關稅稅率等資訊、電子商務相關法規、消費者受害案例等訊息，以及網購業者商業登記號碼之查詢功能。	綜合規劃科研議於本院消費者保護會網站依消費類型增設跨境申訴英文表達方式範本之可行性。	20
12	澳洲競爭及消費者委員會(ACCC)-Voiteck 對退休住民涉有虛偽誤導說明遭罰	Voiteck 經 Lifestyle SA 退休村擇定為「首選」電信服務提供者後，致信該村住民表示：Voiteck 已被選定為網路及電話服務提供者；Voiteck 將提供帳務處理；所有住民改用新	消保官一科函國家通訊傳播委員會及公平交易委員會參考。	21

編號	發布機關 標題	資訊重點摘要	研處意見	頁碼
	10,200 元	<p>的電話費率及網路服務。</p> <p>ACCC 認此信表示住民已無選擇網路及電話服務提供者的權利，並須使用 Voiteck 服務，然實情並非如此。故 ACCC 合理相信 Voiteck 涉有虛偽或誤導說明而發出侵權通知。</p>		
13	<p>澳洲競爭及消費者委員會 (ACCC)－Kogan 之父親節促銷廣告涉有虛偽誤導宣稱遭罰 32,400 元</p>	<p>2015 年之父親節促銷期間，Kogan 在 eBay 商店宣稱消費者購買 3 款電腦顯示器，可享 20% 之價格折扣。而在促銷活動前或促銷開始時，Kogan 已將該 3 款電腦顯示器售價調高，雖消費者仍享 20% 折扣，相較先前售價，實際上僅獲 9 % 折扣優惠。當促銷期間終止，Kogan 又將廣告價格調回促銷前之較低售價。故 ACCC 合理相信 Kogan 之廣告價格涉有虛偽或誤導說明而發出侵權通知。</p>	<p>消保官一科函經濟部（商業司）及公平交易委員會參考。</p>	22
14	<p>澳洲競爭及消費者委員會 (ACCC)－兩家銷售調整床及機電產品業者遭罰 20,400 元</p>	<p>2015 年 7 月起，Seniors Plus 商品之宣傳手冊使用澳洲聯邦徽章伴有「澳洲政府」、「衛生與高齡者部門」、「醫療用品管理局」等文字，其他部分也載有「TGA 認證產品」之字樣；另有袋鼠圖樣與四個勾號</p>	<p>消保官二科研議查核按摩床(椅)標示或廣告之可行性。</p>	23

編號	發布機關 標題	資訊重點摘要	研處意見	頁碼
		<p>且伴有「澳洲標準與設計」字樣之標誌。ACCC 認其內容表示該等產品係醫療用品管理局 (TGA) 贊助或許可及符合澳洲設計標準，但實情並非如此。另 Better Living Australia 商品之宣傳手冊，載明該品牌可調整按摩床已取得 TGA 認證及該產品之機電馬達係德國製造，惟此並非事實，且該機電馬達乃中國製品。故 ACCC 合理相信 Clews 及 D Burnz 涉有虛偽或誤導說明而發出侵權通知。</p>		
15	芬蘭競爭及消費者總署－消費者保護官請求市場法院對三家公司發布禁止令	<p>芬蘭消費者保護官針對業者發薪日貸款 (Payday Loans) 使用之契約條款違反消費者保護法相關規定，請求市場法院對三家公司發布禁止令，以保障消費者權益。</p>	<p>本則資訊提供消保官二科作為未來提起不作為訴訟之參考。</p>	24
16	歐盟委員會－委員會在消費者與線上業者間啟動新的替代性紛爭解決機制平台	<p>歐盟委員會於 2016 年 1 月 15 日針對消費者與線上業者，在現行的替代性紛爭解決機制 (ADR) 系統上啟動線上紛爭解決機制 (ODR)，以迅速解決消費爭議。</p>	<p>本則資訊提供消保官一科作為研議線上紛爭解決機制 (ODR) 之參考。</p>	25
17	波蘭競爭及消費者保護局－對 T-Mobile 波	<p>波蘭競爭及消費者保護局自 2014 年 11 月對 T-Mobile 波蘭分公司片面調漲月租費方案</p>	<p>消保官二科函國家通訊傳播委員會參考。</p>	25

編號	發布機關 標題	資訊重點摘要	研處意見	頁碼
	蘭分公司片面調漲月租費方案之處置作為	展開調查程序，除處罰業者450萬元波蘭幣（相當於101萬歐元）外，並要求業者賠償每一位消費者65元波蘭幣（相當於14.5歐元）。		

105 年 1-2 月國際消費者保護資訊摘要

1. 美國聯邦交易委員會(Fair Trade Commission, FTC) —對兩家濫發非法「線上中學」文憑的業者採取行動 (10/2/2016)

美國聯邦交易委員會(FTC)對兩間經營「線上中學」的業者提出告訴，指控這兩家業者宣稱為合法，卻在各地濫發毫無價值的非法文憑，每張文憑索價 135 到 349 美元不等。

根據起訴書，FTC 指控這兩家業者誘導消費者誤信其為合法且跟中學同等學力計畫有關。業者曾使用的校名很多，包括 West Madison Falls High School、Columbia Northern High School、Stafford High School 等等。

