

# 手機訊號不良， 可以無條件解約嗎？

資訊來源：桃園市政府法務局

## 一、案情概述

海德格與電信公司簽定 3 年固定資費 ( 1,200 元 ) 電信服務契約，同時以 18,000 元之優惠價格購買智慧型手機 ( 原價 36,000 元 )，但在使用 3 個月後因電信公司基地台遭拆除，導致電信服務品質訊號不良，無法在其居住處所內使用手機通訊服務，電信公司表示該公司位於海德格住處之電信服務品質不良，確實是因附近基地台遭拆除的影響，短時間內難以改善，欲於海德格住處加裝強波器，但海德格認加裝強波器會對人之身體健康造成損害而拒絕，並向電信公司為解約之通知，電信公司同意解約，但因海德格所購買智慧型手機之補貼款 18,000 元，須支付剩餘款項 16,500 元 ( 補貼款 18,000 元扣除每月遞減 500 元 × 3 個月 = 1,500 元 ) 才得以解約，海德格認為補貼款過高且不合理，該如何尋求救濟？

## 二、說明及建議

依照行動通信網路業務服務契約範本第 32 條規定，如因可歸責業者事由，造成通訊連續阻斷 2 小時以上，可減收當月月租費 5%，阻斷 3 天以上時，則當月月租費全免。本案海德格遭遇之問題是目前電信公司常以綁約低價促銷手機之方式，實際上具有兩個法律關係，一是電信服務契約，另一則是手機買賣契約，如海德格因電信服務品質問題 ( 訊號不良無法使用電訊服務 )，可依民法上瑕疵擔保責任或上開行動通信範本之規定，要

求減收或免收通訊費用。但購買手機部分則屬於另一問題，因海德格若主張解約，又難以回復該手機為購買時的原狀(即得再行以新機銷售的狀態)，業者會要求海德格支付補貼款以補貼當初購買手機的差價。但此時**手機補貼款不應全額由海德格負擔，畢竟因收訊不良造成海德格生活上不便，手機補貼款需依實際使用時間按比例減免，較為合理**。如發生爭執時，得向各地消費者服務中心提出申訴及進行消費協商。

建議在選購搭配電信門號購買手機之消費型態時，可要求先試用以瞭解收訊情形，並需注意雙方契約中有無提及如因收訊不良(例如基地台拆除)解約時，如何計算手機補貼款，審慎評估該電信公司的電信服務是否為最佳選擇，以免日後發生消費紛爭。

## **臺中市政府建設局政風室提醒您：**

消費之前應特別注意履約保證事項及使用方式，購買任何商品都應該認清風險後再購買，才能夠保障自身權益。

