

# 行動支付欠費爭議 業者不能損害通信基本權

資料來源:消費者保護會

時下年輕人以手機充當錢包的行動支付正夯，但行動支付用「電信帳單」繳款發生爭議時，電信公司可不能亂停客戶的通信權益。新北市就有消費者因手機 sim 卡交小孩使用，事後卻發現電信帳單多出 2 筆遊戲點數共 6 千餘元，因消費者未申辦「電信帳單代付服務」，遂向電信公司申訴後，反被業者暫停通信，無奈下請市府消保官協調。本案經協商發現該遊戲點數費用並非電信業務所生之費用，電信公司對消費者暫停通信恐有違反電信法疑慮，最後雙方同意各負擔部分費用，並終止電信服務契約而達成和解。

新北市政府法制局長黃怡騰表示，隨著智慧型手機日益普及，行動支付已逐漸改變消費者交易習慣，雖然金融機構、電信事業都有經營行動支付業務，但消費者若使用電信公司「電信帳單代付服務」作為行動支付帳戶時，電信公司不可因消費者逾期未繳帳單就貿然暫停通信。以本案為例，消費者對於電信帳單中的電信服務費用(如月租費、通信費或增值服務)並無爭議，也表明願意繳費；所爭議的是行動支付所購買遊戲點數費用，若電信公司不區分費用的原因，逕依電信服務契約對客戶暫停通信並不合法。

黃怡騰表示，通信權為國民基本權利受憲法及電信法保障，電信公司必須依電信法及其營業規章辦理客戶的暫停通信或終止租用，倘若消費者透過行動支付所交易的商品(服務)跟電信公司的「電信業務」無關時，電信公司暫停客戶的通信或終止租用就逾越電信法所許可的範圍，也侵害消費者權益。