FTC 消保局長 Jessica Rich 表示：「被告從想要得到中學文憑的人身上牟利，倘若有公司宣稱不用花任何時間，或只要簡單作個線上測驗就可拿到文憑，幾乎就可以肯定是詐騙。」

FTC 的文件顯示兩家被告業者均建立多個看似合法的中學網站，並藉由「GED(譯註:高中同等學力考試)」和「線上 GED」等造假的關鍵字，提高這些假網站在搜尋引擎的排行。一旦消費者進入這些學校的網站，就會見到一些暗示被告業者提供的文憑等同於一般中學文憑的訊息。

依據 FTC 的文件，所謂的「課程」總計為 4 項無時間限制、無監考者的單選題測驗，並要求學生每項測驗均需答對 70%。在有些「中學」，若學生未達標準，就會被導引到再考一次的頁面，此時會特別標出正確解答，讓學生據以修改答案；其他「中學」則是另外提供學生一份線上「學習指南」，在其中直接標出正確解答供學生選填。

完成測驗後，消費者會被導引到一個「生活經驗」評量的群組選單，若消費者在這裡勾選「知道如何維持收支平衡」，則會自動獲得會計課學分；若消費者表示「偶爾會聽音樂」，就可以獲得音樂賞析課的學分。

FTC 指出許多消費者誤以為能憑著被告所發的文憑來找工作、申請大學或甚至加入軍隊，最後卻只能落得發現文憑不被採納的結果。

被告涉嫌宣稱已獲機構認證，但所謂的認證機構根本是被告虛構的，其中一名被告「The Capitol Network」甚至還謊稱文憑已獲國防部線上教育標準化計畫的認證。

FTC 籲請法院發出暫時禁令禁止兩家業者 (Stepping Stonez Development, LLC、Capitol Network Distance Learning Programs, LLC 及該等相關所屬企業) 繼續營業並凍結其資產。

FTC 也撰擬一篇消費者教育的文章，提供消費者選擇線上中學應注意事項的建議。

資訊來源：

<https://www.ftc.gov/news-events/press-releases/2016/02/ftc-brings-two-actions-against-operators-online-high-schools>

2. 美國聯邦交易委員會(Fair Trade Commission, FTC) — 針對成長中的大數據應用，提出企業建議報告書 (06/01/2016)

FTC 新發表的報告書中提出多項企業應考量的議題，將有助企業在進行大數據分析時可確保讓消費者獲益，同時避免衍生排他或歧視等可能的後果。

FTC 主席 Edith Ramirez 表示：「大數據的在各行各業的角色逐漸吃重，也以具體的方式影響了上百萬的消費者，對消費者的潛在利益顯著，但企業應當確保期大數據應用不會導致排他或歧視等有害後果。」

本份報告名為「大數據：包容或排他的工具？(Big Data: A Tool for Inclusion or Exclusion)」，特別關注大數據最終使用的相關議題—亦即大數據在經過收集和分析後的實際運用方式。本份報告主要取材自 FTC 在 2014 年召開的「大數據：包容或排他的工具？(Big Data: A Tool for Inclusion or Exclusion)」工作坊以及相關研討會。除此之外，FTC 亦參考公眾意見以及其他相關研究，以完成本份報告。

本份報告提出許多大數據的創新用途，可讓需求未獲滿足的人群獲益，包括提升教育知能、透過非傳統方式建立聲譽、對需求未獲滿足的族群提供專業化健康照護及更好的就業機會。

除此之外，這份報告亦探討可能因成見、對特定族群的非正確觀感而衍生的潛在風險，包括因他人之故而讓更多人平白喪失機會、接觸敏感資料、產生不平等或使既有的不平等更為強化、助長對弱勢消費者的詐騙、對低收入族群推出更高價的商品及服務，以及弱化消費者自由選擇的效力。

本份報告書列舉跟大數據應用相關的法律，特別是針對歧視或排他的相關議題，包括公平信用報告法(Fair Credit Reporting Act)、聯邦交易委員會法(FTC Act)及各項和平等機會有關的法律(譯註:如公平信貸法、

公平住房法等)。報告書同時也提出企業在檢視其大數據計畫是否符合法律規定時應考量的議題。

本份報告書亦提出 4 項主要政策議題，包括：資料是否具代表性、資料模式是否偏誤、運用大數據作出預測是否精確、依賴大數據是否會衍生倫理或公平性爭議。這些議題主要衍生自針對大數據呈現方式及損害預防方面的相關研究，藉由檢視數據準確性、既有偏見等實務面問題，並探討應用大數據時是否會造成倫理或公平性的爭議，協助公司從中找出最合適的作法，以利在最大化大數據利益同時，也能避免可能的損害。

資訊來源：

[https://www.ftc.gov/news-events/press-releases/2016/01/ftc-report-provides-commendations-business-growing-use-big-data](https://www.ftc.gov/news-events/press-releases/2016/01/ftc-report-provides-recommendations-business-growing-use-big-data)

3. 美國消費者產品安全委員會(Consumer Product Safety Commission, PSC) —IKEA 回收有裂損危險的天花板燈 (09/02/2016)

IKEA 美國和加拿大販售的天花板燈，因固定玻璃燈罩的塑膠扣環會破裂，導致玻璃燈罩掉落，造成裂損的危險，該項產品已在美國售出 84 萬個，加拿大則已售出 42.7 萬個。

