

通訊事務管理局的決定

和記電話有限公司

被指在推銷其流動服務時作出具誤導性或欺騙性的陳述

有關持牌商：	和記電話有限公司（「和記電話」）
事件：	和記電話的電話銷售代表被指就該公司的流動服務作出具誤導性或欺騙性的陳述
相關法例：	《電訊條例》（第 106 章）（「該條例」）第 7M 條
決定：	沒有違反該條例第 7M 條
懲處：	個案結束
個案編號：	7M/2/59-13

投訴事項

通訊事務管理局辦公室（「通訊辦」）在二零一二年十二月三十一日接獲一名消費者投訴，指稱和記電話向她推銷流動服務時，作出具欺騙性的陳述。

2. 投訴人表示，她與和記電話的流動服務合約在二零一二年十一月二十六日屆滿。在約滿前一星期左右，投訴人致電和記電話熱線，表示

打算在合約期滿後終止使用和記電話所提供的流動服務。和記電話一名電話銷售代表（「該銷售員」）其後致電回覆投訴人，提出可免費讓她繼續使用和記電話的流動服務三個月，¹ 以便她考慮是否繼續使用其流動服務，並登記使用該銷售員向她推介的服務計劃。投訴人聲稱，該銷售員向她表示，由二零一二年十一月二十七日起計的三個月內，她可每月免費享用100分鐘的本地電話通話時間（「該保留優惠」）。投訴人的理解是，在該保留優惠的三個月內，她只可以打本地電話，而並不會獲提供任何互聯網接駁服務。投訴人接受了該保留優惠，但她其後發現和記電話在二零一二年十二月至二零一三年一月期間向她收取流動數據用量費用。

3. 投訴人表示，其姊是和記電話所提供的流動服務的實際使用者。投訴人承認，其姊可能曾不自覺地觸及手機上的互聯網按鈕。然而，由於投訴人曾獲告知用戶在該保留優惠下並不會獲提供互聯網接駁服務，她認為和記電話在該保留優惠下向她提供數據服務，並要求她就數據用量付費，屬於具欺騙性的行為。

初步查訊

4. 通訊辦接獲有關投訴後，最初集中處理與投訴有關的計帳事宜。通訊辦在二零一三年六月十八日要求和記電話提供投訴人與該銷售員之

¹ 根據投訴人最初的投訴，投訴人看來是主動致電該銷售員。不過，經審閱和記電話提供投訴人與該銷售員之間的電話對話錄音後（見第6段），情況顯然是投訴人最初致電和記電話熱線，表示打算終止使用該公司的服務。該銷售員其後致電回覆投訴人，而該次電話對話的內容成為是次投訴所針對的事項。

間的電話對話（「該電話對話」）錄音複本。和記電話在二零一三年六月二十八日向通訊辦提供了該電話對話的錄音。經研究該電話對話的內容後，通訊辦決定就有關電訊持牌商是否作出具誤導性或欺騙性的行為進行初步查訊。

5. 通訊辦在二零一三年八月二十九日要求和記電話提供投訴人在該保留優惠有效期內的相關流動數據用量紀錄。和記電話於二零一三年九月三日提供了有關的資料。另外，通訊辦亦安排投訴人及其姊分別於二零一三年九月二十五日和二零一三年十月七日錄取證人供詞。² 經考慮取得的資料，通訊辦於二零一三年十一月二十七日致函和記電話，要求該公司提供進一步資料，包括該保留優惠的條款及細則，以及推銷該保留優惠的內部指引或銷售講稿。和記電話在二零一三年十二月二十三日向通訊辦作出回應。

該電話對話

6. 根據該電話對話的錄音，投訴人向該銷售員表示有意在合約期滿後終止選用其當時使用的和記電話流動服務。該銷售員遂試圖向投訴人推介一個月費59元的話音連無限數據服務計劃（「新計劃」），並提供該保留優惠，以讓她考慮是否接受新計劃。投訴人最終接受了該保留優惠。在該電話對話結束前，該銷售員告知投訴人，在該保留優惠生效的三個月內，並沒有互聯網接駁服務，而[她]只可以打出及接聽電話（確實用語是「無得上網，齋打得入、打得入」）。在回應投訴人查詢有關計劃是否只

² 直至二零一四年一月二十八日，投訴人才同意通訊辦向和記電話披露其證人供詞。投訴人的姊姊則拒絕同意通訊辦向和記電話披露其證人供詞。

容許她打出電話時，該銷售員重申在有關計劃下，她可以打出和接聽電話，但沒有互聯網接駁（確實用語是「齋打出、打得入，就無上網」）。

投訴人及其姊的證人供詞

7. 投訴人在證人供詞中表示記得該銷售員曾告訴她，在該保留優惠下，她可免費打電話100分鐘，如超出此限，則需收費。至於該銷售員所作出「無得上網，齋打得出、打得入」及「齋打出、打得入，就無上網」的陳述（「該陳述」），投訴人則記不清楚，不過，她記得曾獲告知在該保留優惠下，只能打電話。投訴人表示，和記電話所提供的流動服務是其姊使用的。在該電話對話後，投訴人告訴其姊[當使用和記電話在該保留優惠下提供的服務時]只可以打電話。投訴人表示，其姊甚少用手機打電話，但曾用手機連接家中的Wi-Fi，以收聽電台廣播。

