

## 通訊事務管理局的決定

和記環球電訊有限公司

被指在推銷家居寬頻服務時

作出具誤導性或欺騙性的陳述

有關持牌商：	和記環球電訊有限公司（「和記電訊」）
事件：	和記電訊銷售員被指在推銷家居寬頻服務時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/2/50-13

### 投訴事項

通訊事務管理局辦公室（「通訊辦」）在二零一三年七月二十六日收到一宗消費者投訴，指稱和記電訊銷售員向投訴人推銷和記電訊的家居寬頻服務時，作出具誤導性或欺騙性的陳述。

2. 投訴人表示，兩名和記電訊銷售代表（一男一女）於二零一二年五月三日進入其住所推銷和記電訊的 1GB 家居寬頻服務。投訴人指稱，

該名男銷售代表（「該銷售員」）向她口頭提出，由於她是和記電訊的現有客戶，如她把家居寬頻服務計劃由 100MB 改為 1GB，並簽訂 1GB 家居寬頻服務計劃合約，可獲豁免四個月服務費，以及獲豁免終止現有 100MB 家居寬頻服務計劃的費用。投訴人又指稱，該銷售員之後在一張和記電訊表格的背面以中文寫下：「本人[該銷售員的姓名][承]諾[負]責[投訴人的姓名]1/13 - 4/13 家居寬頻之月費，即每月 188 x 4 個月」（「該聲明」），然後簽署。基於該銷售員的陳述，投訴人決定簽訂為期 24 個月的 1GB 家居寬頻服務計劃的新合約（「該服務合約」）<sup>1</sup>，並繳付二零一二年九月至十一月新服務計劃下首三個月的服務費。<sup>2</sup>

3. 在二零一三年一月或二月左右，和記電訊一名職員就欠繳服務費一事通知投訴人。投訴人告訴該名職員，二零一三年一月至四月的服務月費獲該銷售員豁免，並向和記電訊提交該聲明作為證據，表明不會繳交有關費用。該名職員向投訴人表示，有關優惠由該銷售員個人而非和記電訊提供，因此，投訴人應清繳欠交的服務費。投訴人認為，該銷售員是代表和記電訊向她推銷有關服務計劃並與她簽訂該服務合約，因此和記電訊應履行該銷售員的承諾，豁免她四個月服務費。由於投訴人沒有清繳費用，和記電訊於二零一三年四月終止投訴人的寬頻服務。投訴人指稱該銷售員提出豁免其四個月服務費，藉以誤導或欺騙她簽訂該合約，和記電訊應為該銷售員的失當行為負責。

---

<sup>1</sup> 事實顯示，該 1GB 家居寬頻服務計劃是獨立的新訂用服務，與現有 100MB 家居寬頻服務計劃分開提供服務。新的 1GB 服務計劃合約於二零一二年九月生效，與現有 100MB 服務計劃合約同期執行，直至二零一三年二月後者終止為止。本投訴的重點在於豁免新的 1GB 服務計劃四個月服務費。

<sup>2</sup> 和記電訊表示，投訴人自二零一二年十二月起便沒有繳交服務費。和記電訊大概是基於這個原因，如第 3 段所述，於二零一三年一月或二月左右就欠繳服務費一事通知投訴人。

## 初步查訊

4. 通訊辦在二零一三年九月二十五日邀請投訴人會面，以就本個案提供供詞。

5. 通訊辦在二零一三年十月三日去信和記電訊，邀請該公司就投訴人的指稱作出評論，並提供投訴人與和記電訊職員就確認 1GB 家居寬頻服務合約進行的質量控制通話的錄音複本。和記電訊於二零一三年十月二十八日向通訊辦作出回應，內容如下：

### 質量控制通話內容中沒有提及豁免四個月服務費

- (a) 在和記電訊與投訴人簽訂該服務合約後，和記電訊曾致電投訴人進行質量控制通話，確認該服務合約的相關條款和條件。和記電訊認為，該公司所提供的錄音可以證明在該次質量控制通話中，該服務合約的適用條款和條件已予以重申和確認，而當時並沒有提及有關豁免四個月服務費的優惠。