產品描述

本次回收產品包括 IKEA 的 HYBY 和 LOCK 等兩款天花板燈。這兩款燈採用白色霧面玻璃燈罩，並附有 3 個塑膠扣環以將燈罩固定在不銹鋼電子燈殼上。HYBY 的燈罩直徑為 15 英吋，上有 4 條不透光的圓弧線裝飾，燈殼上嵌有 2 個燈泡。Lock 的燈罩直徑為 10 英吋，其燈殼上嵌有一個燈泡。型號以及款式名稱標示在電子燈殼上，HYPY 的型號為 T1011，Lock 的型號為 T0201。



意外／傷害

IKEA 已在全球接獲 224 件意外通報，因固定扣環破裂，使得玻璃燈罩掉落，造成 11 起傷害事件。美國則有 3 件意外通報，無人受傷。

補救措施

消費者應立即停止使用這兩款天花板燈，將之卸除並送回 IKEA 任一分店，並可獲得全額退費。

販售資訊

IKEA 全球分店及線上商店 www.ikea-usa.com 自 2012 年 10 月至 2016 年 1 月間販售 HYBY 天花板燈，要價 13 美元；自 2002 年 11 月至 2016 年 1 月販售 LOCK 天花板燈，要價 5 美元。

進口商

IKEA 北美服務股份有限公司。

製造地

中國。

資訊來源：

<http://www.cpsc.gov/en/Recalls/2016/IKEA-Recalls-Ceiling-Lamps/>

4. 聯合國貿易發展會議 (UNCTAD) — 通過消費者保護綱領並實施新的國際消保架構 (23/12/ 2015)

12 月 22 日聯合國大會通過消費者保護綱領修正案，消費者權益將可獲得更大的保障，各會員國也同意由聯合國貿易發展會議 (UNCTAD) 主導全球之消費者保護議題事項。

21 世紀是國際消費者年代，重要議題例如個資保護、提升電子商務消費者信心、金融財產保護及旅遊等均在本次修正時納入綱領。由於消費者信任是維持電子商務運作的重要因素，因此新修正的綱領納入良好企業行為及爭議處理賠償等專章。

聯合國秘書長潘基文(Ban Ki-moon)在 11 月的消費者大會表示，新修正的綱領比以往任何國際規範更為健全。新綱領也提出許多讓人耳目一新的議題，例如潔淨能源及公共設備，將因開發中國家越來越多消費者投入市場而越來越重要。

此外，全球市場更需要加強國際合作，新綱領將建立機制使各國的合作關係更緊密。

依據聯合國大會 12 月 22 日決議，要求 UNCTAD 底下將成立一個國際政府間機構，由各會員國的消保政策及法律專家所組成，專責監督綱領之後續推動執行。該組織另一項功能是可作為各國良好措施、技術合作及能力建構之分享與交換平台，對開發中或經濟轉型期國家提供協助。第 1 次專家會議預訂於 2016 年 10 月 17-18 在瑞士日內瓦召開。

資訊來源：

http://unctad.org/en/pages/newsdetails.aspx?OriginalVersionID=1163&Sitemap_x0020_Taxonomy=UNCTAD%20Home;#1475;#Competition%20Law%20and%20Policy

http://unctad.org/en/pages/newsdetails.aspx?OriginalVersionID=1164&Sitemap_x0020_Taxonomy=UNCTAD%20Home;#1475;#Competition%20Law%20and%20Policy

<http://unctad.org/en/pages/newsdetails.aspx?OriginalVersionID=1132>

5. 國際消費者聯盟 (CI) – 2016 年世界消費者日主題為「拒絕抗生素上菜單」(13/01/ 2016)

CI 頃公布 2016 年世界消費者日主題為「拒絕抗生素上菜單(Antibiotics off the menu)」，CI 將聯合全球各會員盛大推行該活動，要求大型速食連鎖店具體承諾，停止使用含抗生素的肉品。



抗生素濫用情形在全球已造成相當危險的程度，世界衛生組織(WHO)已提出警告，如再不採取積極行動，我們將面臨無良好藥品可用的窘境，一般的感染或小傷口可能就足以使人致命。

抗生素濫用會導致抗藥性氾濫，有半數的抗生素是使用於農業，作為促進生產或預防疾病之用途，而非治療疾病。雖然各界極為關切抗生素濫用問題，但是到 2030 年，農業生產所使用抗生素數量仍將比 2010 年大幅成長三分之二，也就是從 63,200 公噸成長至 105,600 公噸。

消費大眾可以藉由消費行為，引導食品業者進行改變，停止製造或販售影響大眾健康之產品，有關活動細節將陸續提出。

資訊來源：

<http://www.consumersinternational.org/news-and-media/news/2016/01/wcrd-2016-theme-announcement/>

<http://www.consumersinternational.org/our-work/food/key-projects/antibiotics/>

6. **美國聯邦交易委員會(FTC)－兩家 APP 開發業者違反兒童線上隱私保護法遭罰款 (17/12/2015)**

將兒童資訊分享給廣告業者，將支付 36 萬美元之民事罰款

兩家 APP 開發業者遭 FTC 指控違反兒童線上隱私保護法(COPPA)，將支付合計 36 萬美元之民事罰款。

FTC 消保局長 Jessica Rich 表示，相關業者如要使用兒童的線上個資，就必須清楚了解相關規範，此案例也充分顯示，政府對於兒童線上個資保護非常重視。

本案係 FTC 第一次針對廣告業者使用固定標記(Persistent Identifiers)於兒童行銷，所作的首次執法行動，固定標記已在 2013 年修法時，被視為是個人資料。

