

WED, 24-MAR-04 11:55



民主黨

黃偉賢 元朗區議員

THE DEMOCRATIC PARTY

本處檔號：

貴處檔號：

致：元朗區議會主席

由：黃偉賢、張賢登

日期：2004 年 3 月 18 日

事由：建議議程於 2004 年 4 月 15 日會議上討論

議程：<<電訊公司的不良推銷手法>>

茲請電訊管理局及消費者委員會派代表出席會議，並答覆下列問題：

1. 過去三年各間電訊公司被投訴個案有多少？並請將投訴內容分類及列出所佔的百份比。
2. 有關電訊公司受到何等懲罰？
3. 為何有這麼多的投訴個案是涉及不良推銷手法？
4. 有何措施可進一步規管電訊公司的推銷手法，以保障市民權益？

REC Received on

14-03-2004

元朗朗屏邨悅屏樓平台 229 室
RM 229 YUET PING HOUSE, LONG PING ESTATE, YUEN LONG

電話：2474 4562 傳真：2479 2947
電郵：zwong@hknet.com

推 動 民 主 改 善 民 生

電訊服務供應商的銷售行爲

目的

本文件旨在向元朗區議會報告電訊管理局（下稱「電訊局」）所處理的有關電訊服務供應商（下稱「電訊商」）的銷售行爲的投訴數字、有關的調查結果以及規管措施。

投訴

2. 在 2001 年 1 月至 2004 年 3 月期間，電訊局共處理了 6,017 宗消費者對電訊商的投訴，有關的分類數字如下：

a. 按年份區分

| 年份 | 所處理的消費者投訴 |
|-----------------------------|-----------|
| 2001 | 1733 宗 |
| 2002 | 2666 宗 |
| 2003 | 1437 宗 |
| 2004 (1 月 1 日至 3 月 31 日) | 181 宗 |

b. 按年份／電訊服務類型／投訴性質分類

| 電訊服務 | 投訴性質 | 合約／帳單爭 | 客戶服務 | 指稱具欺騙性的銷售行爲／具誤導性的廣告 | 技術質素 | 其他 | 總數 |
|------|-------|-------------|-------------|---------------------|-------------|------------|-------------|
| | | | | | | | |
| 流動電話 | 2002 | 371 (53.7%) | 152 (22%) | 9 (1.3%) | 120 (17.4%) | 39 (5.6%) | 691 (100%) |
| | 2003 | 178 (52.3%) | 85 (25%) | 5 (1.5%) | 64 (18.8%) | 8 (2.4%) | 340 (100%) |
| | 2004* | 12 (44.5%) | 6(22.2%) | 0 | 9 (33.3%) | 0 | 27(100%) |
| 固網電話 | 2002 | 118 (22.1%) | 262 (49%) | 32 (6%) | 5 (0.9%) | 118 (22%) | 535 (100%) |
| | 2003 | 77 (19.3%) | 146 (36.6%) | 49 (12.3%) | 41 (10.2%) | 86 (21.6%) | 399 (100%) |
| | 2004* | 5 (6.7%) | 14 (18.7%) | 50 (66.6%) | 0 | 6 (8%) | 75 (100%) |
| 上網服務 | 2002 | 216 (20.1%) | 259 (24%) | 107 (9.9%) | 453 (42.1%) | 42 (3.9%) | 1077 (100%) |
| | 2003 | 119 (22%) | 110 (20.4%) | 19 (3.5%) | 289 (53.4%) | 4 (0.7%) | 541 (100%) |
| | 2004* | 21 (37.5%) | 10 (17.8%) | 2 (3.6%) | 23 (41.1%) | 0 | 56 (100%) |

| | | | | | | | |
|-------|-------|--------------|------------|-----------|------------|-------------|------------|
| 對外電訊 | 2002 | 125 (41.5%) | 18 (6%) | 17 (5.6%) | 39 (13%) | 102 (33.9%) | 301 (100%) |
| | 2003 | 64 (44.4%) | 22 (15.3%) | 6 (4.2%) | 21 (14.6%) | 31 (21.5%) | 144 (100%) |
| | 2004* | 10 (55.5%) | 2 (11.1%) | 0 | 5 (27.8%) | 1 (5.6%) | 18 (100%) |
| 傳呼及其他 | 2002 | 62 (未有按性質分類) | | | | | |
| | 2003 | 13 (未有按性質分類) | | | | | |
| | 2004* | 5 (未有按性質分類) | | | | | |