### 採取的補救行動

- (b) 和記電訊指出，由於投訴人逾期未繳交費用，該公司於二零一三年四月六日終止其 1GB 家居寬頻服務。和記電訊曾建議投訴人重新接駁該服務，並表示會豁免其四個月服務費。然而，投訴人拒絕該項建議，因其已與另一家營辦商簽訂寬頻服務合約。和記電訊認為個案就此結束。

- (c) 和記電訊表示自二零一零年起已實施銷售員行為守則(「該守則」)，要求所有前線銷售職員遵從，並不時更新該守則。和記電訊收到這宗投訴後，於二零一三年十月二十五日舉行銷售員簡報會，並向職員發出提示，提醒他們不得違反該守則，包括但不限於嚴禁提供私人優惠，如有職員違反該守則，會即時遭受紀律處分，嚴重者可能遭即時解僱。

#### 該銷售員作出違反該守則的行為

- (d) 和記電訊指出，該銷售員已於二零一二年八月離職，至於據稱與該銷售員一同進入投訴人住所推銷 1GB 家居寬頻服務的女職員，和記電訊表示不知道其身分。根據該守則，所有前線銷售職員嚴禁發放任何不正確資料和向顧客提供任何私人優惠。和記電訊申明，這宗投訴個案全因該銷售員個人行為失當，作出違反該守則並超越其僱用範圍的行為。此外，和記電訊表示接獲另外三宗針對該銷售員的類似投訴，全部關乎該銷售員在和記電訊不知情和沒有批准的情況下，向顧客提供私人優惠。

## 調查

6. 經考慮投訴人的指稱、和記電訊對投訴的評論，以及投訴人與和記電訊職員的質量控制通話的錄音，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訊可能違反該條例第 7M 條。第 7M 條訂明：

「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。」

7. 通訊辦於二零一四年二月十七日對有關投訴展開調查，並要求和記電訊提供有關投訴的其他資料，以及就希望通訊局在裁決時考慮的事項作出申述。

#### 和記電訊的申述

8. 和記電訊於二零一四年三月十日提交申述，內容概述如下：
- (a) 和記電訊表示，在質量控制通話中，投訴人在和記電訊職員詢問下，確認明白該服務計劃、合約詳情和適用的條款和條件。和記電訊的職員亦與投訴人確認她選用的 1GB 家居寬頻服務計劃內容將會根據該次質量控制通話提述的優惠為準，投訴人對此表示明白。在任何情況下，該質量控制通話中並沒有提及豁免四個月服務費的優惠。
  - (b) 和記電訊重申，有關投訴全因該銷售員個人行為失當，作出超越和違反其職責的行為。
  - (c) 和記電訊表示先後在二零一二年五月、九月及十二月接獲另外三宗針對該銷售員與本個案類似的投訴。和記電訊在二零一二

年五月接獲首宗投訴後已口頭警告該銷售員。該銷售員於二零一二年八月離職，和記電訊在其離職後才收到另外兩宗投訴個案。

(d) 和記電訊指出，由於投訴人賬戶有逾期未清繳的款項，於是在二零一三年四月六日終止其 1GB 家居寬頻服務。然而，該公司已豁免投訴人所有與該服務相關的收費，並向投訴人退還她於二零一二年五月三日簽訂服務合約時支付予該銷售員的二零一二年九月至十一月的服務費。

(e) 和記電訊指出，該公司已引入加強針對不當銷售行為的預防措施，藉着進一步修訂質量控制通話的講稿，與客戶核實其訂用服務的細節是否與直銷職員所提供的細節相同。

## 通訊辦的評核

9. 通訊辦已考慮所得的證據，以及和記電訊所作的申述。根據通訊局發布的《香港電訊市場中具誤導性或欺騙性的行為的指引》（《第 7M 條指引》），確定有否違反第 7M 條的相關測試是，在考慮持牌人行為的所有情況後，「合理的人」會否被該行為誤導或欺騙。「合理的人」是指該行為的目標受眾中的一般人士。<sup>3</sup>

---

<sup>3</sup> 見《第 7M 條指引》第 2.10 段及第 2.11 段，有關指引載於 [http://tel\\_archives.ofca.gov.hk/zh/report-paper-guide/guidance-notes/gn\\_20030521.pdf](http://tel_archives.ofca.gov.hk/zh/report-paper-guide/guidance-notes/gn_20030521.pdf).

