

108 年受理消費申訴案件，電信類躍居首位

行政院消費者保護處（下稱行政院消保處）統計分析 108 年 52,975 件消費申訴案，排序前五名案件類別分別為「電信」（1,963 件）、「房屋」（1,561 件）、「遊戲」（1,407 件）、「手機」（1,371 件）及「網購」（1,323 件）。

行政院消保處茲以下列常見申訴案件為例，提醒消費者注意自身權益：

一、電信業者訊號不良，欲解約尚須負擔違約金

林先生因電信業者新優惠方案而攜碼更換電信公司，惟簽約使用後才發現收訊品質不如預期，經向電信公司反映後卻未獲明顯改善，欲解約卻又被要求未滿綁約期限須支付違約金。電信類消費爭議申訴案件主要原因多為通信訊號或網速品質不良、綁約退款等衍生問題。行政院消保處提醒消費者，續約或簽新約時，應充分利用審閱期間研讀契約記載事項，並充分利用服務試用期間測試訊號及網速品質；如有未盡清楚之處亦應主動向業者詢問，以維護自身權益。

二、電信續約方案未慎選，收到帳單好後悔

吳太太原使用方案即將到期，在客服人員的促銷下選購了新的續約方案，嗣後收到簡訊通知來電答鈴及線上影城等增值服務均已開通，吳太太雖無需求卻依然不以為意，直到收到帳單時才聯繫電信公司，詢問可否立即停止增值服務，但業者表示已超過試用期間，只能依其所簽署之契約於一年後辦理。電信業者各種資費方案多如牛毛，行政院消保處提醒消費者，簽訂契約時除應評估自身需求外，尚須留意資費計算方式，以及客服人員說明之注意事項與電信業者相關通知，如有疑義亦應即時洽詢，以維護自身權益。

三、線上遊戲帳號無法登入，詢問後始發現遭到停權

陳同學經常上線練功打怪，某天準備上線時卻發現自身帳號已無法登入，經向業者洽詢才發現該帳號因涉及外掛爭議已被遊戲公司停權。遊戲類消費爭議案件主要原因多為遊戲帳號遭停權或封鎖，或網路連線品質等衍生問題。行政院消費者保護處提醒消費者，開通線上遊戲帳號時，應充分閱讀相關定型化契約及遊戲管理規則，以維護自身權益，並避免因不慎違反遊戲管理規則而遭業者停權或終止契約。

四、網購發現商品品質不如預期，欲退貨卻遭到拒絕

王小姐在購物平台發現低價促銷精品，一時心動便倉促下單，付款收貨後才發現商品品質不如預期，欲辦理退貨賣家卻以商品無瑕疵而拒絕。網購類相關消費爭議案件原因多為退貨遭拒或商品瑕疵等問題。行政院消保處提醒消費者，網路購物雖屬通訊交易而得於收受商品後 7 日內解除契約，但購物之際仍應一併注意有無合理例外情事，同時慎選賣家，以確保自身權益。

最後，行政院消保處提醒消費者，多一分留心，就多一分安心；簽訂契約前，應充分瞭解相關定型化契約應記載及不得記載事項；選購商品前，應先行檢視相關退換貨資訊。如發生消費糾紛，可撥打 1950 消費者服務專線，向各地方政府消費者服務中心諮詢，或至行政院消費者保護會網站（<https://cpc.ey.gov.tw>）進行線上申訴，維護自身消費權益。

資料來源：行政院消費者保護會 109.05.01

<https://cpc.ey.gov.tw/Page/6C059838CA9744A8/2852300e-95ab-4806-9d11-e6c09c5a0c9b>

臺中市沙鹿區公所政風室關心您！