8. 投訴人的姊姊在證人供詞中確認她本人是有關流動服務的使用者。就該保留優惠，她記得投訴人曾告訴她，在有關的三個月內，她可以免費打本地電話，但互聯網服務已「切斷」，所以不可能利用和記電話提供的流動服務接駁互聯網，亦因如此，當和記電話向投訴人收取流動數據用量費用時，她感到驚訝。

和記電話提供的資料和評論

9. 和記電話指，該電話對話是於二零一三年十一月十六日進行。和記電話表示，該保留優惠是為期三個月的0元「收費計劃」，提供「100

分鐘基本獎賞分鐘」，豁免行政費，以及不包括本地數據用量。和記電話亦提供了「其後本地服務收費」的資料；此資料在投訴人的通話時間超過100分鐘，或使用了數據服務時適用。就本地數據而言，收費為每KB（千字節）0.05元。和記電話指出，該公司的電話銷售員可向四類客戶提供該保留優惠，其中包括那些需要更多時間考慮新計劃的客戶。³ 和記電話表示沒有作出具誤導性或欺騙性的銷售行為，並就投訴人的指稱作出以下評論：

- (a) 根據該電話對話錄音，當該銷售員與投訴人討論該保留優惠時，投訴人未有特別指示和記電話終止其流動數據服務；
- (b) 在該電話對話結束時，該銷售員曾提醒投訴人該保留優惠只包括100分鐘的免費基本通話分鐘，並不包括任何互聯網接駁數據。該銷售員真誠地告知投訴人有關資料，並完全沒有欺騙投訴人的意圖；以及
- (c) 根據二零一三年八月二十九日其提交給通訊辦的有關流動數據用量紀錄，投訴人曾使用流動數據。和記電話有權就有關的流動數據用量向投訴人收費，但該公司為表善意，已豁免了有關費用。

³ 其他三類客戶為沒有簽約的客戶，暫時離港的客戶，以及要求保留電話號碼一段短時間的客戶。

調查

10. 經考慮投訴人、其姊及和記電話所提供的資料及和記電話就投訴所作出的評論後，通訊辦認為通訊事務管理局（「通訊局」）有合理理由懷疑和記電話作出違反該條例第7M條的行為。該條例訂明：

「持牌人在提供或獲取電訊網絡、電訊系統、電訊裝置、顧客設備或服務時(包括(但不限於)促銷、推廣或宣傳該等網絡、系統、裝置、顧客設備或服務)，不得作出管理局認為屬具誤導性或欺騙性的行為。」

11. 通訊辦在二零一四年一月八日就投訴展開調查。通訊辦在二零一四年二月七日向和記電話提供投訴人的證人供詞副本，以及投訴人姊姊的供詞相關部分的節錄。⁴ 通訊辦亦要求和記電話就個案提供進一步的資料，以及就希望通訊局在裁決時考慮的事項作出申述。

和記電話的申述

12. 和記電話在二零一四年三月七日應通訊辦的要求提交其申述。有關申述的主要論點概述如下：

(a) 在該電話對話進行期間，該銷售員已向投訴人提供清晰的指示，

⁴ 見註腳 2。

告知投訴人不可利用已登記有關流動服務的流動電話號碼接駁互聯網。投訴人及其姊似乎沒有理會或忽略了該項指示；

- (b) 任何合理的流動服務客戶及使用者都應知道，使用流動電話號碼以接駁互聯網，可能會產生收費。一個只包含話音服務的流動服務計劃不代表流動數據服務已被取消，它只代表服務計劃並不包括數據用量；
- (c) 客戶可在其流動電話關閉流動數據接駁功能，或可要求流動服務營辦商暫停或停止流動數據服務。和記電話並沒有接獲投訴人任何指示，要求停止或暫停流動數據服務；
- (d) 投訴人在證人供詞中承認，得悉「其後本地服務收費」將適用於100分鐘免費通話時間以外的通話時間。因此，投訴人無疑是知悉「其後本地服務收費」的存在，以及「其後本地服務收費」的適用情況；
- (e) 投訴人與和記電話訂立的「舊」服務計劃為話音連無限數據服務計劃，⁵ 該銷售員向投訴人推銷的新計劃，同樣是話音連無限數據服務計劃。流動數據服務並非向投訴人提供的流動服務中一項新增或新開通的服務；

