



# 保護消費權益 ——淺談電信消費糾紛

■ 國家文官學院政風室主任及國立空中大學兼任助理教授 李志強

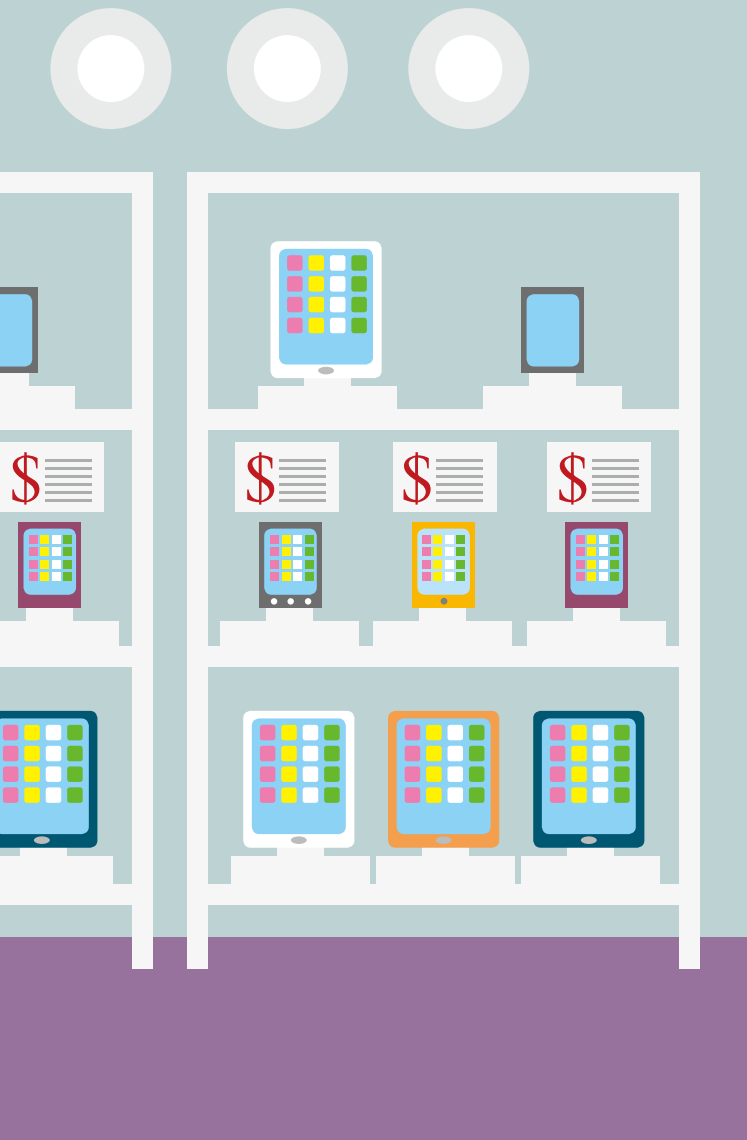
手機儼然已成為現代人不可或缺的隨身伴侶，根據財團法人資訊工業策進會統計，國人每天花在行動裝置的時間，幾乎是電視、廣播、平面媒體的 1.5 倍，讓人驚訝的是，甚至高達 5 成的民眾，每天超過 3 小時在滑手機。在高度倚賴手機的時代，從購買手機、申辦門號、上網購物到通訊品質，都可能引發消費糾紛。為協助廣大消費群眾保護自身權益，本文歸納常見之電信消費糾紛並提出處理建議。

## 常見電信消費糾紛及處理建議

### 一、購買手機或周邊商品

手機標錯價格，遭民眾瘋狂下標的事件時有所聞，為保障消費者權益，行政院消費者保護會審議通過《零售業等網路交易定型化契約應記載事項第 5 點修正草案》，刪除「企業經營者得於契約成立後 2 個工作日內，附正當理由拒絕消費者下

單」及「消費者已付款者，視為契約成立」之規定，並明定業者負有提供網路交易確認機制及履行契約之義務，要求業者應於消費者訂購流程中，提供商品之種類、數量及價格等之確認機制，以減少履約爭議。簡言之，只要網購買賣雙方都確認交易完成，即便賣方發現手機標錯價格，也不能再反悔，仍必須按照網路標示之價格出售。



以知名廠牌手機電池自燃事件為例，依據《消費者保護法》（簡稱〈消保法〉）第 7 條規定，企業經營者應確保該商品之安全性，致生損害於消費者或第三人時，應負連帶賠償責任，同法第 10 條則明文，企業經營者於有事實足認其商品有危害消費者安全與健康之虞時，應即回收該批商品。另有關消費者購買通訊產品是否一律享有 7 天鑑賞期？依〈消保法〉第 19 條規定，屬於通訊或訪問交易，始得於收受商品或接受服務後 7 日內，以退回商品或書面通知方式解除契約，且無須說明理由及負擔任何費用或對價。換言之，如果消費者是在網路上