LAI Systems

FTC 指控該公司開發許多兒童 APP，例如 My Cake Shop、My Pizza Shop、Hair Salon Makeover、Friday Night Makeover、Marley the Talking Dog and Animal Sounds，並允許第三方廣告業者蒐集兒童個資，該公司疏於警告廣告業者，而且未取得家長同意使用個資。

協議書中 FTC 禁止 LAI 違反 COPPA，且須支付 6 萬美元罰款。

Retro Dreamer

FTC 指控該公司開發許多兒童 APP，例如 Ice Cream Jump、Happy Pudding Jump、Ice Cream Drop、Sneezies、Wash the Dishes、Cat Basket and Tappy Pop。

該公司遭申訴允許第三方廣告業者透過 APP 蒐集兒童個資，尤其部分 APP 更是針對 13 歲以下兒童所開發。協議書中禁止 LAI 違反 COPPA，且須支付 30 萬美元罰款。

資訊來源：

https://www.ftc.gov/news-events/press-releases/2015/12/two-app-developers-settle-ftc-charges-they-violated-childrens?utm_source=govdelivery

7. **美國聯邦交易委員會 (FTC) — 科技公司未經使用者同意，擅自於安卓系統行動裝置置入 APP (05/02/2016)**

Vulcun 公司遭指控未經消費者同意，擅自置換瀏覽程式軟體，並已同意與 FTC 進行協商。FTC 指控 Vulcun 跳過安卓(Android)系統的同意程序，擅自在消費者的安卓系統上，將多人使用的 Google Chrome 瀏覽程式附加遊戲，擅自更換成該公司自己的軟體。

瀏覽器的附加元件 (extensions) 是一種可強化瀏覽器功能的程式，消費者可以在 Chrome 網路商店下載瀏覽器的附加元件。

Vulcun 公司擅自植入程式，導致許多消費者向 Google 抱怨，申訴內容包括瀏覽器及安卓系統出現許多廣告、未經同意擅自安裝、消費者須重灌或刪除程式。

FTC 指控 Vulcun 置消費者隱私於風險中，不僅未經許可擅自安裝 APP，同時可以輕易存取使用者通訊錄、照片、位置及設備序號等敏感資料。此外，另指控 Vulcun 誤導消費者該附加元件，包括每週推薦 APP，以及提供獨立公平的精選 APP，已獲得第三方之背書推薦。

依據協商規定，該公司必須告知消費者哪些資訊會被蒐集使用、建立安裝許可通知、獲得使用者事先同意等。此外，協商結果亦禁止該公司以獲得第三方背書方式誤導消費者。

資訊來源：

https://www.ftc.gov/news-events/press-releases/2016/02/tech-company-settles-ftc-charges-it-unfairly-installed-apps?utm_source=govdelivery

8. **澳洲新南威爾斯州財務、服務及創新部(DFSI) — 新法規可妥善保護個人貴重上網設備避免遭竊 (20/01/2016)**

由於當舖及二手業法規已完成修正，具備 WIFI 功能的智慧手機、平板或筆記型電腦一旦被偷之後，有更高機率可以尋獲。

主管的部長 Victor Dominello 表示，新修正的法規強制規定，當舖業

者必須配合登記智慧手機、平板及筆記型電腦的媒體存取控制位址 (Media Access Control, MAC)，而這三種是最容易遭竊的電子產品。

在數位時代，消費者購買許多高價的 WIFI 傳輸設備，從今年 6 月 1 日開始，符合一定條件之當舖業者須向警察機關通報特定電子商品之 MAC 位址，因此強力建議消費者記錄電子設備的 MAC 位址，該位址也可能會被家裡或工作場所的路由器所儲存。

每個電子設備裡面都有一組專屬的 12 碼 MAC 位址，位址是由製造商指定，通常在設定裡面可以找到，而且無法抹除。

新南威爾斯州(NSW)警政機關調查員表示，警察將依據當舖業者所提供之 MAC 位址調查可疑的竊嫌，如查證符合，將把設備物歸原主。

據統計，該州 2015 年計有 19,179 支行動電話失竊，同時間也有 7,696 部筆電及 5,104 部平板失竊。MAC 位址可以簡單而有效率的對抗竊賊，呼籲民眾記錄所有設備的 MAC 位址。

資訊來源：

<https://www.finance.nsw.gov.au/about-us/media-releases/protecting-your-valuable-wifi-devices>

9. 香港消費者委員會－「海外簽帳免手續費」並非全免 稍一不慎易被誤導(15/12/2015)

消費者在海外以信用卡消費，無論以當地貨幣或港幣簽帳，或多或少都需支付手續費。不少發卡機構以「免手續費」作招徠，但免除的其實只是部分手續費，消費者將很容易被誤導。

香港消費者委員會(以下簡稱消委會)建議，監管當局應檢視和規管發卡機構在廣告所用的字眼避免誤導消費者，及是否確保有足夠途徑向消費者發放收取手續費的詳情。各發卡機構亦應製作方便消費者使用的網頁，以供查詢海外簽帳的各項手續費及兌換率，令消費者可隨時隨地計算最划算的付款方式。

