

# 電商巨頭誘導用戶加入會員 取消程序如繞迷宮 美政府告亞馬遜違消費者保護法



【大公報訊】綜合CNN、路透社報道：美國聯邦貿易委員會（FTC）21日起訴跨國電商巨頭亞馬遜，指其通過欺騙性的界面設計和廣告噱頭，誘導甚至欺騙數百萬消費者訂閱其Prime會員服務，年費為139美元（約1088港元）。亞馬遜同時故意提高退訂難度，想方設法阻止消費者取消訂閱。FTC稱亞馬遜違反了消費者保護法，此次提告也是FTC在一個月內第三次起訴亞馬遜。



▶亞馬遜送貨車上印有Prime會員標誌。法新社



◀Prime退訂流程比註冊程序困難許多。網絡圖片

## 伊利亞特流程

- 亞馬遜在內部將退訂Prime會員的流程稱為「伊利亞特流程」（Iliad Flow），取自荷馬史詩《伊利亞特》，指「牛頭怪的迷宮」，講述了漫長、艱苦的特洛伊戰爭，以此來形容亞馬遜退訂流程的冗長、繁瑣、步驟複雜。
- 用戶只需點擊一兩次就能輕鬆訂閱Prime，但退訂流程需要經過「4頁、6次點擊、15個選項」的複雜程序，被稱為「伊利亞特流程」。
- 在這一過程中，亞馬遜會反覆向用戶展示折扣價等「優惠條件」，或鼓勵他們選擇「以後提醒我」或「繼續我的會員資格」等選項。

大公報整理

◀FTC近年重點打擊科企巨頭壟斷行為，圖為FTC主席莉娜·汗。美聯社

起訴書稱，亞馬遜的用戶界面使用「操縱性、強制性或欺騙性」的「暗黑模式」，誘騙數百萬消費者註冊定期自動續費的Prime會員，並「故意複雜化」會員退訂程序。

FTC稱，亞馬遜今年4月修改了部分Prime會員的退訂程序，說明公司知道其政策「在法律上站不住腳」。但是，在獲知FTC的調查之前，公司高管沒有採取任何有效措施來解決問題。

### 亞馬遜反擊稱FTC錯誤

此外，在2016年至2023年4月期間，亞馬遜設置了極為繁瑣的程序來阻撓用戶退訂Prime會員。據悉，退訂流程要求用戶瀏覽4個頁面、點擊6次、閱讀15個選項，中間還穿插許多可能會錯過福利、促銷折扣和優惠的警告，鼓勵訂閱者選擇「以後提醒我」或「繼續」。

我的會員資格」等，就是為了讓他們回心轉意。

在移動設備上退訂也同樣困難，至少涉及瀏覽8頁、8次點擊的流程。亞馬遜在內部將退訂流程稱為「伊利亞特流程」，取自荷馬史詩《伊利亞特》，指「牛頭怪的迷宮」，講述了漫長艱苦的特洛伊戰爭。若不想經歷這種流程，訂閱者除了主動聯繫客服外，完全沒有其他可以取消訂閱服務的渠道。

此外，亞馬遜還通過插頁式廣告和非插頁式廣告向客戶追加銷售Prime會員。插頁式廣告會自動跳轉呈現在用戶面前；非插頁式廣告則嵌入在用戶正在查看的頁面中。

自2021年3月以來，FTC一直在調查Prime會員的註冊和取消程序。2021年3月16日，FTC首次就調查事宜聯繫亞馬遜，但之後亞馬遜多次拖延調查，並拒絕提供足夠材料，FTC也多次批評亞馬遜不遵守規定。

亞馬遜21日在聲明中表示，FTC的指控「在事實和法律上都是錯誤的」，「客戶喜歡Prime服務，我們的设计使客戶註冊或取消會員變得清晰簡單」。亞馬遜稱，對FTC沒有通知公

司就提起訴訟，感到很失望。

### 一個月內起訴亞馬遜三次

成立於2005年的亞馬遜Prime會員項目為用戶提供免費的兩天內送達服務，以及影視、音樂等節目的欣賞權限。亞馬遜還定期為Prime服務增加新福利，以提高用戶黏性。

亞馬遜曾表示，到2020年年底，公司在全球擁有超過2億付費Prime會員。市場研究公司Insider Intelligence最近估計，約72%的美國家庭擁有付費Prime會員資格。該公司高級分析師沃爾夫表示，FTC起訴亞馬遜，有點「殺一儆百」的意思，因為對於企業來說，「取消訂閱比註冊程序更困難是很常見的」。

此次訴訟是FTC在過去一個月內對亞馬遜提起的第三宗訴訟。今年5月31日，亞馬遜旗下智能門鈴公司Ring以及語音助手Alexa部門分別與FTC就有關侵犯用戶隱私的指控達成和解協議，亞馬遜及Ring公司將總共支付超過3000萬美元。



