



「精進有線電視契約，強化消費者權益」

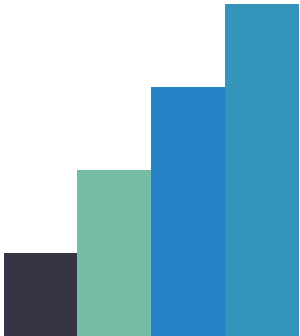
為配合有線電視數位化政策，並就常見之有線電視消費爭議在法制層面為更全面之規範，保障消費者收視權益，行政院消費者保護會業已審議通過國家通訊傳播委員會(下稱通傳會)提報之「有線廣播電視系統經營者/有線播送系統定型化契約應記載及不得記載事項」修正草案，俟通傳會公告後，即可上路施行。

本次修正除將法規名稱修正為「有線廣播電視服務定型化契約應記載及不得記載事項」外，其餘重點，規範如次：

一、明定收視費用調整時消費者之權利

- 契約有效期間內，經核定之最高收視費用如有「調高」，消費者仍依原約定之費用繳付；經核定之最高收視費用如有「調降」，消費者則依調降後之費用繳付。
- 消費者要求變更繳費方式(例如：臨櫃繳款、轉帳、信用卡、便利商店繳款等)時，業者不得拒絕。

二、強化消費者個人資料保護規定

- 「申請」有線電視服務時，消費者應「提供」足資辨識個人身分之基本資料(例如：姓名、出生年月日、身分證字號等)，並「出示」身分證明文件供業者核對。
 - 「異動或終止」有線電視服務時，僅需「出示」身分證明文件供業者核對即可辦理。
 - 消費者可以拒絕業者留存身分證明文件之影本。
- 

三、明定基本頻道數減少時，業者之賠償責任

- 因可歸責於業者之事由導致基本頻道數減少而未達主管機關核定當年度之基本頻道總數時，業者應「減收」當月收視費用或為其他方式(例如：延長收視期間)之賠償。
- 若基本頻道數減少超過 1/3 並達 10 日以上時業者應「免除」當月之收視費用。

四、明定無法收視或收視不良時，業者之到修時限及賠償責任

- 當發生無法收視或收視不良之情況時，業者除有另行與消費者約定到修之時間外，原則上應於接獲報修通知後 24 小時內到修。
- 若業者違反到修時限規定，應按日「減收」收視費用及機上盒租金。若超過 10 天始修復，嚴重影響消費者收視權益，業者應「免除」當月收視費用及機上盒租金。

五、要求業者負責取回機上盒且不得收取費用

- 「有線廣播電視系統經營者收費標準」對於業者所得收費項目(例如：收視費用、裝機費、復機費、移機費等)已有明定。業者不得於法定收費項目外巧立名目收取其他費用。
- 有線電視契約終止後，應由「業者派員」或「委託第三人」取回機上盒及相關配件，且「不得收取」任何費用。但消費者倘為避免雙方約定派員取回時間溝通繁瑣，亦得選擇自行將機上盒及相關配件送還業者之營業據點。

行政院消費者保護處(下稱消保處)提醒消費者，簽約前應逐條詳閱契約內容，以避免消費爭議發生。簽約後若遇有線電視消費爭議，可依「有線廣播電視服務定型化契約應記載及不得記載事項」規定，向業者主張權利或提出消費申訴，以保障自身收視權益。

消保處亦呼籲有線電視業者，所提供契約內容應符合「有線廣播電視服務定型化契約應記載及不得記載事項」之規定並確實履約，倘契約內容與前開規定未合，經令限期改正而屆期不改正者，主管機關將依消費者保護法第 56 條之 1 規定處罰。

資料來源：消費者保護處

資料日期：111/04/06