黑莓機服務中斷數日，RIM面臨用戶集體求償

全球商務人士最喜愛使用的智慧型手機「黑莓機」，在今年（2011）10月中旬出現全球大當機，手機用戶無法上網及收發簡訊，影響範圍從歐洲擴及北美與世界各地。手機製造商Research In Motion (RIM)的首席執行長Mike Lazaridis在官網上以視訊公開向全球用戶道歉，並提出可免費下載100美元的應用軟體作為補償。然而此舉無法平息用戶的怒火，許多使用者正打算對RIM提出訴訟求償，因為中斷服務害他們錯失許多訊息與會議時間。

加拿大魁北克的高等法院就收到使用者對RIM要求經濟補償的集體訴訟，因為RIM所提出的補償措施根本無法彌補中斷服務數天的損失。若法院認同訴訟主張，RIM遭求償的總額或許很高，不過使用者提出的訴求是中斷服務的1.5天，他們無法使用月付25元加幣的無線網路服務，因此按比例分攤每件可能僅1.25元。而在美國的消費訴訟律師，則考慮對RIM提出違約訴訟或是消費詐欺，前者是以RIM未依約盡到其提供服務的責任為主張；而後者消費詐欺的重點則是著眼於，RIM導致消費者誤信黑莓機的可靠性。然而使用者所面臨的困難是，要如何證明他們所受到的損害，高於原本應獲得的服務，而且因為是全區域的服務中斷，在跨州的集體訴訟中還有各州法律適用的問題。有法律專家言明，要證明因為不能使用智慧型手機的功能而造成的實際損害非常困難，畢竟在緊急時刻，溝通（communicate）還有其他選擇方式。

相關連結

Reuters

THE GAZETTE

陳惠茹 編譯整理

上稿時間：2011年11月

資料來源：

THE GAZETTE，2011年10月25日，http://blogs.montrealgazette.com/2011/10/25/montreal-blackberry-user-files-class-action-lawsuit-over-service-disruption/，最後瀏覽日: 2011年10月27日

Mobile Bloom News，2011年10月22日，http://www.mobilebloom.com/rim-might-be-sued-for-blackberry-outages/225838/，最後瀏覽日: 2011年10月27日

Reuters，2011年10月19日，http://www.reuters.com/article/2011/10/20/us-rim-blackberry-lawsuits-idUSTRE79I7EI20111020，最後瀏覽日: 2011年10月27日

推薦文章