* 2004 年數字祇包括首三個月處理的投訴。2001 年處理的投訴沒有按性質分類的數字。

調查與罰則

3. 電訊服務持牌人的推銷手法受《電訊條例》(「該條例」) 第 7M 條管制。第 7M 條禁止所有電訊持牌人在提供或取得服務時，從事具誤導性或欺騙性的行為。電訊管理局局長(「電訊局長」) 特別投放資源，調查指稱電訊持牌人的推銷員從事具誤導性／欺騙性行為的投訴。

4. 下表為電訊局根據第 7M 條進行調查有關推銷員從事具誤導性／欺騙性行為的投訴數字：

| 年份 | 曾處理的投訴數目* | 涉及的營辦商數目 | 成立的投訴數目 | 不成立的投訴數目 | 對有關電訊商施加的罰則 |
|-------|-----------|----------|---------|----------|--------------|
| 二零零一 | 2 | 2 | 1 | 1 | 發出一個書面警告 |
| 二零零二 | 131 | 4 | 79 | 52 | 發出三個書面警告 |
| 二零零三 | 47 | 6 | 5# | 26 | (包括在上述書面警告內) |
| 二零零四^ | 45 | 7 | # | 7 | - |

有 16 宗在 2003 年開始處理的投訴及 38 宗在 2004 年開始處理的投訴尚在調查中。

* 投訴個案須具有足夠的違反第 7M 條的表面證據，投訴人須願意向電訊局提供口供及有關個案的詳細資料，電訊局方能根據第 7M 條展開調查。

^ 二零零四年的數字祇包括首三個月的投訴。

5. 所有已完成和正在調查中的個案都在電訊局網頁 (www.ofta.gov.hk) 的「消費權益」及「最新消息」欄目內公布。

公眾教育與進一步規管

6. 電訊局注意到自去年底開始，有關具誤導性／欺騙性推銷活動的的投

訴大幅上升。這可能是因電訊服務公司為求提高市場佔有率，大規模地進行促銷活動所致。此外，不少消費者沒有留意到，若提早終止經簽署的合約，有關電訊商會對用戶徵收罰款，另有部分消費者（特別是長者）沒有注意到市場上有多於一家電話公司提供服務，而他們簽署一份表格，可能即代表接受另一家電話公司的服務。

7. 電訊局在最近兩年已加強公眾教育工作，通過電台節目、報章專欄文章、網頁通告等提醒消費者有關選用新的電訊服務時應注意的事項。部份文章／通告載於附件一至五。

8. 在罰則方面，如證實電訊商違反《電訊條例》第 7M 條，電訊局長可施加罰款 20 萬元及可對屢次違例者施加較高罰款。罰款多寡視乎情況而定，以針對有關事實和違法的情況。

9. 除採取上述執法措施打擊指稱誤導性／欺騙性的活動外，電訊局長正聯同電訊業界制定有關電訊商進行未經許可的上門推銷活動的實務守則，以便實行業界自律。該套實務守則旨在促請電訊商在住宅樓宇內進行促銷活動時，應先獲得大廈管理人批准，並且不應對住戶作出具滋擾性的行為。

電訊管理局
二零零四年四月

摘自 電訊管理局網頁《消費者注意事項》

申請固網電話服務須知

現時，香港大部分住宅電話用戶在選用固定網絡電話服務(下稱「固網服務」)時，會有兩家或以上的固網服務營辦商可供選擇。市場上有多個營辦商，可促進價格和服務質素的競爭，令消費者得益。在簽署新的固網服務合約前，除要考慮價格和產品／服務質素外，精明消費者亦應注意以下各點：

1. 「固定期限合約」

優惠價格或特惠服務計劃看似吸引，但用戶往往須受「固定期限合約」約束。「固定期限合約」一般規定，客戶若於合約期(如12至24個月)屆滿前終止合約，必須繳交罰款／算定損害賠償／安裝費。即使消費者在合約期間不滿意營辦商提供的服務質素，很多時也無奈地繼續使用服務，以免被徵收罰款、招致損失。因此，在簽署「固定期限合約」前，你應詳細閱讀合約條款，並向曾使用有關營辦商的服務的朋友徵詢意見。

2. 給予現有營辦商終止服務通知

若你想轉用另一營辦商的固網服務，應向固有服務供應商(營辦商)查詢有關提早通知的規定。不同的營辦商會在合約內定下不同的通知規定，有的通知期更可能長達30天。如不按合約規定給予足夠時間通知而終止服務，你或須支付一個月的服務費。若你現有的固網服務合約屬於「固定期限合約」，你還須就提早終止合約繳交罰款哩！

