

# 評析數位媒體 與消費者權益

黃威威

自網際網路日益普及以來，以服務為導向的消費型態蔚為主流，但台灣在電子數位內容與消費者權益維護的表現，仍待努力，迎頭趕上。

台灣電子資訊產業的成長，已在全球生產體系中取得優勢地位，成為全球第3大資訊硬體生產國。近年來全球化的趨勢，台灣電子資訊業的核心競爭價值，已從過去倚賴附加價值、替代性高的生產及裝配活動，開始推移到高附加價值，重視產品設計與創

新的研發設計中心，以及重視整合行銷的全球運籌中心。

台灣地區的傳播相關法規是否要訂定權利保護的條款？支持立法的主張認為，消費者權益對人的尊重為一般先進國家的趨勢，不可輕忽；也有意見認為，在傳播相關法規重覆消費者保護法、公平交易法或是民法的功能，重覆立法徒然無益。

## 消費者權益基礎

不可否認，要使電子媒介健全發展，勢必要有一定的服務品質，即實踐服務消費者的精神，與消費者訂定合理的契約，才能逐漸改善電子媒介產業結構，而非消費者權利保護束之高閣。美國已故總統約翰·甘迺迪1962年3月15日，曾指示美國國會保護消費者權

益的4項基礎：

- 安全的權益：避免用品危害個人健康或生命。
- 被告知的權益：獲得正確資訊的權利，以免受到不實訊息的欺騙，影響個人的選擇。
- 選擇的權益：消費者有權了解不同產品的價格、服務，且有選擇物美價廉的權利。
- 被重視的權益：保障消費者權益在立法程序受到保障。
- 擁有清靜環境的權益：保障業者不得污染消費者生存的環境。
- 弱勢消費者權益的保障：保障弱勢團體或低收入消費者享有與其他消費者同等的消費權利。
- 主動中止服務的權益：電子媒介消費者在若干時限內，可依正當理由提出解約或中止(強迫性)服務或干擾。
- 媒介接近使用與回饋的權益：電子媒介消費者可依正當理由爭取或表達其對媒介內容或服務的意見，促使媒介品質的維持或提昇。



## 現象與問題探討

將消費者安全的權益證諸國內傳播相關法規，關注方向大致在廣告內容或節目內容，例如：

- 廣電法第21條第4款：廣播電視節目內容，不得傷害兒童身心健康。
- 廣電法第34條：廣告內容涉及藥品、食物、化妝品、醫療器材、醫療技術及醫療業務者，應先送經衛生主管機關核准，取得證明文件。
- 有線廣電法第40條第2款：節目內容不得妨害兒童或少年身心健康。
- 有線廣電法第49條：廣告內容涉及依法應經各該目的事業主管機關核准之業務者，應先取得核准證明文件，始得播送。
- 衛廣法第17條第2款：衛星廣播電視事業及境外衛星廣播電視事業播送之節目內容，不得妨害兒童或少年身心健康。
- 衛廣法第22條：衛星廣播電視

事業播送之廣告內容依法應經目的事業主管機關核准者，應先取得目的事業主管機關核准之證明文件，始得播送。

前項規定，於境外衛星廣播電視事業播送在國內流通之產品或服務廣告，準用之。由於尊重傳播媒體的言論自由，節目內容除新聞外，新聞局均得審查，且節目時間表須事前檢送新聞局核備。有關醫療、食品衛生廣告也須取得目的事業主管機關核准之證明文件。

## 傳播內容相關規範

然而，節目內容中的贊助廠商，如綜藝節目提供的獎品，其是否也取得相關主管機關核准？

節目廣告化或新聞廣告化，若涉及大眾身體、心理、心靈健康，依現行法律，大多經由民眾或社團檢舉，再由廣播電視節目廣告審議委員會評鑑處理，採事後追懲方式，有時對兒童、少年或社會的身心健康已造成負面影響。

甚至廣電法的節目管理僅訴求不得傷害兒童身心健康，而衛廣法和有線廣電法則明文不得傷害兒童或少年身心健康。其次，從被告知的權益出發，

應證現有傳播法規，具備「獲得正確資訊的權利，以免受到不實訊息內容的欺騙，影響個人的選擇」的相關規範有：

(一)廣電法第22條：

廣播、電視節目對於尚在偵查或審判中之訴訟事件，或承辦該事件之司法人員或有關之訴訟關係人，不得評論；並不得報導禁止公開訴訟事件之辯論。

(二)廣電法第23條：

對於電台之報導，利害關係人認為錯誤，於播送之日起，15日內要求更正時，電臺應於接到要求後7日內，在原節目或原節目同一時間之節目中，加以更正；或將其認為報導並無錯誤之理由，以書面答覆請求人。前項錯誤報導，致利害關係人之權益受有實際損害時，電台及其負責人與有關人員應依法負民事或刑事責任。

