

電信、線上遊戲、補習等消費爭議類型，再度蟬聯全國申訴案件前 3 名！

行政院消費者保護處（下稱行政院消保處）統計 101 年度各直轄市、縣（市）政府受理消費者申訴、調解案件，計受理 39,016 件，較 100 年度減少 4,902 件，據了解係上年度發生食品含塑化劑事件之故。另第 1 次申訴案件前 5 名之類型依序為電信類（2,701 件）、線上遊戲類（1,821 件）、補習類（1,764 件）、車輛類（1,506 件）、通訊及週邊產品類（1,441 件）。

電信類大多係上網或通訊收訊品質不良而致解約退費爭議，主要因行動裝置如智慧型手機、平板電腦逐漸普及，且又搭配行動上網吃到飽方案，但電信公司基地台的擴建速度，不及消費者的增加，導致消費者常抱怨打不通或無法上網等情形。為提升國內網路連線速度，行政院消保處請通傳會研議加速國內 4G 行動網路釋照及寬頻建設，並督促電信業者積極布建 3G 網路基礎建設，持續改善服務品質。

線上遊戲類爭議主因為帳號被停權與虛擬寶物被盜等，該處業請經濟部督導業者，有關帳號停權爭議，應依據「線上遊戲定型化契約應記載事項」第 19 點規定辦理，停權後對於剩餘殘值應依使用日數比例退還，不得一律全數沒收；另外，對於寶物被盜部分，依前述規定第 10 點，業者經查證寶物確實被盜，有義務回復消費者被盜取之寶物，若不能回復時，可採取其他雙方同意之相當補償方式。

補習類多為資訊或語言補習班之退費糾紛爭議。究其原因是民眾報名上課後，可能因興趣或時間無法配合等因素欲中止課程辦理退費，卻無法拿回全部或僅拿回少部分學費，致生爭議。為此，行政院消保處提醒消費者，報名時宜謹慎選擇，勿因看到補習業者的行銷優惠就貿然報名，並請教育部持續督導補習業者退費時應依「短期補習班補習服務契約書範本暨其應記載及不得記載事項」規範與各直轄市、縣（市）政府訂定之短期補習班設立及管理自治法規之相關規定辦理。

另車輛類糾紛主要為汽機車品質瑕疵與車輛維修服務品質等。行政院消保處請交通部督導業者確實執行新車檢驗與使用中車輛定期檢驗；並促請經濟部督導業者落實車輛買賣與維修車輛之定型化契約範本暨其應記載及不得記載事項，落實資訊充分揭露，以確保消費權益。

至通訊及週邊產品類糾紛原因多為手機所衍生之維修、功能異常等問題，常見者為螢幕異常顯示、觸控面板功能不良等，行政院消保處請通傳會輔導手機業者，充分揭露產品資訊，告知消費者正確使用方式與保固期計算等訊息，協助消費者正確使用。

最後，行政院消保處提醒消費者，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，以保障自身權益。

消費者認高鐵列車停駛影響其權益者--可撥打「1950」或線上申訴！

行政院消費者保護處(下稱行政院消保處)提醒受到本(4)月25日高速鐵路(下稱高鐵)訊號異常列車全線停駛影響而主張權益受損的消費者，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。行政院消保處將於彙整全國申訴案件後，送請高鐵公司就個案情形妥適處理。

行政院消保處表示，高鐵公司已針對此次系統訊號異常暫停營運事件而影響的3萬5千多名旅客提出補償措施：取消乘車者可於一年內持車票辦理全額退票，且免收手續費；另外，持當天上午10時30分前車票者及當天已辦理退票者，亦均可兌換一張免費乘車券；惟倘有消費者對於因而增加之支出(例如另行支出交通費)，認有權益受損而欲提出救濟者，可於各縣市撥打1950消費者服務專線，或進行線上申訴，行政院消保處將會彙整相關申訴案件，促請高鐵公司以專案方式從寬認定，妥適處理。

