

## 行政院消保處確認 MOD 套餐頻道回復後，消費者權益及補償措施

106 年 8 月

中華電信股份有限公司(下稱中華電信)MOD 於本(7)月 1 日無預警縮減用戶頻道，影響 70 餘萬用戶收視權益，經行政院消費者保護處(下稱行政院消保處)於本月 17 日第 3 次開會，確認中華電信回復 MOD 套餐頻道後的各項細節及相關補償措施。中華電信公司並承諾於 15 日內妥適處理申訴案件。

對於 MOD 無預警縮減套餐用戶頻道乙事，中華電信雖回復各套餐頻道，惟回復後的各項細節及相關補償仍有未明之處。因此，行政院消保處於本月 17 日第 3 次邀請國家通訊傳播委員會(下稱通傳會)、中華電信、台灣互動電視股份有限公司(下稱台灣互動)及地方消保官開會協商，並獲共識。對於本次受影響之用戶中華電信及台灣互動提出處理條件如下：(內容詳如附件)

一、7 月 1 日至 31 日止適用新優惠價(家庭豪華餐 145 元、家庭優質餐 90 元、家庭超質餐 80 元)；至於 8 月 1 日起收視價格，尚有少數頻道商研議中。

二、免收頻道套餐費 7 天。

三、若退訂套餐或退租 MOD，不收取違約金。

四、於 7 月 1 日至 8 月 31 日期間增訂或改訂其他指定之家庭套餐或年約包月節目，每戶贈送看片金 600 元(每月 50 元、共贈送 12 個月，每戶限一次。訂閱多組套餐或包月隨選服務，無法累積贈送)。

五、7 月 1 日至 7 月 14 日前加訂移出之台灣互動、友量、中華超聯之單點頻道或黃金全餐者，加訂部分以實際訂閱天數計價；若有改回豪華餐而退訂其他套餐，不收套餐違約金。

另，藉由本次 MOD 無預警縮減頻道事件，行政院消保處也請主管機關通傳會辦理下列事項，以保障消費者應有權益：

一、全面檢討 MOD 相關制度及管控機制，避免類似頻道減縮情事再度發生。

二、檢視中華電信 MOD 契約內容，修正不明確及違反平等互惠原則之條款，例如契約到期繼續收看即視同續約等條款。

三、督促中華電信與各頻道商提升節目品質，減少內容一再重複播放之情形。

行政院消保處表示，截至 17 日為止，各直轄市及縣(市)政府共受理 MOD 套餐縮減頻道申訴案達 921 件，已分別函送中華電信處理，中華電信承諾於 15 日內妥適處理爭議。行政院消保處再次呼籲，消費者若有爭議，可向地方政府消保官或至行政院消費者保護會網站([www.cpc.gov.tw](http://www.cpc.gov.tw)) 進行線上申訴，保障自身權益。

~~以上資料摘錄行政院消費者保護會網站~~