

通話優惠、「唬弄」專案

案情：

本人於民國 94 年 3 月 11 日，申辦 A 電信公司「嘻話 333」簽約兩年制的優惠方案，每月繳交 333 元（新臺幣，以下同）的月租費，即享有網內撥打不計費、網外通話 50 分鐘不計費的優惠。

由於本方案為簽約 2 年的專案，故推算應於 96 年 3 月 11 日到期，本人乃於合約到期日前親自前往 A 電信公司加盟服務中心辦理續約業務，但門市的服務人員卻告知，據電腦顯示，合約到期日為 98 年 3 月 11 日，不必急著辦理續約，故當時本人即未辦理續約動作。

不料本人於 96 年 5 月收到 96 年 3 月 20 日至 4 月 19 日的帳單，金額卻暴增為 11,703 元。當日立即前往該門市詢問，店員回答表示，係因前次本人前往門市時，服務人員被電腦誤導而告知錯誤訊息，導致沒有完成續約業務，故該門號已無法按照先前的優惠方案費率計費，增加的費用必須由消費者自行吸收，門市無法處理。

本人對業者的處理方式感到極不合理，乃向門市抗議，但服務人員竟置之不理，故向消基會申訴。

消基會處理：

消基會受理申訴後立即發函予 A 電信公司，該公司回函：「有關消費者因合約到期所衍生之帳務爭議，本公司於收到消基會來函後，即指派專人與消費者進行聯絡協商，提出本公司建議方案，並獲消費者同意，特回函覆為憑。」

消基會乃立即與消費者聯絡，據消費者表示，公司請該加盟店自行吸收費用，而消費者只需支付原本優惠方案的基本月租費即可，至此雙方達成合解、全案落幕。

消基會說明：

雙方當事人為訂立契約而進行準備或商議，即處於相互信賴的特殊關係中，如果一方因故意或過失，未向對方提供正確資訊，或違反保密義務，或違反進行締約時應遵守之誠信原則，均有可能造成他方的權益受到損害。

本案消費者使用 A 電信公司門號，與電信公司締結一項繼續性服務供給契約，又為節省通話費，進一步與電信公司締結另一項優惠方案的附約。當消費者認為附約之期限即將到期，於是前往 A 電信公司門市進行附約的續約時，消費者既已確有與業者續約之意思表示，且該業者的門市服務人員復已自 A 電信公司處得到與消費者締結此種契約的權限時，依據《民法》第一百零三條規定：「代理

人於代理權限內，以本人名義所為之意思表示，直接對本人發生效力。前項規定，於應向本人為意思表示，而向其代理人為之者，準用之。」

因此 A 電信公司門市的服務人員在消費者同意續約的意思表示到達代理 A 電信公司的門市人員時，消費者擬與 A 電信公司續約之意思表示，自然對於 A 電信公司發生法律上的效力。

又依《電信法》第二十一條：「電信事業應公平提供服務，除本法另有規定外，不得為差別處理」，電信公司本來即不得無故拒絕用戶締約之請求，且電信公司此項優惠方案既已公開揭示於各種媒體，似屬於要約之性質，僅要消費者承諾(續約)，業者即不得拒絕續約的效果。

而《民法》第一百五十四條第一項本文規定：「契約之要約人，因要約而受拘束」。因此消費者向電信業者為續約之意思表示時，即有承諾之效力，契約因而成立，至於作成記錄或書面，僅有便於舉證之效果。

本案在消費者與電信公司續約時，雖然因門市服務人員提供不實資訊，導致形式上未能完成續約手續，但實質上該附約應已有效繼續。

另依《民法》第二百二十四條規定：「債務人之代理人或使用人，關於債之履行有故意或過失時，債務人應與自己之故意或過失負同一責任」、第二百二十七條第二項規定：「因不完全給付而生前項以外之損害者，債權人並得請求賠償」，故因電信公司服務人員之過失所造成的損失，自應由電信公司內部自行吸收。

不過消基會也要提醒消費者，任何契約的簽訂，均應保留相關文件或證據資料，以備將來萬一發生糾紛時，可作為對自己有利的證明。

基隆地檢署政風室 提醒您