消費者須留意，海外簽帳的手續費主要由發卡機構及信用卡組織徵收，另外，視消費者選取付款的貨幣，可能需另支付動態貨幣轉換 (Dynamic Currency Conversion，簡稱 DCC) 服務的手續費。

部分發卡機構的信用卡以「海外簽帳不收手續費」作招徠，其實只代表該發卡機構不會徵收手續費，消費者仍有可能需要支付有關交易牽涉的其他服務提供者所徵收之手續費，總和隨時高達簽帳額的4至6%。

消委會調查本地21間發卡機構的海外簽帳收費，結果發現不同機構收取手續費差異可以很大，如選擇以當地貨幣簽帳，部分信用卡可提供免手續費，但最高的則可涉及簽帳額的2.45%作為手續費，以簽帳額港幣\$10,000計，手續費可高達港幣\$245。

消委會的調查結果也發現，只有少數發卡機構會在持卡人的合約或月結單背頁，將收取手續費及相關細節作為一般資料列明。消費者在簽帳前只能在發卡機構網頁內查閱，或向其分行或客戶服務熱線查詢有關條款。

若以外地貨幣簽帳，消費者不能即時知道結算額，因兌換率一般會由信用卡組織以結算日當天的匯率或從政府強制適用的貨幣兌換率中選擇，消費者需在收到月結單或經其他管道查閱才知道最終結算的港幣金額。在整個信用卡海外消費的過程中，消費者一直處於非常被動的位置，對於兌換率和手續費等重要資料，均不了解。

另一種簽帳方式是選擇以港幣入帳。所謂以港幣入帳，即動態貨幣轉換，是由外地商戶或從事貨幣兌換的公司提供的服務，會在消費者簽帳時，即時提供貨幣兌換。

DCC的好處是消費者可在簽帳時便知悉入帳金額，不過在消委會所見的例子中，提供貨幣兌換的公司會收取3%或以上的手續費，部分更高達5%。

以標榜「海外簽帳不收手續費」的信用卡為例，如選擇以DCC簽帳，發卡機構理應免收手續費，但信用卡組織(1%)再加DCC兌換服務的3%至5%手續費，整體可以佔簽帳額的4%至6%。

舉例說，消費者如以DCC方式在海外簽帳，需向信用卡組織付1%的手續費，另在兌換貨幣時須繳付3.6%手續費，手續費總金額會接近簽帳額的4.6%，相對來說，若以當地貨幣入帳，則只需支付發卡機構的1.95%手續費。假如購買物品價值為港幣\$1,000，以DCC簽帳便需額外多付港幣\$46，較以當地貨幣入帳的港幣\$19.5多出超過1倍。簽帳金額愈高，消費者額外多付的手續費金額便愈大。

對消費者而言，除非該種外幣的兌換價在短期內大幅波動，否則選擇以當地貨幣入帳，一般都因手續費較少而較為划算。

另外，當消費者以港幣信用卡於海外網站購物時，也會面對以外幣入帳或是以港幣入帳的問題，建議消費者亦應選擇以網站的結算貨幣付款，或可先轉換貨幣價格作詳細比較後再決定。

消費者在外地或網購時使用信用卡簽帳，可留意以下建議：

- 消費者不應輕易相信廣告中的「免手續費」字眼，且要詳閱廣告是否同時列出其他收費細節；
- 先研究各張信用卡在海外簽帳的手續費，選取最划算的簽帳方式；
- 盡量選用當地貨幣或購物網站結算貨幣入帳，避免因使用 DCC 服務而需支付額外的手續費；
- 確認交易前細心閱讀和核對收據或信用卡終端機顯示的資料，如交易貨幣、銀行代碼、兌換率、手續費等；
- 簽帳後保留收據以便日後核對月結單。

資訊來源：

https://www.consumer.org.hk/ws_chi/news/press/470/credit-card-transaction-fees.html

10. 香港消費者委員會－網上旅遊服務「滴漏式標價(Drip Pricing)」機票總價格含糊不清(15/12/2015)

不少消費者出外旅遊已習慣上網尋找航班資料和透過旅遊服務網站訂購機票。香港消費者委員會（以下簡稱消委會）檢視 8 間持有香港旅行代理商牌照的旅遊服務網站，發現各網站標示票價的方式各異，機票價格看似一目了然，但其實不同稅項和手續費等價格標示不清，更甚者會預設收費項目，亦有網站要待消費者輸入信用卡資料後，才會顯示交易手續費，消費者難以知悉機票的最終價格，稍一不慎更要支付不必要的費用。

為保障消費者權益，消委會認為旅遊服務網站應馬上改善標示價格模式，要清楚列出包含所有稅項或附加費細節的總票價，讓消費者比較

不同航班的價格。另外，亦應剔除所有預設的自選收費項目以及對消費者不公平的條款，讓消費者在公平的環境下選購機票。

本次檢視的 8 間旅遊服務網站，全數在標示機票搜尋結果時，都會將價錢由低至高順序排列，部分甚至會將排最前的選項標示為「最便宜」或「最超值」，吸引消費者注意。不過，其中 4 間網站標示的價錢只會顯示淨票價，即未計算燃油附加費、機場及政府徵收費用和其他服務費等。消費者必須完成整個購買過程，才會得知機票的最終售價。

