

Your Ref 來函檔號: ( ) in HAD K&TDC / 13 / 9 / 24B / 11 Telephone 電話: +852 2961 6223  
Our Ref 本局檔號: OFTA R 200 / 2 / 3 Pt.3 Fax No 圖文傳真: +852 2803 5112  
E-mail 電郵地址: ectchiu@ofta.gov.hk

**電郵**

葵青區議會  
社區事務委員會秘書  
陳婷婷女士

陳女士：

二零一一年八月九日  
葵青區議會社區事務委員會  
第三次會議(二零一一)  
(討論事項：有關《電訊服務合約業界實務守則》的問題)

多謝你於七月廿九日的電郵，邀請電訊管理局代表出席葵青區議會社區事務委員會於八月九日舉行的會議，討論有關《電訊服務合約業界實務守則》(《業界守則》)的事宜。

本局感謝黃潤達議員就《業界守則》所提述的意見。隨本電郵夾附本局的回應，當中詳細闡述《業界守則》的背景及細節，包括「冷靜期」的安排等。本局相信該文件能解答議員欲討論的事宜，故不擬派代表出席會議。本局歡迎議員就改善《業界守則》提供意見，如有需要，可再提供進一步資料供議員參考。如有任何疑問，請與本人聯絡。

電訊管理局總監

*Esmenei Chiu*

(趙佐達 代行)

二零一一年八月四日

附件：《電訊服務合約業界實務守則》資料文件

## 《電訊服務合約業界實務守則》

### 引言

香港的電訊市場發展迅速，各種固網、流動及寬頻服務十分普及，競爭亦相當激烈。在保持電訊市場完全開放和公平競爭，讓市民能享用實惠及多元化電訊服務的同時，當局亦非常重視確保消費者在使用電訊服務時的權益受到保障。電訊管理局（電訊局）根據《電訊條例》所賦予的權力規管電訊業，一直致力加強這方面的工作。

2. 就保障消費者權益而言，電訊局基於市場主導原則及在確保市場公平競爭環境的前提下，會為業界提供行業規範，以鼓勵業界引入自我監管措施。如問題持續，電訊局會考慮採取更嚴格的強制性規管措施。

### 背景

3. 就電訊服務的合約而言，電訊局於去年二月發出了《有關通訊服務合約的實務守則》，列出訂立電訊服務合約的多項良好做法，供業界參考及自願遵守。自推出該守則後，電訊局一直積極與業界商討如何落實相關措施，以加強保障消費者。在參考守則的各項主要措施及考慮到電訊業界的實際營運情況後，業界組織香港通訊業聯會於去年十二月聯同各家主要電訊服務營辦商制定了《電訊服務合約業界實務守則》（《業界守則》），為擬訂個人或住宅客戶的電訊服務合約提供指引。

4. 現時，共有十一家電訊服務營辦商（包括各家主要的固定及流動網絡營辦商，及一家主要的對外電訊服務營辦商）同意採納《業界守則》。這些營辦商在固網電話服務、寬頻上網服務及流動電話服務市場的總計佔有率，分別共超過九成八。自去年十二月《業界守則》發出後，所有參與採用《業界守則》的營辦商已陸續按《業界守則》的規定完成修訂其合約表格、服務系統，以及銷售和內部營運程序等準備工作。經過半年積極籌備，所有參與採用《業界守則》的營辦商，自本年七月起落實推行《業界守則》的規定，個人或住宅客戶此後新訂或續訂電訊服務合約時，將可獲得更全面保障。

## 《業界守則》對消費者的保障

5. 根據電訊局保守估計，本港有逾一千萬張個人/住宅電訊服務合約。在二零零九及一零年，電訊局收到有關電訊合約的投訴，分別為 952 宗及 1 466 宗，投訴的成因分類及個案數字如下：

	2009	2010	2011(一至五月)
終止合約安排	369 (39%)	465 (32%)	166 (29%)
合約內容	432 (45%)	445 (30%)	124 (22%)
遷址安排	11 (1%)	183 (12%)	87 (15%)
單方面更改條款	不適用	160 (11%)	59 (10%)
續約安排	97 (10%)	126 (9%)	40 (7%)
立約過程	19 (2%)	23 (2%)	12 (2%)

6. 《業界守則》是針對上述合約糾紛的主要成因，制定一系列改善措施，讓消費者可享有以下保障：

- 更清晰的服務、收費及合約條文資料；
- 經電話訂立的合約會獲得參與的營辦商提供書面確認；
- 客戶可自由選擇退出任何免費試用服務，而退出安排不得對客戶造成不便或收取任何費用；
- 對於在非應邀到訪客戶住所期間訂立的合約，客戶將受冷靜期的保障；
- 除非得到客戶事先同意，否則營辦商不可自動替客戶續約；
- 終止合約、續約、延長合約期和更換合約的方法將更具透明度；
- 如營辦商單方面更改合約條款及條件，客戶會獲得更大保障；以及
- 營辦商會就客戶的服務遷址要求作出更公平安排。