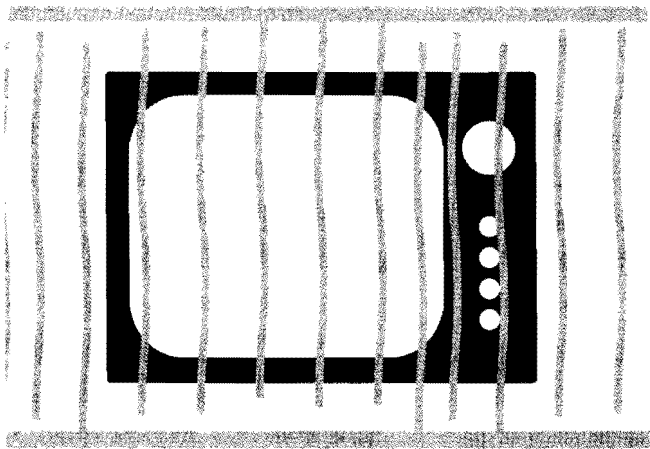
(三)廣電法第24條：

廣播、電視評論涉及他人或機關、團體，致損害其權益時，評論者，如要求給予相等之答辯機會，不得拒絕。

(四)有線廣電法第61條：

對於有線廣播電視之節目或廣告，利害關係人認有錯誤，得於播送之日起，15日內要求更正，系統經營者應於接到要求後15日內，在同一時間之節目或廣告中，加以更正，如認為節目或廣告無誤時，應附具理由書面答覆請求人。

(五)有線廣電法第62條：



有線廣播電視之節目評論涉及他人或機關、團體，致損害其權益時，被評論者，如要求給予相當答辯之機會，不得拒絕。

#### (六)衛廣法第30條：

對於衛星廣播電視之節目或廣告，利害關係人認有錯誤，得於播送之日起，20日內要求更正；衛星廣播電視事業應於接到要求後20日內，在同一時間之節目或廣告中加以更正。衛星廣播電視事業認爲節目或廣告無誤時，應附具理由書面答覆請求人。

#### (七)衛廣法第31條：

衛星廣播電視事業播送之節目評論涉及他人或機關、團體，致損害其權益時，被評論者，如要求給予相當答辯之機會，不得拒絕。

## 消費者與業者的制約

被告知的權益也反映在書面契約的條文，例如：有線廣電法第55條：系統經營者應與訂戶訂立書面契約。前項書面契約應於給付訂戶之收據背面製作發給之。中央主管機關應公告規定定型化契約應記載或不得記載之事項。違反前項公告之定型化契約之一般條款無效。該定型化契約之效力依消費者保護法第16條規定定之。

契約內容應包括：各項收費標準及調整費用之限制；頻道數、名稱及頻道契約到期日；訂

戶基本資料使用之限制；系統經營者受停播、撤銷營運許可、沒入等處分時，恢復訂戶原有無線電視節目之視、聽，及對其視、聽權益

產生損害之賠償條件；無正當理由中斷約定之頻道信號，致訂戶視、聽權益有損害之虞時之賠償條件；契約之有效期間；訂戶申訴專線；其他經中央主管機關指定之項目。

系統經營者對訂戶申訴案件應即妥適處理，並建檔保存3個月；主管機關得要求系統經營者以書面或於相關節目答覆訂戶。

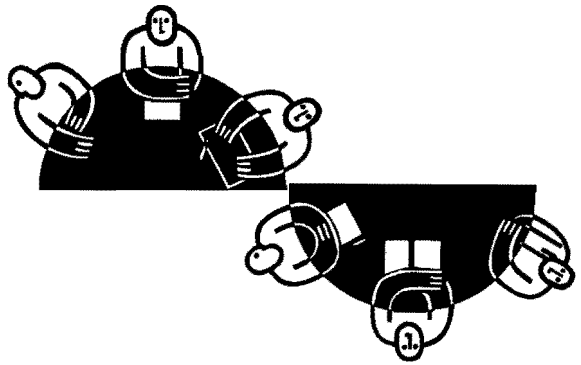
#### (一)有線廣電法第56條：

系統經營者應設置專用頻道，載明系統經營者名稱、識別標識、許可證字號、訂戶申訴專線、營業處所地址、頻道總表、頻道授權期限及各頻道播出節目之名稱。

#### (二)衛廣法第28條：

衛星廣播電視事業、境外衛星廣播電視事業之分公司或代理商應與訂戶訂立書面契約。

契約內容應包括下列事項：收費標準及調整費用之限制；頻道數、名稱及授權期間；訂戶基本資料使用之限制；有線廣播電視系統經營者、有線電視節目播送系統之訂戶數(但訂立書面契約