這種「滴漏式標價(Drip Pricing)」方式屢見不鮮或有誤導之嫌。以其中一個網站為例，搜尋來往香港及多倫多的航班，在搜尋結果排第一位的價錢為港幣\$6,958，第二位則為港幣\$10,155。前者的價格看似較便宜，但原來未包含高達港幣\$6,061 的稅項及附加費，其總價格實為港幣\$13,019，第二位連稅項及附加費的總價格只是港幣\$12,240，售價反而更低。

除標價缺失外，消費者亦要留意訂票時會否有預設的收費項目，其中 4 個旅遊網站會將一些額外收費項目，例如旅遊保險、行動上網設備、旅行套裝，甚至用以賠償因航空公司倒閉而未能成行的「機票保證」等，預先放在購物車內。如消費者不欲購買，須自行在付款前逐一剔除。一旦未有剔除並已付款，這類額外項目一般都不設退款。

另外，本次調查中有 5 個網站顯示的收費資料僅分為「票價」和「稅項及附加費」，其中「稅項及附加費」未有再細分，消費者無從得知這個類別當中，有多少是屬於稅項，有多少是其他附加費。只有 1 個網站明確標示手續費用的計算方法及金額。另有 2 個網站，在消費者輸入信用卡資料後才會顯示額外的交易手續費。

此外，有 6 個旅遊網站在條款中列明，會保留單方面更改條款的權利，即使消費者已經付款，並收到確認電郵，網站仍可臨時更改價格或取消交易。消委會認為這類條款並不合理，亦對消費者極不利，旅遊服務網站應剔除相關不公平條款。如可能因實際操作或不同原因導致不能成功出票，亦應在顯眼處清楚列明，讓消費者在購買前能了解當中的風險，再決定是否使用該網站訂票。

消委會曾接獲投訴，有旅遊網站在消費者付款後，要求消費者再繳付逾萬元的機票差價，才獲發正式機票。雖然此個案經調解後，網站最終願意退回多收款項，但不少消費者可能為免影響行程而選擇付款。過

往亦發生過即使消費者放棄行程，仍需等候 3 至 6 個月才可獲退款的情況。

為免在旅遊服務網站訂票時發生不愉快的經驗，消費者可參考以下提示：

- 應在不同的旅遊服務網站搜尋相同航空公司、航班，比較總費用，多花時間貨比三家；
- 如機票費用相近，可考慮直接從航空公司官方網站預訂，可避免因取消或改期而須向旅遊網站支付額外的行政費用；
- 需要轉機的航班，票價通常較直航航班便宜，但多停留一站則需多付一個機場的徵費，消費者比價時應同時計算此費用；
- 確認付款前，應先詳閱網站的服務條款，如發現不利消費者的條款，應考慮光顧其他網站。

資訊來源：

https://www.consumer.org.hk/ws_chi/news/press/470/flight-booking-sites.htm
1

11. 韓國消費者院(KCA)－「跨境交易消費者門戶」開始服務，獲取資訊更便捷(12/11/2015)

隨著跨境消費交易(如海外網路購物)的持續增長，韓國消費者院(Korea Consumer Agency; <http://www.kca.go.kr>)開啟了「跨境交易消費門戶(Cross-Border Transaction Consumer Portal)」(<http://crossborder.kca.go.kr>)服務，幫助消費者以較安全穩健方式進行跨境交易。

該網站提供韓文、英語、中國版本，內容包括有關如何取消訂單、熱門的外國購物網站如亞馬遜 Amazon(美國)、易趣 eBay(美國)、淘寶 Taobao(中國)和樂天 Rakuten(日本)的退貨政策等的各種資訊。該網站還依投訴類型，提供英語表達方式的範本給想直接向相關經營者投訴之消費者利用。

若是消費者與日本或越南業者進行交易，而透過該網站要求賠償，將能通過 KCA 與當地相關機構合作處理，例如：日本全國消費者事務中心(NCAC)越南競爭管理局(VCA)。

其他提供的服務包括：被消費者投訴最多的網購業者(可讓消費者在購物前驗證該網站是否值得信賴)、海外網購商城的用戶指引(告知消費者在搜尋、購物時需注意的事項)等。此外，韓國海關還提供消費者可以參考每週外匯匯率和預期的關稅和增值稅稅率，預先計算相關支出成本。

對於利用韓國網購商城的外國消費者，則以英文和中文提供有關電子商務相關法律和標準規定、消費者受害案例等訊息。同時，該網站還可讓消費者查詢網購商城業者的商業登記號碼，以確定其合法性。

展望未來，KCA 計劃將不斷上傳、補充網站之訊息，擴大國際合作，以防止、解決與跨境交易相關的消費者損害。

資訊來源：

http://english.kca.go.kr/brd/m_11/view.do?seq=302

12. 澳洲競爭及消費者委員會 (Australian Competition and Consumer Commission, ACCC) — Voiteck 對退休住民涉有虛偽誤導說明遭罰 10,200 元 (15/01/2016)