國際漫遊上網加強把關，消費者不再心驚驚！

行政院消費者保護處(下稱行政院消保處)有鑑於國人使用國際漫遊上網服務的需求及用量大幅成長，隨而增生的「帳單震撼」(Bill Shock)相關消費糾紛也時有所聞，如誤觸非屬國內業者合作之優惠網、再次出國時未申請漫遊上網服務卻產生相關費用等。為確保漫遊服務品質並減少鉅額漫遊費用所衍生之爭議，特於本(102)年3月22日召開會議，協調國家通訊傳播委員會(以下簡稱通傳會)促請各行動通信業者建立相關風險管理措施，如「每月漫遊最高收費額度」、「消費者返國後自動關閉國際數據漫遊之服務功能」及「自動鎖定於所在地優惠網」等，並請該會研議適時將其納入營業規章，及要求業者加強對消費者教育宣導與資訊充分揭露。

行政院消保處表示，主管機關通傳會旋於4月12日邀集各家業者開會協商，獲致下列共識：

- 一、**數據漫遊最高額度**：每次國際數據漫遊以5,000元為最高警示額度，但用戶另有約定者依約定辦理。
- 二、**自動關閉數據漫遊功能**：消費者返國後無需申請，業者即應自動關閉國際數據漫遊功能，若未關閉且未經用戶同意，則所生費用由業者自行吸收；並提醒用戶出國使用數據漫遊時，應關閉手機之同步功能，以免產生大量國際數據支出。
- 三、**自動鎖定所在地優惠網**：將漫遊網路自動鎖定於所在地優惠網，且排除非優惠網，並向用戶清楚說明優惠措施。若用戶要求開通非優惠網，應確實說明收費資訊，並經用戶同意。

此外，行政院消保處再提醒消費者下列事項：

- 一、國內行動業者現均配合主管機關督導措施，將手機數據漫遊功能預設為關閉；故未曾使用行動漫遊上網之消費者，如有使用需求時，記得於出國前向業者申請開通，瞭解收費訊息並確認使用漫遊服務日期及資費類型。
- 二、業者所提供漫遊上網服務多係與國外合作電信業者洽談而訂定計費方式，概略分為計日型和計量型兩種；消費者可先衡量自身使用習慣及需求選擇，如有傳輸影音、圖片(如高畫素相片)需求等用量較大，或不清楚如何估算或管控所需用量者，可考量選擇「計日型」方案以有效控管漫遊費；若只用於收發電子郵件等數據量極少者，或許可考量選用「計量型」方案。
- 三、國際數據漫遊單價相較於國內數據費率終究偏高，所以還是要提醒消費者審慎使用喔！

遲繳水費違約金上限將大幅調降 60%

行政院消費者保護會討論通過經濟部研擬之「自來水事業消費性用水服務契約範本第二十六條修正草案」，消費者遲延繳付水費，違約金（遲延繳付費）收取標準將大幅調整，以減輕消費者負擔。收取違約金之寬限期部分，將由目前之四日延長為七日；違約金收取標準部分，將由目前最高可加收應繳水費百分之五調降為百分之二，降幅達百分之六十。收取違約金最低金額部分，將由現行新台幣十元調降為五元。

本案修正重點如下：

- 一. 延長收取違約金之寬限期為七日：將現行消費者逾期繳費應加收違約金之寬限期，由四日延長為七日。即消費者逾繳費期限七日內繳費者，不收違約金。
- 二. 調降收取違約金之標準：將現行「每逾四日按應繳水費加收百分之一，最高加收至百分之五」調降為「自逾繳費期限第八日起至第十四日繳費者，按應繳水費百分之一加收；逾繳費期限第十五日起繳費者，按應繳水費百分之二加收」。即違約金以應繳水費百分之二為上限，上限降幅達百分之六十。
- 三. 調降收取違約金最低金額：將現行違約金未滿新臺幣十元者，以十元計。調降為未滿五元者，以五元計。

附表：

	寬限期	違約金標準	違約金最低金額
舊制	四日	每逾四日按應繳水費加收百分之一，最高加收至百分之五。	違約金未滿新臺幣十元者，以十元計。
新制	七日	自逾繳費期限第八日起至第十四日繳費者，按應繳水費百分之一加收；逾繳費期限第十五日起繳費者，按應繳水費百分之二加收。	違約金未滿新臺幣五元者，以新臺幣五元計。