購買手機即適用前述規定，但若是在通訊行現場購買則無鑑賞期之適用。

在此建議，購買手機或周邊商品除應先行檢視或瞭解商品之相關契約資料外，**如發生消費糾紛時，可撥打 1950 消費者服務專線，向各地方政府消費者服務中心申訴或至行政院消費者保護會網站（<http://www.cpc.ey.gov.tw>）進行線上申訴**，以維護自身權益。

## 二、申辦門號及解約事宜

為明確界定電信業者與消費者之權利義務，國家通訊傳播委員會（簡稱 NCC）訂頒「行動通訊網路業務服務契約範本」（簡稱契約範本），以下說明攸關消費者權益之重點。首先，消費者（指簽訂契約者）審閱契約之期間至少 2 日，亦可申請行動上網服務試用，試用期間最長以 7 日（168 小時）且單一門號僅提供試用乙次為限，而詳細收費標準資料，電信業者應於媒體、電子網站及其各營業場所公告或書面通知消費者，並視為契約之一部分，在資費調整時亦同<sup>1</sup>。

再者，消費者申辦門號時，電信業者得要求繳納保證金，作為其依本契約規定應付一切費用之擔保，當契約終止時，電信業者得以此項保證金充抵消費者積欠之各項費用。另依《號碼可攜服務管理辦法》規定，電信業者應提供其用戶號碼可攜服務，但消費者若保留原使用電話號碼轉換至其他電信業者時，移出經營者（指原門號之電信業者）得向攜碼用戶酌收號碼可攜服務

<sup>1</sup> 有關國內 6 家電信業者行動寬頻業務費率，可上 NCC 官網行政透明專區項下電信資費透明化查詢，網址為 [http://www.ncc.gov.tw/chinese/gradation.aspx?site\\_content\\_sn=3376&is\\_history=0](http://www.ncc.gov.tw/chinese/gradation.aspx?site_content_sn=3376&is_history=0)。

移轉作業費用。在此提醒，依據消保法規定，定型化契約書經消費者簽名或蓋章者，業者應給與該定型化契約書正本，增訂此條文之目的在確使消費者可保有清楚之契約書以作為憑證，避免日後舉證不易。

如果消費者發現手機遺失或被竊時，應立即以電話通知電信業者辦理暫停通信，而在未通知前，消費者仍應支付因該電信所生之所有費用，但自電信業者接獲通知時起之通信費，不在此限。此外，當消費者於契約期限未到，亦即中途辦理終止契約時，須繳交尚未出帳之電信服務費用，以及電信終端設備及其他契約搭配有價商品之補貼款（依約定總額為基準，以月為單位計算），而對於預繳金額之專案中途終止租約時，可要求業者依比例及公平合理原則，退還剩餘之預繳金額。

### 三、手機通訊品質不良

由於行動裝置普及，民眾申訴通訊連線品質不佳案件居高不下，為保障消費者權益，NCC 已要求各電信業者針對此類申訴案件，縮短處理流程，以符合民眾期待，而消費者若想了解行動上網速率，可至 NCC 官網查詢<sup>2</sup>。此外，當發生連續斷訊達



2 小時以上，若可歸責於電信業者之事由造成系統或電信機線設備障礙、阻斷，以致發生錯誤、遲滯、中斷或不能傳遞時，其暫停通信期間，應依契約範本所訂之標準扣減當月月租費或提供等值之電信服務。

### 結語

在高度倚賴手機的現代，從購買手機、申辦門號、通訊品質到網購消費，均有可能衍生糾紛。為避免發生類似情事，最重要者，消費者應事先做好功課，千萬不要貪小便宜而上當，如坊間即有不肖業者號稱辦門號換現金、免費贈送手機、冒用證件申辦門號與購機、盜辦增值服務、透過電話行銷擅自替用戶續辦綁約等不當銷售行為，俗語說「貨比三家不吃虧」，選擇信譽良好的店家購機或申辦門號，始為上策。

<sup>2</sup>有關上網速率量測結果，可上 NCC 官網行政透明專區項下量測全國行動上網速率提供情形查詢，網址為 [http://www.ncc.gov.tw/chinese/news.aspx?site\\_content\\_sn=3220&is\\_history=0](http://www.ncc.gov.tw/chinese/news.aspx?site_content_sn=3220&is_history=0)。



# 淺析 《組織犯罪防制條例》 增修條文內容

■ 法務部檢察司專員 陳炎輝

近年來具有隱蔽性、間接性及多層分工之新興組織犯罪崛起，最為民眾所痛恨的詐騙犯罪集團，便是組織犯罪最具體之結構型態。本次修正組織犯罪防制條例，必可有效追訴並嚴懲，具體回應國人殷切期待。

## 組織犯罪防制條例施行成效之探討

為防制組織犯罪，以維護社會秩序，保障人民權益，我國於 85 年 12 月 11 日公布施行《組織犯罪防制條例》（下稱本條例）。本條例施行迄今已超過 20 年，雖曾於 105 年 7 月 20 日配合刑法沒收新制而修正第 7 條規定，惟我國社會治安情勢已大幅轉變，具有隱蔽性、間接性及多層分工