電信服務業者 Voiteck Pty Ltd (Voiteck) 已依 ACCC 之侵權通知支付罰款澳幣 10,200 元。

ACCC 因合理相信 Voiteck 對於 Lifestyle SA 退休村住民選擇其電信服務提供者之權利涉有虛偽或誤導說明而發出該侵權通知。

2015 年 6 月間，Voiteck 經 Lifestyle SA 擇定為「首選」之電信服務提供者後，遂致信 Lifestyle SA 住民表示：

- Voiteck 已被選定為 Lifestyle SA 之網路及電話服務提供者
- 2015 年 7 月將由 Voiteck 提供帳務處理
- Voiteck 將使所有住民改用新的電話費率及網路服務。

ACCC 認為該信件之內容表示 Lifestyle SA 住民已無選擇網路及電話服務提供者之權利，並須使用 Voiteck 之服務，然而實情並非如此。

ACCC 代理主席 Michael Schaper 博士表示：「涉及弱勢（尤其高齡）消費者之消費保護議題，乃 ACCC 之當前執法重點」、「本案 ACCC 關注的是 Lifestyle SA 住民被賦予已無選擇網路及電話服務提供者之權

利，並須使用 Voiteck 之服務之錯誤印象。然而實際上，住民仍有選擇該項服務之提供者之權利。」

資訊來源：

<http://www.accc.gov.au/media-release/voiteck-pays-10200-penalty-for-alleged-false-or-misleading-representations-to-retirement-village-residents>

13. 澳洲競爭及消費者委員會 (Australian Competition and Consumer Commission, ACCC) —Kogan 之父親節促銷廣告涉有虛偽誤導宣稱遭罰 32,400 元 (18/01/2016)

主要網路零售商及知名電器經銷商 Kogan.Com Pty Ltd (Kogan) 已依 ACCC 之三項侵權通知支付總額 澳幣 32,400 元之罰款。

ACCC 因合理相信 Kogan 於父親節促銷期間，在其 eBay 商店就三台電腦顯示器之廣告價格涉有虛偽或誤導說明，違反澳洲消費者法而發出侵權通知。

2015 年的父親節促銷期間，Kogan 在其 eBay 商店宣稱消費者如果在當年 8 月 24 日至 29 日間購買下列電腦顯示器，即可享有 20% 之價格折扣：

- Kogan 之 27 吋劇院顯示器 WQHD
- Kogan 之 28 吋 4K LED 顯示器
- 華碩之 27 吋 LED 顯示器 PB278Q

其實在促銷活動前或促銷開始時，Kogan 已將其 eBay 商店之三台電腦顯示器售價調高。所以儘管消費者就該調漲後之價格仍享 20% 之折扣，相較於該三台電腦顯示器之先前售價，實際上僅獲 9% 之折扣優惠。

當促銷期間終止及 20% 折扣優惠停止後不久，Kogan 之 eBay 商店又將該三台電腦顯示器之廣告價格調回促銷活動開始前之較低售價。

ACCC 代理主席 Michael Schaper 博士表示：「企業於提供折扣前將售價調高，企圖使消費者誤以為將可獲取較實際情況更多之折扣率之作法，讓人無法接受」、「網路交易市場之廣告真實性及消費者議題均為當前執法重點」。

資訊來源：

<http://www.accc.gov.au/media-release/kogan-pays-32400-penalty-for-allege>

14. 澳洲競爭及消費者委員會 (Australian Competition and Consumer Commission, ACCC) – 兩家銷售調整床及機電產品業者遭罰 20,400 元 (09/02/2016)

經銷 Seniors Plus 商品之 Clews Holdings Pty Ltd (Clews) 及經銷 Better Living Australia 商品之 D Burnz Investments Pty Ltd (D Burnz) 等 2 家零售業者，已依 ACCC 之侵權通知分別支付澳幣 20,400 元罰款。

ACCC 因合理相信 Clews 及 D Burnz 之調整床與相關機電設備涉有虛偽或誤導說明，違反澳洲消費者法而發出侵權通知。

ACCC 副主席 Delia Rickard 表示：「ACCC 之部分調查行動，已擴及高齡及潛在弱勢消費者有關之調整床與相關機電設備經銷業者。」

Seniors Plus 商品

2015 年 7 月起，Seniors Plus 商品之宣傳手冊中，除使用之澳洲聯邦徽章伴有「澳洲政府」、「衛生與高齡者部門」、「醫療用品管理局」等文字，其他部分也載有「TGA 認證產品」之字樣。ACCC 認為該手冊內容係表示該等產品係醫療用品管理局 (TGA) 贊助或許可，但實情並非如此。

此外，含有袋鼠圖樣與四個勾號且伴有「澳洲標準與設計」字樣之標誌，亦出現在 Seniors Plus 商品之宣傳手冊內。ACCC 認為，這代表該等商品符合了澳洲設計標準，但其實該標準並不存在。

Better Living Australia 商品

2015 年 7 月起，Better Living Australia 商品之宣傳手冊中，明確載述該品牌之可調整按摩床取得 TGA 之認證，惟此並非事實。該手冊亦說明可調整按摩床之機電馬達係德國製造，其實乃中國製品。

Delia Rickard 指出：「醫療用品已取得 TGA 或其他政府許可之虛偽表述，對於正打算作出重要採購抉擇之高齡者或其他弱勢消費者而言，可能會造成誤導。」、「企業應該明白列入澳洲醫療用品登記之產品，並不得宣稱該等產品取得 TGA 或聯邦政府之許可或贊助，這種表述可能會違反澳洲消費者法。」