## 該銷售員的陳述

### 該銷售員在和記電訊安裝表格上的手寫聲明

10. 投訴人聲稱，該銷售員提出豁免其二零一三年一月至四月四個月服務費，藉以誤導或欺騙她簽訂服務合約。而據稱由該銷售員在和記電訊的安裝服務安排表格（「和記電訊安裝表格」）背面寫下及簽署的聲明是支持投訴人指稱的最重要證據。然而，投訴人提供的和記電訊安裝表格上並無投訴人的簽署。和記電訊在通訊辦要求下，提供了其保存的安裝表格，該表格內有投訴人的簽署，而表格背面並無該聲明。

11. 投訴人所保存的和記電訊安裝表格背面有手寫聲明，而和記電訊所保存的表格則沒有該手寫聲明，原本這項差異可以藉要求該銷售員及據稱在向投訴人推銷 1GB 家居寬頻服務時一同在場的女職員作出申述而釐清，但和記電訊通知通訊辦該銷售員已於二零一二年八月離職，而和記電訊亦不知道該女職員的身分，因此無從要求二人作出申述。

12. 儘管不能排除該聲明可能屬偽造，但和記電訊並無質疑或暗示這個可能性，亦無就此提供證據以反駁投訴人的指稱。經考慮投訴人及和記電訊的申述，通訊辦認為該聲明較有可能確實是該銷售員在和記電訊安裝表格上手寫的，並把該表格交予投訴人保存。

13. 此外，經考慮個案的情況和該聲明對投訴人作出購買決定的影響，通訊辦認為投訴人是基於該銷售員在該聲明作出的陳述而被誤導或欺

騙簽訂該服務合約，即該銷售員本人提出為投訴人負責四個月服務費的優惠（見下文進一步分析）。

### 有關陳述是否構成和記電訊豁免服務費的承諾

14. 通訊辦接下來研究該銷售員的陳述是否如投訴人所指稱，即理解為作為僱主的持牌商（和記電訊）作出豁免四個月服務費的承諾。

#### 該聲明

15. 該銷售員在該聲明作出的陳述是支持投訴人指稱被誤導或欺騙而簽訂該服務合約的最重要證據。

16. 就此而言，通訊辦注意到該聲明沒有提及「和記電訊」會「豁免」投訴人四個月服務費。該聲明亦無明確指出投訴人會獲豁免向和記電訊繳付四個月費用的責任。該聲明所指的是，「該銷售員」會「個人負責」投訴人的四個月服務費。事實上，該銷售員把聲明寫於和記電訊安裝表格背面並把表格交由投訴人保存，以及顯然並無把該表格交回和記電訊以處理訂單，顯示他不希望作為僱主的持牌商（和記電訊）注意此事，而這亦支持和記電訊的說法，即該聲明只包含由該銷售員作出的私人優惠。

17. 單憑該聲明的內容及形式，以及在缺乏其他證據的情況下，通訊辦懷疑一個合理的人如身處投訴人的境況，會否預期該銷售員是代表和記電訊或獲和記電訊授權作出豁免服務費的承諾。

## 投訴人簽署的備忘錄及銷售合約

18. 通訊辦進一步研究和記電訊提供的整份服務合約，包括一份顧客備忘錄(「該備忘錄」)及銷售合約的 B 部分，該兩部分均經投訴人簽署。該備忘錄的條款 7 述明：

**「7. 請留意:本公司並不允許營業員作任何[形]式的私人回贈。  
\*所有計劃優惠以銷售合約 (Part B)為準，不接受所有人手加添/更改。」**

該等字句出現在投訴人名字及簽署上方的當眼位置。投訴人簽署的正下方印有一段聲明：

**“本人已明白以上之銷售條款，並願意接受上述之安排。”**

條款 7 的字句及上述聲明並非以細小字體印出，或隱藏於只有一頁的備忘錄內。投訴人亦沒有提供證據，顯示她是在受壓的情況下簽署該備忘錄。基於上文所述，在簽署該備忘錄前，一個合理的人應該察覺到和記電訊的政策是不會授權其銷售員向顧客提供任何私人優惠。

19. 根據投訴人的供詞，儘管該銷售員提供手寫聲明，投訴人對於銷售合約中沒有提及豁免四個月服務費仍存有顧慮。通訊辦注意到銷售合約 B 部分明文述明投訴人最少應支付為期 24 個月的月費(扣減每月回贈)，但沒有提及和記電訊會豁免四個月服務費。然而，投訴人並無深究此事。根據所得的證據，情況很可能是投訴人在考慮和簽訂合約時，亦關注到該銷售員沒有或不太可能獲和記電訊授權作出聲明所載的優惠。