3. 網絡覆蓋

若你行將搬遷，應向營辦商查詢其電訊網絡有否覆蓋你的新地址。現時，香港只有一家固網服務營辦商提供全面覆蓋的網絡。若新營辦商的網絡未能覆蓋你的新地址，你便不能使用其服務。若你決定在搬遷後終止新的服務合約，而該合約又屬於「固定期限合約」的話，你便有可能被徵收提早終止服務罰款。

4. 未能準時提供服務

遇有技術上的困難或新舊營辦商之間出現協調問題，新營辦商或會延遲向你提供服務。你應要求新營辦商以書面確認開始提供服務的確實日期，並弄清楚自己在服務受延誤的情況下有什麼權利，例如— 你是否可以要求終止新合約而不需繳交罰款？新營辦商在未能提供服務期間會否為你支付流動電話費？若你需要重新使用舊有營辦商提供的服務，而服務已被終止，你或需要支付有關安裝費。最好要求推銷員以書面作出承諾，以免將來出現爭拗。若有關推銷員未能使你放心，你可選擇不使用其服務，拒絕簽署。

請緊記，合約一經簽署，對締約雙方均具約束力。

摘自 電訊管理局網頁《消費者注意事項》

申請電訊服務時留意固定服務合約的限制

現今，消費者可能有需要申請多種電訊服務，包括互聯網服務（寬頻或撥號上網服務）、流動電話服務、固線電話服務、國際直撥電話服務及傳呼服務等等。消費者決定申請由某家營辦商提供的服務時，服務收費通常是主要考慮因素之一。然而，消費者需要留意，營辦商所提供的多種服務往往需要簽訂固定服務合約的，尤以價格極具吸引力的服務計劃為然。這已成為電訊服務營辦商挽留客戶的慣常做法。

固定服務合約一般規定，客戶若於合約期（例如12至24個月）屆滿前終止服務，便要繳交罰款／算定損害賠償／安裝費用。在履約期內，即使消費者不滿營辦商的服務質素，大部分消費者仍需勉強繼續使用服務，以免被徵收罰款。

故此，我們強烈建議消費者與營辦商簽訂任何固定服務合約前，應細閱有關合約的條款及條件。消費者亦可徵詢曾使用有關服務的朋友的意見或參考報章雜誌刊載的消費者投訴和資訊，以搜尋更多有關營辦商服務質素的資料。客戶一旦與營辦商簽訂合約，該合約對雙方都具約束力。

摘自 電訊管理局網頁〈電訊服務使用錦囊〉

終止服務須知

在選用電訊服務前，你應該細閱終止服務的條款與細則。有服務營辦商可能要求客戶在終止服務前至少給予一個月通知，否則服務將會自動續期。如你未有事先提供足夠通知期，營辦商可能會向你徵收罰款。有些營辦商更規定在服務終止時，客戶即使僅使用了數天的服務，亦需繳交整個月的費用。

所以，你應該留意服務合約的終止日期及所有有關終止服務的詳細條款，以避免不必要的金錢損失，尤其是如果你以信用咭付帳，則更應注意你的繳費安排。

你簽署的若是固定期合約，你可能需因提前終止服務繳付罰款。因此，你應該在選用服務前詳閱終止服務的條款與細則。

摘自 2003 年 3 月 13 日明報

電訊消費者 小心簽合約



現時本港寬頻上網客戶總數已突破100萬，流動電話用戶超過620萬，即超過總人口的91%，你和我都是多種電訊服務的消費者。

如何能在日新月異、五花八門的產品和服務中作出明智選擇？有一項「基本動作」聽似老生常談，但其實永遠正確，卻又常被遺忘，就是消費者在簽訂服務合約前，必須細閱合約內容。

精明消費者在簽署服務合約之前，不應只憑價格作出決定。有些服務合約限制了轉換服務營辦商的期限，俗稱「死約」，一般由幾個月至兩年不等。

合約訂明，如果你在合約的有效期內提早解約，要賠償給營辦商，金額由數百元至數千元不等。

約滿之後自動續約

不少服務合約亦訂明，在約滿後，如客戶沒有通知營辦商終止合約，會視作自動續約論，而新收費則根據屆時營辦商的公布而定，即是優惠不再。用戶如打算在約滿後不再續約，不但要留意約滿日期，亦要在合約指定的期限（例如一個月）前通知營辦商。除此之外，還要注意通知方式，不少營辦商規定須書面通知，甚至要用特設表格。

