

行政院公平交易委員會對行動電話市場交易資訊透明化之行業警示

修正：依據行政院公平交易委員會95.04.14公法字第0950003235號函修正名稱為「行政院公平交易委員會對於行動電話市場交易資訊透明化之行業警示」

發文機關：行政院公平交易委員會

發文字號：行政院公平交易委員會 92.07.14.公壹字第0920006797號

發文日期：民國92年7月14日

主旨：檢送本會九十二年七月十日第六〇九次委員會議決議通過之「行政院公平交易委員會對行動電話市場交易資訊透明化之行業警示」乙份如附，請 查照並轉知所屬通路商。

說明：依據本會九十二年七月十日第六〇九次委員會議決議辦理。

附件：行政院公平交易委員會對行動電話市場交易資訊透明化之行業警示一、目的
行政院公平交易委員會（以下簡稱本會）為避免行動電話業務經營者或其通路商對於行銷方案有隱匿部分內容、契約期間及提前終止契約補償條款等重要交易資訊情事，影響交易秩序及公平競爭，致有違反公平交易法相關規範之虞，爰訂定本「行業警示」，俾供相關業者注意，知所遵循。

二、依據

- （一）公平交易法第二十四條規定：「除本法另有規定者外，事業亦不得為其他足以影響交易秩序之欺罔或顯失公平之行為。」
- （二）本會對於違反公平交易法規定之事業，依據公平交易法第四十一條規定，得限期命其停止、改正其行為或採取必要更正措施，並得處新臺幣五萬元以上二千五百萬元以下罰鍰；逾期仍不停止、改正其行為或未採取必要更正措施者，得繼續限期命其停止、改正其行為或採取必要更正措施，並按次連續處新臺幣十萬元以上五十萬元以下罰鍰，至停止、改正其行為或採取必要更正措施為止。
- （三）事業違反公平交易法之規定，除依法負行政責任外，尚須依公平交易法第五章規定，負民事損害賠償責任。

三、內容

現行國內行動電話業務經營者或其通路商對於行銷方案屢有隱匿部分內容、契約期間及提前終止契約補償條款等重要資訊之行為，致衍生交易糾紛，對於合法經營事業亦屬不公平競爭。鑒於國內行動電話業務經營者及其通路商具市場資訊之優勢，倘利用交易相對人（事業或消費者）之資訊不對等地位，從事不公平交易之行為，不排除有違反公平交易法第二十四條規定之虞。本會為維護交易秩序與消費者利益，確保公平競爭，行動電話業務經營者及其通路商之行銷行為宜有所調整，調整內容如次：

- （一）行動電話業務經營者訂定「行動電話服務契約」，除參照行政院消費者保護委員會八十八年十月二十八日第六十五次委員會議通過之「行動電話業務服務契約範本」外，宜於「行動電話服務申請書」或「行動電話服務契約」中，在明顯位置以淺顯易讀、放大粗體文字載列重要交易資訊，並請消費者分別簽名。重要交易資訊至少須包括以下各項：
 - 1. 契約宜區分消費者須使用達一定期間始得申請退租之「限制退租期間服務契約」或消費者得隨時申請退租之「一般服務契約」；
 - 2. 「限制退租期間服務契約」之契約期間；
 - 3. 「限制退租期間服務契約」消費者提前終止契約之補償條款；
 - 4. 優惠方案名稱及優惠內容；

- (二) 行動電話業務經營者或其通路商於消費者申辦行動電話服務時，宜向消費者充分揭露前開所稱之重要交易資訊；對於有關消費者權利義務之重要文件，如行動電話服務申請書、行動電話服務契約及客戶同意書等，於消費者分別簽署完成後，宜由消費者留執乙份。
- (三) 行動電話業務經營者對於新申請行動電話服務之消費者，宜以寄送函件（如 Welcoe Letter）、電話（如 Welcome Call）、網路或其他方式，向消費者再次確認申請行動電話服務之真實性，並揭露第一點所稱之重要交易資訊，以保障消費者權益。
- (四) 行動電話業務經營者於消費者提前終止契約時，所要求之補償金額宜有正當理由與合理計算基礎。

四、期間

行動電話業務經營者或其通路商，宜於本警示送達之次日起三個月內，積極調整修正相關銷售行為，充分揭露重要交易資訊，以維護交易秩序，確保公平競爭，避免違反公平交易法相關規定。

五、理由

公平交易法第二十四條所稱「交易秩序」，係指符合善良風俗之社會倫理及效能競爭之商業競爭倫理之交易行為，其具體內涵則為符合社會倫理及自由、公平競爭精神賴以維繫之交易秩序。判斷「足以影響交易秩序」時，應考量是否足以影響整體交易秩序（諸如：受害人數之多寡、造成損害之量及程度、是否會對其他事業產生警惕效果及是否為針對特定團體或組群所為之欺罔或顯失公平行為等事項）或有影響將來潛在多數受害人效果之案件。行動電話業務經營者或其通路商倘基於相對市場力或市場資訊優勢，利用交易相對人（事業或消費者）資訊不對等或其他交易上相對弱勢地位，對於行銷方案有隱匿部分內容、契約期間及提前終止契約補償條款等重要交易資訊，從事不公平交易之行為，即屬「足以影響交易秩序之欺罔或顯失公平之行為」。