

## 113 年 2 月國際消保資訊

| 編號 | 來源/主題  | 內容摘要  |
|----|--|---|
| 1  | 加拿大電視公司新聞網：加拿大航空的聊天機器人提供了錯誤諮詢資訊給 1 名消費者，航空公司被要求為此買單(2024/2/16) | <p>一名男子在預訂航班參加祖母的葬禮時，根據機器人提供關於票價的資訊而購票，事後欲申請喪親航班票價優惠卻遭拒絕，爰向法院提告。判決指出，加拿大航空公司沒有採取合理的措施來確保聊天機器人的準確性，因其疏忽的不實陳述而須支付 650.88 加幣賠償。</p> <p>這名消費者預訂飛往多倫多的航班時，向機器人詢問航空公司是否給予喪親航班優惠票價。聊天機器人告知，可在開票日起 90 天內完成追溯申請退款。這名消費者便於 2022 年 11 月提出申請，並附上祖母的死亡證明，但卻遭到航空公司拒絕。航空公司表示，喪親票價不能在事後追溯申請。2023 年 2 月，消費者提交了與聊天機器人的對話截圖，卻獲加航回復告知聊天機器人所提供係誤導性詞語，但無法部分退款，便憤而向法院提出索賠訴訟。加拿大航空公司辯稱，無法為機器人提供的資訊負責，且聊天機器人回應時，其實也包括一個網頁連結，述及公司政策不允許在旅行後要求折扣票價。</p> <p>判決指出，航空公司並未解釋為什麼客戶必須仔細檢查其網站的另一部分的資訊內容，消費者也沒有理由要知道加航網頁哪一部分準確，另一部分不準確。</p> |
| 2  | 美國汽車協會：倒車自動緊急煞車系統並非萬無一失(2024/2/15)                             | <p>現代車輛配備了各式駕駛人輔助系統，美國汽車協會(American Automobile Association, 簡稱 AAA)一項研究強調，這些緊急煞車輔助系統 (Autonomous Emergency Braking, AEB) 旨在幫助駕駛人，而非取代專注駕駛。一些倒車 AEB 系統可檢測後方交叉路口，並自動在其他車輛、行人、單車騎士或靜止物體靠近時啟動煞車。AAA 與南加州汽車研究中心汽車俱樂部合作，想知道倒車 AEB 系統在以下情況下的性能：1.從停車位倒車進入側方來</p>   |

| 編號 | 來源/主題  | 內容摘要  |
|----|--|---|
|    |  | <p>車的路徑上，而有相鄰的車輛擋住了視線。2.在車輛後面有靜止的兒童。測試結果顯示，倒車 AEB 系統在測試中 65% 能啟動自動煞車，但僅 2.5%能成功阻止碰撞；至於車輛後面有靜止行人時，75%能啟動自動煞車，50%確實防止了碰撞發生。</p> <p>AAA 提醒駕駛人，倒車時不應依賴倒車 AEB 系統來防止碰撞，也應使用倒車攝影機和其他偵測器來強化感知。遇有物體阻擋視線時要小心，讓感測器有充分機會檢測交通狀況，讓系統有更多時間發現潛在碰撞風險並讓車停下來。</p>  |
| 3  | <p>香港消費者委員會/測試 6 大點餐平台約 6 成訂單早到或遲到<br/>(2024/2/15)</p> | <p>疫情讓點餐平台在香港迅速發展，即使復常後仍然是不少人用餐的消費行為。隨著點餐平台愈趨普及，香港消費者委員會接獲的相關投訴在過去數年亦大幅增加，由 2019 年的 101 件增加至 2023 年的 1,061 件，增幅逾 9 倍。</p> <p>有鑑於此，香港消費者委員會早前分別透過 6 個香港人常用的點餐平台的手機應用程式，先後進行了 56 次實試點餐及外送服務，以審視各平台的服務品質。結果發現約 6 成訂單沒依照平台向顧客提供的預計送餐時間送達；即使同一時段、同一餐廳，若從不同平台點餐，送餐時間最長可相差近 1 小時。此外，同一餐廳於不同平台展示的食品種類、定價與優惠均有差別，點餐平台大部分定價均比外賣自取高，部分更高出超過 5 成至 8 成。</p> <p>另一方面，為確保食物於運送期間不會傾側或滲漏，個別餐廳使用了多重包裝直接造成更多垃圾。香港消費者委員會建議各點餐平台應主動採取措施促進餐廳使用環保又安全的包裝，支持永續消費理念。</p> |

