

終止收費電視的損失

馮先生是A寬頻公司的客戶，他看到同一公司集團下的B媒體公司的收費電視服務廣告，於是登入網頁，在網上登記及繳付月費以收看B公司提供的節目。根據馮先生的理解，倘若他不願意繼續使用該項服務，須給予服務供應商一個月的通知期，並預繳該月份的費用，便可正式解除合約。馮先生使用了兩個月後，決定不再繼續使用這項服務，便按指示在網上填寫網上服務終止書，他的電視服務迅即被截斷了。馮先生十分氣憤，他認為已經繳付了一個月月費，理應在「通知期」內仍可享受該電視服務，但電視服務卻被即時中止，白白損失了一個月的費用。雖說數十塊錢的月費是微不足道，但他認為公司的行徑損害消費者的權益，遂向本會投訴。

本會在接獲個案後，與B公司聯絡，發覺該公司的處理方法確實如此，預繳該個月的款項是不會發還的。B公司雖然願意就此個案讓步，退回部分未經使用的月費予馮先生，然而本會認為該公司的做法欠妥，經勸喻後，該公司更改條款，以更明確清晰的字眼說明服務終止期、收費以截線日為計算依據。此條款適用於現有用戶及新用戶。

個案啟示

本會希望藉此機會向消費者說明，馮先生所遭遇的情況在日常生活中比比皆是。消費者選用服務，與店方訂下服務合約時，如果沒有詳細瞭解合約條款是否合理，容易招致損失。