⁵ 即投訴人聲稱在二零一二年十一月二十六日屆滿的服務計劃。見上文第 2 段。

- (f) 和記電話的內部指引要求其電話銷售員依從銷售講稿，並告知客戶計劃下所有可享用的項目、優惠詳情，以及其後通話時間和本地數據的收費。在推銷該保留優惠時亦不例外；以及
- (g) 就投訴人在供詞提供的資料，和記電話認為，投訴人以為其姊使用裝有所涉服務號碼用戶識別卡的流動手機接駁互聯網時，是以Wi-Fi連線，可是基於和記電話不知曉的原因，該項連線失敗，因而產生數據用量，導致服務號碼的相關收費。

13. 和記電話拒絕評論投訴人的姊姊所提供的資料，聲稱由於投訴人的姊姊並無與和記電話直接溝通，該公司無法作出評論。和記電話亦表示在過去的12個月內並無接獲有關該保留優惠的類似投訴。

14. 就本個案而言，和記電話指並無合理理由懷疑其違反該條例第7M條。儘管和記電話在本個案中清楚錄得流動用量，但該公司為表善意，已豁免了投訴人所產生的有關收費。

通訊辦的評核

15. 通訊辦經考慮所取得的證據以及和記電話的申述後，其評核載列於下文第16至20段。

16. 通訊局就持牌人是否在個案中作出具誤導性或欺騙性的行為而作出結論前，會研究有關事實和考慮「合理的人」會否被持牌人的行為誤導或欺騙。⁶ 通訊局無須證明持牌人已確實誤導或欺騙任何人。然而，在考慮「合理的人」會否被誤導時，若有人確實被誤導或欺騙的證據通常會成為極具說服力的因素。⁷

17. 通訊辦認為，本個案在考慮有關陳述是否具誤導性或欺騙性時，須考慮當一個合理的人身處投訴人的境況，會否被該陳述誤導或欺騙。通訊辦須要考慮的問題是，一個合理的人會否把有關陳述詮釋為(a)在該保留優惠下，他／她是不能接駁互聯網（即數據服務會被關閉）（「第一種詮釋」），或(b)月費0元的該保留優惠不包括互聯網接駁（或數據用量）費用，但客戶仍可接駁互聯網，而如她這樣做的話，便須按用量付費（「第二種詮釋」）。如按相對可能性的衡量準則分析，一個合理的人相當可能會採納第一種詮釋的話，該陳述即具誤導性或欺騙性。另一方面，如一個合理的人相當可能會採納第二種詮釋的話，則該陳述便不具誤導性或欺騙性。

18. 通訊辦認為，事情的癥結在於該銷售員所用的言辭語意並不清晰，因而令應採納第一種詮釋或是第二種詮釋變得模稜兩可。儘管投訴人顯然採納了第一種詮釋，但經考慮該電話對話的整體內容，並鑑於投訴人一直是和記電話的話音及數據服務用戶，況且在該電話對話中所推介並供

⁶ 二零零三年五月二十一日發出的《香港電訊市場中具誤導性或欺騙性的行為指引》（「《第7M條指引》」）第2.10段。

⁷ 《第7M條指引》第2.15段。

投訴人考慮的是一個話音連數據服務計劃，⁸ 通訊辦認為，按相對可能性的衡量準則分析，當一個合理的人身處投訴人的境況，會或相當可能會採納第二種詮釋，而非第一種。這是因為當一個合理的人身處投訴人的境況，如認為有關陳述意思含糊，而就數據接駁是否完全關閉，或該保留優惠是否包括數據接駁服務收費產生疑問，該人的反應理應是在該電話對話中要求該銷售員澄清其陳述的確實意思。一個合理的人在面對這種含糊的情況時，不大可能會如投訴人般乾脆把有關陳述理解為數據服務會被關閉，而不要求該銷售員作出澄清。

19. 基於上述分析，通訊辦在應用「合理的人」測試後，認為按相對可能性的衡量準則分析，該銷售員所作出的陳述並不具誤導性或欺騙性。

20. 儘管通訊辦不認為該銷售員作出的陳述具誤導性或欺騙性，但通訊辦的看法是，若該銷售員使用更清晰的言辭告知投訴人該保留優惠並不包括數據服務，本投訴是可避免的；例如，該銷售員應嚴格依從銷售講稿，並告知投訴人數據用量的「其後收費」，從而毫不含糊地向投訴人表明她仍會獲提供數據服務，惟須按用量付費。

⁸ 見上文第 12(e)段。

通訊局的評核及決定

21. 經研究本個案的事實，以及投訴人、其姊及和記電話所提供的資料／申述，通訊局確納通訊辦的評核，即按相對可能性的衡量準則分析，該銷售員所作出的陳述不具誤導性或欺騙性。和記電話沒有違反該條例第7M條。

22. 儘管該條例第7M條的違例行為並不成立，通訊局確納通訊辦的看法，即若該銷售員以更清晰和全面的方式向投訴人講解該保留優惠的條款，本投訴是可避免的。有鑑於此，通訊局建議和記電話改善其銷售手法，確保其電話銷售員使用清晰、明確的言辭向客戶解釋條款，並嚴格依從該公司的銷售講稿，以免日後再發生同類事件。

通訊事務管理局

二零一四年八月