| 編號 | 來源/主題  | 內容摘要  |
|----|--|---|
| 4  | 香港消費者委員會/2023 全年消費投訴逾 3 萬件 餐廳及娛樂服務連續兩年居榜首 (2024/2/6) | <p>2023 年是疫後全面復常的一年，不論是香港本地消費或出入境旅遊，線上線下消費動力日趨活躍，商戶亦各出其謀積極推廣及銷售其產品或服務，然而相關的消費投訴亦隨之增加。</p> <p>香港消費者委員會去年接獲的整體投訴數字，連續第 2 年上升，較 2022 增加 11%，共計收到 34,155 件投訴。排除非港籍人士的投訴及針對非主要在香港營運的電商投訴案後，香港消費者委員會在 2023 年共接獲 31,294 件投訴，較 2022 年的 28,338 件增加 10%，但所涉及金額卻下跌 25%，主要與物業相關的投訴所涉及的金額減少有關。香港消費者委員會接獲 2023 年投訴案排名前五類分別為：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 涉及餐廳及娛樂的投訴，連續兩年成為投訴榜首位，全年相關投訴達 3,913 件，較前年（3,127 件）增加 25%。</li> <li>2. 電信服務投訴由前年的第 4 位跳升至去年的第 2 位，錄得 3,162 件，較前年增加 48%。</li> <li>3. 旅遊事務維持第 3 位。去年全球旅遊業復甦，相關投訴亦增加 23%，達 3,160 件，雖然投訴榜排名不變，但涉及金額則增加 22%。</li> <li>4. 電器用品投訴下降，跌至第 4 位。疫情期間因居家工作或抗疫，不少市民趁機更換或添置家居電器，或因使用量上升而導致維修保養的需要增加，電器用品屬耐用品，相關投訴經連續 3 年創新高後，去年終於由第 2 位跌至第 4 位，錄得 2,118 件投訴，相比前年（2,916 件）下跌 27%。</li> <li>5. 美容服務儘管位列第 5 位，但其所涉及的金額屬投訴榜的最高，較前年大增 75%。</li> </ol> |

| 編號 | 來源/主題  | 內容摘要  |
|----|--|---|
|    |  | <p>去年與「服務」相關的投訴比重略為增加，佔 61%(2022 年為 54%)，與「貨品」有關的投訴則略為減少，佔 39%。網購作為香港民眾日常消費模式，相關投訴去年達 12,696 件，佔整體投訴 41%，較前年的 38%為高，涉及金額增加 2 成(20%)。</p>  |
| 5  | <p>美國眾議院能源與商業委員會：籲停止激進的強制電動汽車轉型政策 (2024/2/2)</p> | <p>拜登總統與民主黨正推動一項綠色轉型議案，遭質疑剝奪人們購車的選擇權，迫使美國人買電動車。</p> <p>對許多美國人來說，電動車讓人負擔不起且不實用(尤其鄉村地區)。面對電動車滯銷的困境，近 5,000 家汽車銷售商兩度呼籲拜登總統，要求對此議案踩剎車。大型租車公司 Hertz 最近宣布要出售 20,000 輛電動車，轉而購買燃油車。此外，根據《消費者報導》最近的研究，電動車可靠性方面的問題比起燃油車多出近 80%。早前由於天氣寒冷，全國各地的電動車都無法保持電力。當氣溫降至華氏 20 度時(攝氏零下 6.7 度)，平均減少續航里程 41%。福斯商業報導，在芝加哥，隨著氣溫下降，充電站已形同汽車墳場。</p> <p>眾議院議員認為，美國被迫推行電動車轉型政策，正中中國下懷，中國控制著電動車絕大多數關鍵礦產的開採、加工和製造，擁有全球 78%的電動車電池製造能量。為進一步控制電動車技術，更於 2023 年 12 月 1 日對石墨實施出口管制，而石墨是所有電動車電池中最大的礦物成分。但目前北美只有一座石墨礦山。十幾位卸任高階軍官最近也提出警告，倉促的綠色議案無疑將使美國遭受中國的經濟操縱，就像俄羅斯對烏克蘭糧食出口從事的行為，將對國家安全造成威脅。</p> |

| 編號 | 來源/主題  | 內容摘要  |
|----|--|---|
| 6  | <p>迎接奧運盛事<br/>法國競爭、消費及反詐欺總局 (DGCCRF) 將加強查核飯店及餐飲業 (2023/12/6)</p> | <p>巴黎奧運將在 2024 年 7 月 26 日到 8 月 11 日舉行，巴黎旅遊局預計，屆時將有 1,600 萬人到訪大巴黎地區觀賞奧運賽事。為迎接巴黎奧運會，法國競爭、消費和反詐欺控制總局(DGCCRF)將加強對酒店和餐飲業的檢查，2024 年將查核 10,000 家咖啡館、餐廳及飯店，是 2023 年(4,300 次檢查)的兩倍。</p> <p>為配合大型體育賽事(世界盃橄欖球賽及奧運)的舉辦，DGCCRF 對飯店業(飯店、度假中心及度假村)進行網站及實地查核。2023 年已對 1,700 多家飯店進行檢查(包括巴黎的 600 家飯店)，特別是已被申訴(透過 Signal Conso 網站或透過各省)或已被相關部門關切的業者。查核結果顯示，僅有 30%的被檢查飯店完全合乎規定，70%的被檢查飯店遭到 DGCCRF 警告或裁罰。</p> <p>DGCCRF 尤其注意到以下情況：業者對外界未標示價格、未提供說明、發出誤導性聲明、以及未在合約簽訂前提供充分資訊或提供與一般銷售條款及條件相關資訊。這些違規行為會對消費者的行為和購買力產生直接影響，DGCCRF 將繼續對飯店業進行查核。</p> |