## 質量控制通話

20. 通訊辦在聆聽和記電訊提供的質量控制通話錄音後，確認和記電訊的職員曾清楚表明投訴人須支付 24 個月的服務月費，但通話內容中沒有提到豁免四個月服務費一事。投訴人沒有提出任何問題，更遑論反對和記電訊職員講解的服務費（連豁免收費）。

21. 通訊辦在與投訴人會面和聆聽該質量控制通話錄音後，認為投訴人屬於受價格而影響購買決定的一類服務使用者。由於整個合約期需支付的服務費是投訴人決定是否選用和記電訊家居寬頻服務的主要考慮因素，如投訴人認為和記電訊會負責履行其銷售員的承諾，她理應會在質量控制通話中要求和記電訊澄清豁免四個月服務費一事。尤其是投訴人本身亦承認，她在考慮和簽訂合約時，對於該銷售員只向她提供手寫聲明，以及合約內沒有提及豁免服務費（見上文第 19 段），並非全無顧慮。此外，在質量控制通話期間<sup>4</sup>，該銷售員已離開投訴人的住所，投訴人應沒有受到任何壓力，使其無法就豁免服務費向和記電訊的質量控制通話職員提出疑問或要求澄清。一個合理的人如身處投訴人的境況，應會要求和記電訊確定是否豁免有關服務費。如她這樣做，便可知悉該銷售員的承諾未獲和記電訊授權。

22. 經考慮所得的證據及和記電訊整個銷售和推廣過程後，通訊辦不認為一個合理的人如身處投訴人的境況，應預期或相信該銷售員是代表

---

<sup>4</sup> 根據和記電訊提供的資料，該質量控制通話是在該銷售員造訪投訴人當晚 9 時後打出，而該銷售員於晚上 8 時 30 分左右已離開投訴人的住所。

和記電訊或獲和記電訊授權作出豁免四個月服務費的承諾。一個合理的人如身處投訴人的境況，應明白該項優惠只是該銷售員的個人承諾，不應把該承諾理解為等同是代表作為僱主的持牌商（和記電訊）作出的承諾。

23. 至於在本個案的情況下，和記電訊是否須為該銷售員提供的私人優惠負責，將於下文作進一步考慮。

### 和記電訊的責任

24. 和記電訊指出，該銷售員作出違反該公司守則的行為（該守則禁止前線銷售職員提供私人優惠），以及有關投訴全因個別銷售員個人行為失當，作出顯然超越和違反其職務的行為。關於僱主對其僱員（包括銷售員）的行為須負的責任，通訊辦參考了 *I-Cable Webserve Limited 訴電訊管理局局長*（CACV 329/2008）個案。該個案關乎違反《電訊條例》第 7M 條，由電訊(競爭條文)上訴委員會（「上訴委員會」）以案件呈述方式交由上訴法庭聆訊。<sup>5</sup> 上訴法庭在該個案的判詞中，就在《電訊條例》第 7M 條下，作為僱主的持牌商的責任問題列出以下原則：

「(i) 如僱員在受僱工作期間作出引致違反第 7M 條的行為，縱使該行為是作為僱主的持牌商所禁止的，作為僱主的持牌商也不會獲豁免承擔責任；及

---

<sup>5</sup> 見上訴法庭二零零九年六月十一日 *I-Cable Webserve Limited 訴電訊管理局局長*（上訴編號 26）判詞：[http://www.cedb.gov.hk/ctb/eng/telecom/doc/CACV329\\_2008.pdf](http://www.cedb.gov.hk/ctb/eng/telecom/doc/CACV329_2008.pdf)，以及二零零九年六月三十日上訴委員會決定：[http://www.cedb.gov.hk/ctb/eng/telecom/doc/Decision\\_Case\\_26.pdf](http://www.cedb.gov.hk/ctb/eng/telecom/doc/Decision_Case_26.pdf)。

*(ii) 作為僱主的持牌商對僱員在受僱工作期間所作的須負上的責任，只有在持牌商已採取全面有效預防措施的情況下才可獲得豁免；對於持牌商所採取用以防止有關行為的不奏效措施，則只會在衡量減輕刑罰因素時予以考慮。」。*