種種規定，說明了一點——他捨不得你走。

如果你對營辦商的口頭承諾有懷疑，不妨要求他在合約上以書面作實，如果對方拒絕，你便要再三考慮才簽約了。

電訊管理局也曾接獲消費者投訴，表示不滿營辦商在客戶提早解約時徵收罰款，或是認為合約內容不合理，對此，我們實在愛莫能助。合約一經簽訂，締約雙方皆須履行合約內的條款。

正查寬頻速度不符合約

如對合約有爭議，裁決權在法庭。電訊管理局也不能規定各種合約應包括或不應包括什麼的內容，因為是否接受服務條款，消費者有權決定，如不同意，大可不簽約。

不過，如果消費者投訴營辦商可能有誤導或欺騙行為，涉嫌觸犯《電訊條例》，並且能提供足夠資料給我們跟進，電訊管理局會進行調查。最近，我們正調查一宗關於寬頻互聯網服務傳輸速度，涉嫌與廣告及合約列明的不符的個案，詳情已刊載在我們的網頁中的「消費權益——消費者資訊專欄」內。

正編製電訊用戶貼士

為使大家都成為精明的電訊服務消費者，我們正編製一套「電訊用戶貼士」，提醒大家使用各主要電訊服務時須注意的事項，短期內將放置於我們的網頁內。鑑於我們去年與兩家電台聯合製作有關電訊知識的節目反應良好，今年會再接再厲。精明電訊服務消費者不應錯過的，還有消費者委員會《選擇月刊》內的專題文章，甚具參考價值！

摘自 2003 年 3 月 13 日東方日報

B11 投資策略

東

精明消費者應細閱合約內容



資訊路上

現時本港寬頻上網客戶總數已突破 100 萬，流動電話用戶超過 620 萬，即超過總人口的 91%，你和我都是多種電訊服務的消費者。如何能在日新月異、五花八門的產品和服務中作出明智選擇？有一項「基本動作」聽似老生常談，但其實永遠正確，卻又常被遺忘，就是消費者在簽訂服務合約前，必須細閱合約內容。

精明消費者在簽署服務合約之前，不應只憑價格作出決定。有些服務合約限制了轉換服務商期限，俗稱「死約」，一般由幾個月至兩年不等。如果你在合約的有效期內提早解約，合約訂明要賠償給服務商，金額由數百元至數千元不等。

留意提早解約有否罰則

不少服務合約亦可訂明，在約滿後，如客戶沒有通知服務商終止合約，會視作自動續約，而新收費則根據屆時服務商的公布而定，即是優惠

不再。用戶如打算在約滿後不再續約，不但要留意約滿日期，亦要在合約指定的期限（例如一個月）前通知服務商。除此之外，還要注意通知方式，不少服務商規定須書面通知，甚至要用特設表格。種種規定，說明了一點——它捨不得你走。

如果你對服務商的口頭承諾有懷疑，不妨要求他在合約上以書面作實，如果對方拒絕，你便再三考慮才簽約了。

電訊管理局也曾接獲消費者投訴，表示不滿服務商在客戶提早解約時徵收罰款，或認為合約內容不合理，對此，我們實在愛莫能助，合約一經簽訂，締約雙方皆須履行合約內的條款。如對合約有爭議，裁決權在法庭。電訊管理局也不能規定各種合約應包括或不應包括甚麼的內容，因為是否接受服務條款，消費者有權決定，如不同意，大可不簽約。

正編製「電訊用戶貼士」

不過，如果消費者投訴服務商可能有誤導或欺騙行為，涉嫌違反《電訊條例》，並且能提供足夠資料給我們跟進，電訊管理局會進行調查。最近，我們正調查一宗關於寬頻互聯網服務傳輸速度涉嫌與廣告及合約列明的不符的個案，詳情已刊載於電訊管理局網頁中的「消費權益——消費者資訊專欄」內。

為使大家都成為精明的電訊服務消費者，電訊管理局正編製一套「電訊用戶貼士」，提醒大家使用各主要電訊服務時須注意的事項，短期內將放置於電訊管理局的網頁內。

鑑於電訊管理局去年與兩家電台聯合製作有關電訊知識的節目反應良好，今年會再接再厲，藉明電訊服務消費者不應錯過的，還有消費者委員會《選擇》月刊內的專題文章，甚具參考價值！



■消費者如何能在日新月異、五花八門的產品和服務中作出明智選擇？就是在簽訂服務合約前細閱合約內容。

專家論