性質的新興組織犯罪崛起，本條例自有修正之急迫性及必要性。

不容諱言，臺灣社會仍有竹聯幫、松聯幫、四海幫及天道盟等幫派組織之存在，但各地更有眾多大小不一的「角頭」或「堂口」，該等幫會彼此間通常只是稱兄道弟的友好關係，很多更是單純結派聚眾吆喝，並無誰指揮或誰聽命之管理結構，此與本



手接應，此外，更有負責規劃金流的幫手，每一流程分工精密細緻，且隨著國際社會無疆界發展，電信詐騙集團更展現跨國優勢，四處流竄以躲避查緝，十足為組織犯罪最具體之結構型態，政府必須有效追訴並嚴懲，方能具體回應國人殷切期待。

條例第 2 條犯罪組織「集團性」定義不符，以致檢察官偵辦「角頭」或「堂口」案件時，通常只能以個人獨立犯罪行為偵辦，組織犯罪部分則因事證不足而不起訴，致使本條例加重刑責、資助犯罪組織之處罰及犯罪財產之追繳、沒收等規定，對作奸犯科者尚無嚇阻效力。

### 因應時勢修正本條例開展歷史新頁

近十幾年以來，電信詐騙不法集團猖獗，除透過電話、手機簡訊進行詐騙外，因網際網路普及發達，電信詐騙集團藉由 FB 臉書、Line、E-mail、Skype 等通訊軟體進行詐欺更是層出不窮時有所聞。電信詐騙集團是以欺詐或誘騙手法，不法獲取民眾金錢財物之犯罪組織，具有上下領導關係，成員彼此間分工模式完整，有專責招募新手及收購人頭帳戶或手機之上游，有負責人員訓練及機房設備之中游，下游並有眾多車

為打擊電信詐騙集團及跨國有組織犯罪，法務部參酌社會實情及《聯合國打擊跨國有組織犯罪公約》（下稱公約），研擬《組織犯罪防制條例部分條文修正草案》，業經立法院於 106 年 3 月 31 日三讀審議通過，為我國組織犯罪防制展開歷史新頁。

本條例修正重點如下，第一是修正犯罪組織之定義，不再限於集團性、常習性，只要具有持續性及牟利性即是。

第二係不限於暴力犯罪，傳統犯罪組織具有眾暴寡、強凌弱的特性；現今犯罪組織從事之犯罪行為，已不限於脅迫性或暴力性之犯罪活動，手法趨於多元多樣化，故本次修正參酌公約有關有組織犯罪集團之定義，增訂最重本刑超過 5 年有期徒刑之罪的犯罪類型，且不限於「強暴、脅迫、詐術、恐嚇」手段，例如 3 人以上犯最重本刑超過 5 年有期徒刑之罪者，即有可能觸犯本條例之規定。

第三是要痛擊跨境電信詐欺犯罪，該等詐騙集團不肖之徒，除可依〈刑法〉第339條之4規定論罪科刑外，仍可再援用本條例修正後規定，以嚴懲其參與犯罪組織之犯行。

第四是鑑於常見歹徒利用犯罪組織之威勢，要求他人為一定作為或不作為，本次修法參考澳門《有組織犯罪法》第4條第1項，及日本《暴力團員不當行為防止法》第9條之規範，增訂：以言語、舉動、文字或其他方法，明示或暗示其為犯罪組織之成員，或與犯罪組織或其成員有關聯，而要求他人出售財產、商業組織之出資或股份或放棄經營權者……可處3年以下有期徒刑，並得併科新臺幣300萬元以下罰金，如歹徒確實為犯罪組織成員，可直接依處罰更重的犯罪組織成員之規定處罰。

第五則係犯罪組織招募對象不限於特定人，甚至利用電腦網路吸收不特定人加入，為防範犯罪組織坐大，特別增訂：招募他人加入犯罪組織者之徒刑及罰金；成

年人招募未滿18歲之人加入犯罪組織者，並依前項規定加重其刑至1/2。

### 新法對違法亂紀者有相當嚇阻效果

犯罪組織存在，法律所保護之法益，就有受侵害之危險，自有排除及預防之必要，本條例係以防制組織型態之犯罪活動為手段，以達到維護社會秩序及保障個人法益之目的。本條例此次修正犯罪組織之定義，使犯罪組織定義更為明確，符合當前犯罪組織犯罪活動多樣化之趨勢，尤其是跨國電信詐欺犯罪情形嚴重，必須有效痛擊及追訴嚴懲，方能阻斷跨境電信詐騙並順利進行追贓。保障全體國民生命財產安全，具體實現司法正義，乃係政府不變之決心與信念，本條例修正草案公布施行後，將可使檢警調機關於偵辦詐欺集團等重大組織結構性犯罪時，會有更強而有力的偵查能量及法律依據，相信必定能對違法亂紀之徒，產生相當之威嚇遏阻效果，具體回應國人嚴懲重大犯罪之期待。