7. 在制訂《業界守則》的措施時，電訊局與香港通訊業聯會已充份參考市民就電訊服務合約的各項投訴的意見。我們有信心《業界守則》的實施有助提倡電訊業界良好的銷售手法和優質的客戶服務，加強保障消費者權益，並更有效排解與服務合約有關的投訴及爭議。

### 不良銷售手法與電訊服務合約「冷靜期」

8. 有議員關注《業界守則》的「冷靜期」只規管上門推銷（即非邀約）的合約，但對於在街頭推銷中一些不盡不實的推銷手法卻仍沒有規管的效力。另外，由於安裝服務後即失去七天「冷靜期」的保障，某些營辦商安排即日簽約即日安裝，以致使用者發覺貨不對辦也無法取消合約。

9. 議員對一般服務性行業包括電訊業一些不盡不實的銷售手法的關注，我們十分理解。但有別於其它服務性行業，電訊服務營辦商早於二零零零年已受《電訊條例》第 7M 條監管。條例第 7M 條規管電訊服務營辦商在促銷或推廣服務時，不得作出誤導性或欺騙性的行為。若營辦商以誤導或欺騙性手法推廣及促銷服務，不論該合約是在非應邀到訪客戶的住所時簽訂也好，或在其它地點包括街頭促銷時簽訂也好，均受第 7M 條監管。所有涉及違反第 7M 條的個案，電訊局均可介入調查，並在有足夠證據時懲處有關營辦商。以二零一零年為例，本局共裁定六宗個案在促銷及推廣電訊服務時涉及誤導或欺騙性行為，相關的營辦商因而違反《電訊條例》第 7M 條的規定，電訊局長亦就每宗違反個案向相關的營辦商施加的罰款由七萬元至廿三萬元不等。議員可放心，《電訊條例》早對電訊業一些不盡不實的推銷手法設立監管，《電訊條例》第 7M 條能有效保障電訊服務消費者在立約過程免受誤導或欺騙性行為影響。

10. 說回《業界守則》內有關「冷靜期」的條款，正如我們第六段指出，《業界守則》是針對本局收到市民有關合約投訴的主要成因而制定。在二零零九及一零年，本局收到涉及立約過程的投訴個案(見上文第五段)，分別只有 19 及 23 宗(僅佔電訊服務合約投訴總數百分之二)，可見就電訊業而言，市民最關注的問題，是終止合約安排與合約內容，而非立約過程。因此，「冷靜期」的設立，並不是《業界守則》的重點。電訊業透過《業界守則》主動率先引入服務合約「冷靜期」，目的是配合政府去年為打擊不公平的營商手法而提出的《商品說明條例》修訂建議。

11. 另外，《業界守則》規定如營辦商已為客戶安裝設備或裝置、或服務已開始提供等，「冷靜期」會提早終止，其主要考慮是因為營辦商一旦為客戶安裝設備或裝置，當中已涉及人手安排及成本投放。「冷靜期」的設立，如《業界守則》的其它條款，不會偏重合約任何一方。《業界守則》旨在致力平衡消費者與營辦商之間的權益。

12. 其實，在立約過程中，營辦商與消費者各有權責。營辦商有責任清楚及明確地告知客戶，合約內容和細則及收費，及有關的「冷靜期」的確實開始及終止時間，並須取得客戶的確認及同意。消費者方面，在立約前務必先清楚了解合約內容和細則，如有任何疑問，應要求營辦商或銷售人員詳細解釋合約條款，並要營辦商確認合約符合《業界守則》的規定。消費者亦不要輕易放棄「冷靜期」的保障。如在營辦商非應邀到訪客戶住所期間簽訂電訊服務合約後，希望保留「冷靜期」，應拒絕有關營辦商立刻上門安裝的要求。相反，如市民希望盡快使用服務，則可向營辦商清楚表明確認合約，同意終止「冷靜期」。電訊局相信，有關安排能恰當地維護消費者與營辦商的利益。

## 公眾教育

13. 總括來說，《業界守則》增加了電訊服務合約的透明度，為消費者提供更全面的保障。為確保消費者了解自己的權益，尤其《業界守則》落實後引入的新措施，電訊局已推行一系列公眾教育活動宣傳《業界守則》，包括：

- 於七月十二日舉行記者會簡介《業界守則》的落實推行；
- 製作五集各一分鐘劇集式短片於七月二十五至二十九日在電視播放；
- 自七月廿一日起一連六週在免費派發的報章刊登介紹《業界守則》的文章；
- 分別於八月、十月及十二月舉辦三場公眾講座；
- 製作短片在電訊局及其它網站播放；及
- 在電訊局網頁刊登「消費者注意事項」，詳細解釋《業界守則》各項措施的細節。

電訊局對市民的忠告：請緊記，做個精明消費者，選擇完全在你手中！

## 未來路向

14. 電訊局會密切監察《業界守則》的實施情況和成效，並會根據營辦商實施《業界守則》的經驗、社會各界和消費者的意見，適時檢討《業界守則》，以期有效落實對消費者和電訊業界雙方均屬公正、公平和合理的電訊服務合約安排。

電訊管理局

二零一一年八月