資訊來源：

<http://www.accc.gov.au/media-release/two-retailers-of-adjustable-beds-and-mobility-products-pay-20400-in-penalties>

15. 芬蘭競爭及消費者總署－消費者保護官請求市場法院對三家公司發布禁止令 (08/01/2016)

消費者保護官刻正請求市場法院禁止 Suomen Rahoitusyhtiö Oy 提供違反消費者保護法之關於發薪日貸款(Payday Loans)契約條款。此外，消費者保護官亦請求市場法院禁止收款機構 Requisita Oy 及法律事務所 Hasa Bros. Oy 向債務人收取超過消費者保護法利率上限規定之利息、開辦費、超過規定之滯納金及超過法定上限之違約金等款項。

Suomen Rahoitusyhtiö Oy 在網頁上提供私人信用貸款。依據網頁上揭露之契約條款及交易條件，該公司扮演私人間信用授與之線上窗口。該公司聲明其乃從事於所謂的私人間貸款業務。

透過 Suomen Rahoitusyhtiö Oy 網站經營之信用授與及應收帳款收取業務，運作上係分散於數家公司處理。其中有些涉及之公司在芬蘭，其他公司則登記在國外，例如：巴拿馬、塞席爾群島及英國等。消費者保護官之調查結果指出，這些涉案公司皆由相同的所有人及利益團體予以控制。

根據消費者保護官之調查結果，Suomen Rahoitusyhtiö Oy 所提供與信用授與業務有關之契約條款係業者精心設計之約定。唯一目的係規避消費者保護法第七章關於消費者信用貸款之規定。消費者保護官發現 Suomen Rahoitusyhtiö Oy 對申請發薪日貸款消費者之信用授與程序直接透過該公司網站執行完成。

再者，消費者保護官亦請求市場法院對前開業者之負責人發布針對個人之禁止令。消費者保護官已於 2016 年 1 月 7 日向市場法院提出發布禁止令之申請。

資料來源：

<http://www.kkv.fi/en/current-issues/press-releases/2016/consumer-ombudsm-an-applies-to-market-court-for-injunction-on-three-companies/>

16. 歐盟委員會－委員會在消費者與線上業者間啟動新的替代性紛爭解決機制平台(08/01/2016)

歐盟委員會於 2016 年 1 月 9 日將新的線上紛爭解決機制(ODR)平台附加於替代性紛爭解決機制(ADR)系統。新的平台允許消費者與企業經營者直接在網路上解決雙方於境內及跨境之線上交易爭議，無須經由冗長及昂貴的法院訴訟程序。未來此一線上平台將持續強化功能，使消費者更加信賴線上紛爭解決機制，並對歐盟推動之數位市場策略作出重要的貢獻。

當消費者對企業經營者提出申訴，此一紛爭解決系統將在雙方當事人間扮演仲裁人角色，以解決消費爭議。從 2016 年 1 月 9 日開始，此一平台開放消費者及企業經營者開始註冊，並充分宣導相關資訊，使消費者及企業經營者在 2016 年 1 月 15 日平台正式上線前熟悉其運作。線上業者被強制在其網站上提供與線上紛爭解決機制平台之連結。

歐盟消費者及性別平等委員 Věra Jourová 表示：「過去一年來，有三分之一的消費者於線上交易遭遇各類問題。這些人當中有四分之一從來沒有提出申訴，主要因為他們認為程序太過冗長或者爭議不太可能獲得解決。此一新的線上紛爭解決機制平台對消費者及企業經營者而言，將節省許多時間與金錢。個人非常確信新的平台將廣泛地被使用，以迅速解決消費爭議。」

資料來源：

http://ec.europa.eu/justice/newsroom/consumer-marketing/news/160108_en.htm

17. 波蘭競爭及消費者保護局－對 T-Mobile 波蘭分公司片面調漲月租費方案之處置作為(14/01/2016)

T-Mobile 波蘭分公司非法告知消費者月租費方案將調漲，已違背集體的消費者利益。競爭及消費者保護局對此一違法行為之處置，不僅要求 T-Mobile 波蘭分公司就違約結果對消費者賠償損害，而且對其處以 450 萬元波蘭幣（相當於 101 萬歐元）罰鍰。

競爭及消費者保護局自 2014 年 11 月起，對 T-Mobile 波蘭分公司片面通知消費者調漲月租費方案，並對外發布調漲訊息之行為，持續展開

調查程序。T-Mobile 波蘭分公司擅自對消費者支付之月租費，每個月增加 5 元波蘭幣（相當於 1.1 歐元），而引發此一爭議。T-Mobile 波蘭分公司給消費者的選擇是：如不接受新的月租費方案，則終止契約，否則即同意接受新的月租費方案。

根據競爭及消費者保護局之調查結果，T-Mobile 波蘭分公司之契約內容並無適當的修正條款。因此，該公司並不具有可片面變更契約條款之合法依據，然而卻執意為之。準此而論，T-Mobile 波蘭分公司除已誤導消費者外，並已違反法律規定及集體的消費者利益。

T-Mobile 波蘭分公司必須對已接收到調漲月租費方案訊息的每一位消費者賠償 65 元波蘭幣（相當於 14.5 歐元），以消除片面違約造成的負面效果。

資料來源:

https://uokik.gov.pl/news.php?news_id=12128