## 美最大新聞出版商控谷歌壟斷市場

【大公報訊】據CNN報道：美國最大新聞出版商甘耐特（Gannett）當地時間20日向聯邦法院提起訴訟，指控谷歌違反美國反壟斷法和消費者保護法，壟斷在線廣告市場，扼殺了正在苦苦掙扎的當地新聞業。

甘耐特擁有《今日美國》等200多家新聞出版物。甘耐特在法庭文件中稱，谷歌及其母公司Alphabet控制着出版商在線買賣廣告的方式，「出版商的收入大幅減少，而谷歌則享有過高的壟斷利潤」。

據市場調研公司eMarketer數據，谷歌控制着美國約25%的數字廣告市

場。甘耐特董事長里德在聲明中表示，谷歌在在線廣告行業的主導地位「以出版商、讀者和所有其他所有人為代價」。



▲甘耐特擁有《今日美國》等200多家新聞出版物。法新社

「數字廣告是線上經濟的命脈。如果數字廣告空間沒有自由和公平競爭，出版商就無法放心投資新聞業。」

谷歌全球廣告副總裁泰勒表示，訴訟中的說法「完全錯誤」。他稱，甘耐特在廣告技術方面使用了數十種競爭性廣告服務，出版商在使用谷歌工具時可以獲得大部分收益。他表示將在法庭上展示谷歌的產品如何幫助出版商獲利。

谷歌在美國和歐盟面臨越來越多有關其廣告業務的反壟斷投訴，而廣告業務是谷歌的主要利潤來源。歐盟官員上周表示，谷歌的廣告業務應該被拆分，因為「有可能損害競爭」。

## 美國批准細胞培植肉上市

【大公報訊】據法新社報道：美國本周首度批准兩家公司銷售從動物細胞培育出來的雞肉，成為繼新加坡後，全球第二個允許向消費者供應實驗室培養肉的家。

美國農業部發言人21日表示，Upside Foods和Good Meat這兩家公司的相關設施已取得食品安全許可，



▲Good Meat公司展示他們從動物細胞培育出來的雞肉。美聯社

近期將開始向餐廳供應細胞培植產品。據悉，這兩家公司去年11月已取得美國食品暨藥物管理局（FDA）安全許可。

Upside Foods創辦人瓦樂蒂表示，這項批准將徹底改變肉類上餐桌的方式，「這是向可持續未來邁進的一大步」。

一些科創企業近年專注研發實驗室培養肉，能讓人類食用動物蛋白，但又不對環境造成傷害，也不會讓動物受苦。這種產品不同於大豆漢堡等植物性替代品，植物性替代品只是模仿肉類的質地和口味，但不含任何動物蛋白。

非營利組織Farm Forward去年對2000名美國成年人進行調查發現，有三分之二的受訪者表示會食用人造肉產品。生物科技業界預計，消費者未來2至5年將可在餐廳享用這種細胞培植肉，而未來7至10年便可在超市購買。

## 馬斯克約戰朱克伯格 網友：想看

【大公報訊】據BBC報道：特斯拉創辦人、社媒Twitter的老闆馬斯克21日發出戰帖，要與對手Meta老闆朱克伯格進行一場鐵籠格鬥賽，後者也大方應戰，在自家平台instagram的限時動態上稱：「（格鬥）地點發給我。」對於兩位億萬富翁可能貼身肉搏一事，眾多網友都表示很想看。

馬斯克日前在Twitter上回應網民指「朱克伯格正開始練習柔術」時，聲稱若情況屬實，他要與朱克伯格來一場鐵籠格鬥賽。其後，朱克伯格則在instagram的限時動態上發布相關屏幕截圖，並配有「（格鬥）地點發給我」

字樣。

馬斯克也有來有往回應稱：「拉斯維加斯八角籠」，這指的是終極綜合格



▲馬斯克（右）21日在推特上發帖挑戰朱克伯格（左），稱要與他進行格鬥。法新社

鬥（UFC）的格鬥場地，似乎預示着兩位科技巨頭將親自上陣進行格鬥對戰。

對此，網民們看熱鬧不嫌事大，紛紛表示非常想看，押寶兩強相爭誰將勝出，而朱克伯格目前人氣佔上風。美國播客主持人內特·湯姆林甚至說，「馬斯克和朱克伯格的鐵籠格鬥賽最好的結局，就是兩人進去，沒人出來。」

兩人是否會真的線下格鬥目前不得而知，但媒體報道指，本月初Meta傳出正研發一款新社交應用程式，設計界面和功能與Twitter相似。自此之後，馬斯克便經常在Twitter上嘲笑朱克伯格。