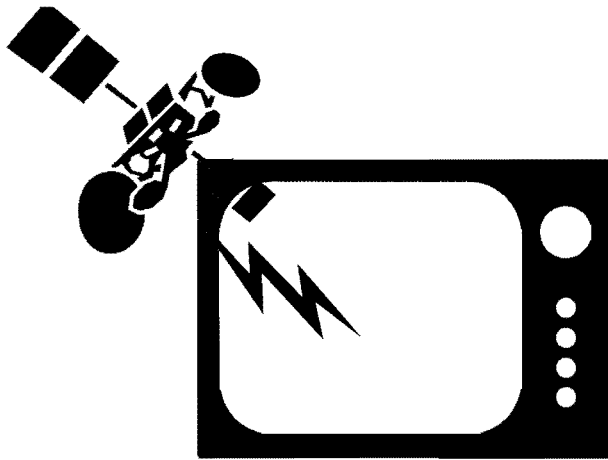


之一方爲自然人時，不在此限)；衛星廣播電視事業及境外衛星廣播電視事業受停播、撤銷許可處分時之賠償條件；無正當理由中斷約定之頻道信號，致訂戶視、聽權益有損害之虞時之賠償條件；廣告播送之權利義務；契約之有效期間；訂戶申訴專線；其他經主管機關指定之項目；衛星廣播電視事業、境外衛星廣播電視事業之分公司或代理商對訂戶申訴案件應即處理，並建檔保存3個月；主管機關得要求衛星廣播電視事業、境外衛星廣播電視事業之分公司或代理商以書面或於相關節目答覆訂戶。

## 消費者應保障之權益

不論衛星廣播電視法或有線廣播電視法，均立法明定與訂戶訂立書面契約的內容，然而，只知道頻道名稱或節目表，未必代表頻道內容與節目內容名實相符，掛羊頭賣狗肉，蓋訊或蓋台的現象仍不斷出現。

觀察國內傳播法則所呈現閱



聽大眾的選擇的權益，不同地區有程度上的差異。除受限於一區一家或兩家的生態因素外，現有系統經營者為穩定與爭取訂戶，與各大樓、社區簽訂包裹式合約的情形很多，因此，每一訂戶的選擇範圍，在某些程度也與左鄰右舍互相依存。也有些社區隨著早期社區共同天線或第四台的合法化，居民在新聞頻道的選擇仍受制於意識型態。

又如被重視的權益部分，強調保障消費者權益在立法程序受到保障，類似規範可參考前述衛星廣播電視法第28條、第30條、第31條、第32條，以及第29條。

#### (一)衛廣法第29條：

衛星廣播電視事業、境外衛星廣播電視事業之分公司或代理商應於每年定期向主管機關申報前條第2項第1款、2款、4款及第7款之資料。

主管機關認為衛星廣播電視營運不當、有損害訂戶權益情事或有損害之虞者，應通知衛星廣

播電視事業、境外衛星廣播電視事業之分公司或代理商限期改正或為其他必要之措施。

有線廣播電視法第55條至62條，也有權利保護相關條文。

廣播電視法第22條至24條等條文，也具備被重視權益的精神。

然而，這次世界足球賽，有電視頻道卻出現母子畫面同時呈現節目及廣告內容，這種任意變更廣告呈現方式，以求鑽法律漏洞的現象，值得正視。再將擁有清靜環境的權益，應證傳播相關法條，其中有線廣播電視法第59條可呼應其內涵。

#### (二)有線廣播法第59條：

視、聽法律關係終止後，系統經營者應於一個月內將相關線路拆除。逾期不為拆除時，該土地或建築物之所有人或占有人得自行拆除，並得向系統經營者請求償還其所支出之拆除及其他必要費用。

不過，極少民眾獲悉自己擁有這項權益，一般有線電視系統也未在頻道上播出此類訊息。這部分權益保護是否成為宣導文字或短片，待進一步查正。由於擁有清靜環境的權益是為了保護業

