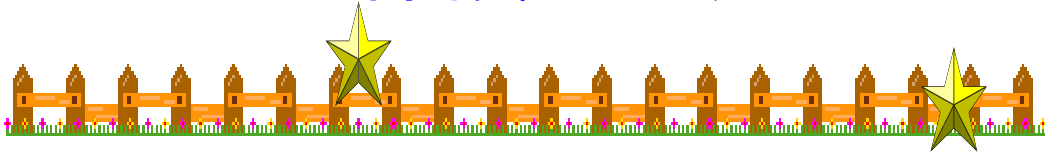




線西鄉公所

消費者保護宣導月刊



【111 年地方政府受理消費申訴案件 線上遊戲蟬聯榜首】

(資料來源：消費者保護處)

行政院消費者保護處(下稱行政院消保處)統計,111年度各直轄市及縣(市)政府(消費者服務中心)受理之消費者申訴案件,「線上遊戲」以4,215件再次奪冠;「運輸」類3,323件,則因外送平台無預警加收平台費,引發消費者反彈,較上年度增加825件,躍居第二名。其餘依序為「服飾、皮件及鞋類」(含線上購物)3,085件、「食品」類2,534件及「健身」類2,460件。疫情影響下,各直轄市及縣(市)政府受理消費者申訴及申請調解案件共計70,626件,連續3年破7萬件,較上(110)年度之74,686件,減少4,060件。其中消費者服務中心受理之第一次申訴案件數量,即占近八成(79.72%);前5名之申訴類型分別為「線上遊戲」、「運輸」、「服飾、皮件及鞋類」、「食品」及「健身」。

針對前2名爭議樣態,舉例提醒消費者如下:

案例一

線上遊戲中獎機率疑義

消費者申訴線上遊戲業者隨意調整虛擬寶物中獎機率,質疑中獎機率不透明;抑或業者標榜限時限量之寶物商品,消費者花很多錢取得後,業者後續卻又開放取得方式,且調高取得機率等。相關機關採取措施如下:

一、經濟部已於111年8月10公告修正「網路連線遊戲服務定型化契約應記載及不得記載事項」,增訂揭露機會中獎商品或活動之機率相關規範,並自112年1月1日生效。

二、由於網路連線遊戲業務自111年8月27日移撥數位發展部(下稱數位部),行政院消保處於同年12月19日協調數位部針對該項業務衍生之申訴案件,督導業者積極處理,並請該部定期或不定期邀集業者會商降低消費爭議之解決方法並落實執行,以加強保障遊戲玩家之權益。

如有消費爭議·可線上申訴·方便又容易

全國消費者保護網

<http://1950.cpc.gov.tw>

或撥消費者服務專線 **1950**

迅速諮詢消費問題

行政院消費者保護處 關心您



案例二

外送平台無預警加收平台費

富胖達股份有限公司(foodpanda,下稱富胖達公司)於111年6月6日無預警宣布隔日起增收臺北市、新北市、基隆市、桃園市、新竹市及新竹縣等6地區「平台服務費」,引發消費者反彈,截至同月15日,申訴案件即超過8百件。

行政院消保處已於111年6月10日邀集相關地方政府及富胖達公司開會研商,要求儘速處理申訴案件。針對契約未有審閱期,以及無預警加收平台費等,富胖達公司於同年10月及11月依臺北市政府建議,修正契約相關條款,提供首次訂閱日或自動續約日之次日起算7日內,尚未使用任何優惠服務,可退還會員訂閱費用;訂單倘適用平台費,將於結帳頁面顯示,俾供消費者知悉參採。

【消費者保護宣導標語】

1. 消費新生活三不運動：危險公共場所-「不去」,標示不全商品-「不買」,問題食品藥品-「不吃」。
2. 聰明消費「停看聽」:消費時請使用政府公告的定型化契約範本,詳閱契約保權益,消費糾紛要申訴。
3. 消費時請選購有正確標示之商品、食品,消費才能安心、安全又可靠。
4. 購買禮券時,應注意:1.需記載履約保證,2.不得限制使用期限,3.不得限制未使用完之禮券餘額不得消費等不合理限制。

法務部「我爆料廉政檢舉專線」:0800-286586

線西鄉公所政風室編製 11205