根據上訴法庭所列出的上述原則，除非和記電訊實施了全面有效的預防措施，否則在一般情況下應為該銷售員在受僱期間作出的行為負責。

25. 在本個案中，該銷售員沒有就 1GB 家居寬頻服務計劃內容本身作出失實陳述，以誤導或欺騙投訴人簽訂服務合約，而是在和記電訊的守則中明確禁止職員提供私人優惠的情況下，仍如該聲明中所載，向投訴人提供個人承諾負責其四個月服務費。

26. 關於和記電訊所採取的預防措施，該公司表示自二零一零年開始已實施和要求所有前線銷售職員遵從該守則，並不時更新該守則。該守則嚴禁僱員提供任何形式的私人優惠，違反該守則的職員可能遭即時解僱。

27. 就該銷售員而言，和記電訊先後於二零一二年五月、九月和十二月接獲另外三宗針對該銷售員的類似投訴。和記電訊表示，在二零一二年五月接獲首宗投訴後已向該銷售員發出警告。在和記電訊知悉另外兩宗個案及本個案前，該銷售員已於二零一二年八月離職。根據所得資料，沒有證據顯示和記電訊縱容該銷售員作出提供私人優惠的不當行為。

28. 此外，和記電訊在設計該備忘錄時，加入一條顯而易見並印於當眼位置的條款，述明和記電訊不允許其銷售代表提供任何形式的私人優惠（見上文第 18 段）。顧客在簽署備忘錄時，應有合理機會察覺到由銷售員提供的任何私人優惠均不獲和記電訊授權，因此，如獲提供任何該等私人優惠，理應會質疑該等私人優惠是否有效。

29. 在質量控制通話中，和記電訊的職員與投訴人確認其所訂用的寬頻服務計劃將會根據在該通話中提述的優惠和可享服務而生效，當時，有關職員的用語是「今日所登記嘅寬頻計劃，會以今次嘅電話錄音核實為準。」。該講稿應會令顧客察覺優惠的條款和條件與銷售員向顧客所作的陳述是否存在差異，從而盡量減低顧客誤解該等陳述或被該等陳述誤導或欺騙的機會。在此事發生後，和記電訊進一步修訂其質量控制通話講稿，以與訂用者核實其所訂用的服務計劃細節是否與直銷職員提供的細節相同，講稿的用語為「以上我所講嘅內容同銷售員所提供嘅是否一樣？」。經修訂的品質控制通話講稿或許較為清晰，但該修訂不代表原來的版本沒有給予投訴人機會，以確認在質量控制通話中所講解的服務計劃細節，是否與投訴人和該銷售員在銷售過程中所議定的細節相同。

30. 經考慮本個案的所有情況後，以及基於上述原因，即使和記電訊根據上文第 24 段所載的原則，在一般情況下應為該銷售員的行為負責，通訊辦認為和記電訊已採取充足和有效的預防措施，以禁止前線銷售職員向顧客提供私人優惠。通訊辦認為和記電訊已給予顧客足夠的機會，令其察覺由前線銷售員提供的任何私人優惠均不獲和記電訊授權（即備忘錄第 7 項及質量控制通話講稿），從而盡量減低顧客被銷售員作出的任何有關

私人優惠的陳述誤導或欺騙，以致誤把該等私人優惠當作和記電訊的承諾。

## 結論

31. 基於上文所述分析，並考慮到本個案的所有情況後，儘管投訴人因該銷售員提出的私人優惠而被誤導或欺騙簽訂有關服務合約，但通訊辦認為，按相對可能性的衡量準則分析下，一個合理的人如身處投訴人的境況，不可能預期或相信該私人優惠等同和記電訊豁免有關服務費的承諾。再者，就本個案的情況而言，通訊辦認為和記電訊已實施全面有效措施，以防止其前線銷售職員提供未獲授權的私人優惠。因此，和記電訊沒有違反《電訊條例》第 7M 條。

## 通訊局的評核及決定

32. 經研究本個案的事實，以及投訴人及和記電訊提供的資料／申述，通訊局確認通訊辦的評核，即和記電訊沒有違反《電訊條例》第 7M 條。

通訊事務管理局

二零一四年十二月