公布大型藝文表演場所建管消防及定型化契約查核結果！

行政院消費者保護處（以下簡稱行政院消保處）為了解國內藝文表演場所建管消防安全問題，確保愛好表演活動民眾之消費權益，日前會同相關主管機關就台北市等 8 個縣市之 15 處大型藝文表演場所之建管、消防 14 項目進行查核，另外針對國內三大售票系統之定型化契約進行了解，發現只有 4 處場所全部項目符合建管消防法規要求，2 大售票業者退換票規定違反民法第 122 條規定。案經提報行政院消費者保護會第 13 次會議決議，請相關主管機關儘速就本次查核發現之不合法規事項完成改善，並請行政院消保處規劃就一定規模以上之藝文表演場所進行第二波抽查。

行政院消保處於 102 年 2、3 月間會同文化部、教育部、內政部營建署、內政部消防署及地方政府藝文、消防、建管單位及消保官，針對台北市、高雄市、新北市、台中市、台南市、苗栗縣、花蓮縣及台東縣等 8 個縣市之 15 處大型藝文表演場所之建管及消防 14 項目進行查核，並針對 3 家大型售票業者定型化契約進行查核。本次查核，發現下列不合格情形（詳如附表）：

- 一、**消防安全管理**：9 處表演場所不合規定。其中警報設備有 4 處表演場所不合規定；避難逃生設備有 5 處表演場所不合規定；未使用具防焰標示之地毯、窗簾、布幕等物品有 3 處表演場所不合規定。
- 二、**建築物安全管理**：7 處表演場所不合規定。其中避難層及避難層以外樓層出入口有 4 處表演場所不合規定；走廊通暢問題有 2 處表演場所不合規定；直通樓梯、安全梯或特別安全梯事項有 2 處表演處所不合規定。
- 三、**退換票定型化契約**：3 家業者全部符合定型化契約應記載及不得記載事項規定，惟發現 2 家業者不符合民法第 122 條規定「於一定期日或期間內，應為意思表示或給付者，其期日或期間之末日，為星期日、紀念日或其他休息日時，以其休息日之次日代之」。

本次查核被列為不合格的項目，截至 4 月 12 日止複查情形如下：

- （一）**消防管理部分**：尚有葫蘆墩文化中心、國立台灣體育運動大學中興堂、台南市文化中心、歸仁文化中心及大東文化藝術中心未改善完畢。
- （二）**建管部分**：尚有新北市藝文中心及國立台灣體育運動大學中興堂未改善完畢。
- （三）**退換票定型化契約**：皆已改善完畢。

行政院消保處提醒觀賞表演活動之消費者，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，以保障自身權益。

大型藝文表演場所公安消防及定型化契約聯合查核彙整表

編號	表演場所	9. 防火管理相關規定是否符合規定	10. 避難層及避難層以外樓層出入口是否符合規定	11. 走廊是否符合規定	12. 直通樓梯、安全梯或特別安全梯是否符合規定	13. 建築物昇降設備是否領有許可證	14. 是否辦理建築物公共安全檢查簽證申報(請備妥申報結果通知相關資料)	15. 藝文表演票券定型化契約應記載及不得記載事項
1	新北市藝文中心	○	堆置雜物	○	1. 堆置雜物、2. 安全門無法自動開關、3. 安全門未常時關閉。	--	已提改善計劃中	○
2	新莊文化藝術中心	○	○	○	○	○	○	○
3	圓頂劇場	○	○	○	○	○	○	○
4	國立中正文化中心(兩廳院)	○	○	○	○	○	○	○
5	台北小巨蛋	○	○	○	○	○	○	○
6	新舞臺	○	○	○	○	○	○	○
7	台東縣文化中心	○	○	現場部分走道堆積物品，要求場所立即改善。	○	○	○	○
8	花蓮縣文化中心	○	1. 出入口設栓鎖。 2. 出入口堆積雜物	○	○	○	○	○
9	葫蘆墩文化中心	現場未見施工中消防防護計畫書	○	○	○	--	○	○
10	國立台灣體育運動大學中興堂	○	1F右側前安全門電子鎖開關門、1F舞台後側右安全門加鐵門封閉	○	○	--	○	○
11	台南市文化中心	○	○	原生劇場走廊堆積雜物	○	○	○	○
12	歸仁文化中心	防火管理資料不符	○	○	安全梯迴轉空間堆放雜物	○	○	○
13	大東文化藝術中心	○	舞台後方通往避難層出入口有雜物堆積	○	○	○	○	○
14	高雄市文化中心	○	○	○	○	○	○	○
15	苗北藝文中心	○	○	○	○	○	○	○