者不得污染消費者生存的環境，一直以來，電視廣告或節目宣傳的音量常突然放大，這種聽覺上的污染，仍待爭取改善。同時，一些以服務兒童、少年的節目或闔家觀賞的節目時段，突然出現不適兒童、少年的廣告或節目宣傳，也待重視。

審視媒介接近使用與回饋的權益，在有線廣播電視法第58條、第55條、第60條至62條，均有呼應。

#### (三)有線廣播法第58條：

系統經營者無正當理由不得拒絕該地區民眾請求付費視、聽有線廣播電視。

系統經營者有正當理由無法提供民眾經由有線電視收視無線電視時，地方主管機關得提請審議委員會決議以其他方式提供收視無線電視。

衛星廣播電視法第28條至32條，也呼應類似精神。

廣播法第22條至24條，亦具備相關權益。但較未規範無線電視台的客戶服務專線。平心而論，目前電視頻道大多有觀眾意見回饋專線，但卻未必有專人服務與追蹤觀眾意見的執行。

此外，消費者除了享有中止服務的權益，也應在合理的時限內擁有中止服務的權益。例如：一些訂戶簽約後才看到頻道的實際內容，或時有訊號被干擾、選擇(新聞觀點)受限的情況，這時應予其停止服務，且退回合理的費用的權益。其他相關討論議題還

包括：

(一)消費者安全的權益：

增加廣電法第21條第4款中「不得傷害兒童少年身心健康」條文，增列少年。

(二)被告知的權益：

■有線廣電法第55條第2款，除頻道數、名稱及頻道契約到期日外，在名稱後增列「名稱、頻道定位」。

■衛廣法第28條2款，也在頻道數、名稱後增加「頻道定位」，即「頻道數、名稱、頻道定位及授權期間」。

(三)被重視的權益：

■衛廣法第28條第6款，無正當理由中斷約定之頻道信號，增列中斷或「干擾」。

■有線廣電法第55條第5款，無正當理由中斷約定之頻道信號，增列中斷或「干擾」。

類似蓋訊、蓋台或在節目畫面播出時同步播出廣告內容等事宜，可列於施行細則。

(四)選擇的權益：

■社區連坐法的包裹式合約，如何管理？

■新聞頻道選擇的限制。

(五)擁有清靜環境的權益：

■衛星廣播電視法第28條第6款，增列無正當理由中斷或「干擾」約定的頻道信號。

■有線廣電法第55條第5款，增列無正當理由中斷或「干擾」約定的頻道信號。

有關音量任意變更，可列於

施行細則。

(六)主動中止服務的權益：

■衛廣法第28條第8款，契約之有效期間及「提前解約等相關規定」。

■有線廣播電視法第55條第6款，契約之有效期間及提前解約等相關規定。

(七)弱勢消費者權益及媒介接近使用回饋權益：

■有線廣播電視法增列系統經營者無正當理由，不得任意變更電視頻道內容。應以平等方式安排商業頻道與非商業頻道(如宗教頻道、公共頻道)。(本文作者為政大廣電系教授、台灣數位視訊協會會員) C

通訊雜誌

## TWNIC推出企業申請網域名稱優惠專案

面對全球網際網路蓬勃發展的今日，所有產業新的商機，大都在無形網路世界流動。台灣中小企業面對更具挑戰的未來，更應必須加速e化的腳步，提昇企業的競爭力。台灣網路資訊中心(TWNIC)是交通部電信總局所輔導成立之非營利性財團法人，負責我國網際網路.tw註冊及IP位址分配管理事宜，為促進中小企業使用網路拓展商機，特擬中小企業申請網域名稱優惠專案，希望透過與產業公會的合作，能

共同帶領中小企業邁向企業e化的第一步。

TWNIC網域名稱註冊服務，首次嘗試實體通路結合線上服務系統整合，期望以更便利的方式，擴大服務範圍，讓每一個公司都擁有自己的網域名稱(.tw)，第一波合作的產業公會是源於中小企業資訊管理體系中，參與產業別網際網路資料庫系統建置與維護工作的20多家產業公會。在今年8月下旬由經濟部中小企業處轉發文「中小企業申請

網域名稱優惠專案」懇請宣導，以推動全面企業e化。第二波預計擴大邀請全國工業同業公會及商業同業公會參與。

TWNIC將在9月中旬舉辦說明會。對專案合作有興趣的公會，也可先至TWNIC網站報名。優惠專案時間自今年9月3日起至12月31日止。只要是產業公會會員填寫書面申請表交至所屬產業公會申請即可。申請費用合計在1,000元內，較原先價格優惠500元以上。 C