

專案質詢

8-5-6-0238

## 立法院議案關係文書 中華民國 103 年 4 月 16 日印發

案由：本院江委員啟臣，針對電信業者為搶攻智慧型手機消費市場，提出的折扣優惠措施因宣傳資訊不足，導致消費爭議頻傳乙事，特向行政院提出質詢。

說明：

- 一、查電信業者為搶攻智慧型手機市場，常提出許多促銷方案或優惠措施，但因宣傳資訊不足或刻意隱瞞，導致衍生許多消費爭議，根據行政院消保處統計，近 1 年來消費者因折扣贈品優惠衍生的消費爭議案件高達 131 件，其中以電信通訊類最多，有 35 件。
- 二、消保處從電信通訊消費爭議案中，歸納出業者欺騙消費者的 5 大手法，包括贈送手機，誘導綁約申辦門號，例如業者打電話告知民眾中獎，或民眾臨櫃時告知是優良客戶，可免費獲手機或平板電腦，讓人誤以為很優惠，但申辦後才發現要申辦手機門號還得綁約。另外還有以贈品誘導交易，但業者對贈品不負瑕疵擔保責任或須買贈品才可解約，以及消費一定金額即送購物禮券，但禮券有許多使用限制。
- 三、類此以誤導或資訊未充分告知的方式販售產品，已使消費者在資訊取得不對等的情形下簽訂買賣契約，權益受到傷害，爰要求行政院基於保護民眾權益的立場，應要求各電信業者在提出促銷優惠措施時清楚列明並告知消費者相關權益，對未予遵守且屢生消費糾紛之業者，亦應給予適當之懲處，甚至公告廠商名稱，以儆效尤。