

熱線及來電答鈴等優惠到期—不再是免費！

手機熱線或來電答鈴等免費增值服務到期時，業者以消費者未主動告知取消，逕自認定消費者有繼續使用之意思，而開始持續收費的爭議不少，行政院消費者保護處（下稱行政院消保處）協調國家通訊傳播委員會（下稱通傳會），要求電信業者除目前以帳單及簡訊通知消費者，優惠期滿將開始收費外，應再增加電話通知，務使消費者知悉。

行政院消保處表示，免費增值服務的消費爭議態樣主要為資費方案合約（下稱合約）內含免費增值服務，消費者簽約時無選擇權利，合約期滿，消費者未主動取消增值服務，則開始收費；其態樣包括：

案例 1：合約包含免費熱線無限通話，但合約到期後，消費者如未致電業者取消其中的熱線增值服務，消費者每月將持續被扣繳熱線月租費及通話費。

案例 2：消費者簽約時要求業者合約刪除增值服務，定型化契約中載明消費者須自行去電取消，消費者未必取消，且經業者多方遊說及承諾免費試用結束前，將以簡訊提醒消費者取消該增值服務。但消費者因未收到業者提醒之簡訊，致期滿後須開始繳增值服務

月租費。

另有業者主動以簡訊通知消費者可免費使用來電答鈴等增值服務 1 或 2 個月，但免費期滿消費者未主動取消，即認定其有繼續使用之意思並開始收費，目前係由通傳會查證後依相關規定處理。

為消弭上述爭議，行政院消保處協調通傳會與業者，在免費增值服務到期前，除以帳單及簡訊通知外，應再以電話通知；倘係因簽約衍生類此爭議者，以對消費者有利的方式處理。最後，行政院消保處提醒消費者：

- 一、倘需申辦增值服務時，消費者應確實瞭解增值服務的約定期間與取消方式。
- 二、多數電信業者已提供合約到期前 7 日，可預約解約的服務，消費者可多加利用。
- 三、電信服務定型化契約條款內容繁瑣，消費者應注意電信業者帳單的各項文字通知及業者簡訊，如有疑問，立即撥打客服電話，以免因為漏接或誤解業者的通知，而讓自己的權益受損了！

(資料來源：消費者保護處)