

通訊事務管理局的最終決定

萃信通訊有限公司於推銷「IDD1560服務」時

被指稱作出具誤導性或欺騙性的陳述

有關持牌商：	萃信通訊有限公司（「萃信通訊」）
事件：	萃信通訊的銷售員被指在推銷「IDD1560 服務」過程中所作的陳述具誤導性或欺騙性
相關法例：	《電訊條例》（第 106 章）（「該條例」）第 7M 條
決定：	違反該條例第 7M 條
懲處：	罰款
個案編號：	7M/2/8-12

投訴事項

二零一一年六月二十一日，前電訊管理局（「電訊局」）收到一宗消費者投訴，指稱萃信通訊的銷售員在推銷 IDD1560 服務時所作的陳述具誤導性或欺騙性。

2. 投訴人指稱，萃信通訊銷售員M先生和N先生於二零一一年六月十一日誤導她訂用IDD1560服務。投訴人在訂用服務後，發現不僅撥打國際直撥電話（「IDD」）至澳門和英國的通話費有別於M先生所述的費用，使用本地固網或流動電話撥打的IDD通話費亦有所不同。此外，投訴人發現所獲贈的300分鐘免費IDD是有限制的，但M先生卻沒有提及這點。投訴人亦指稱，M先生和N先生在電話銷售期間，曾就推廣和提供IDD1560服務時作出其他失實的陳述。投訴人向前電訊局提供她於二零一一年六月十一日分別與M先生和N先生通話的兩段電話錄音，以及她於二零一一年六月二十日收到的IDD1560服務確認信（「第一封確認信」）的副本。

初步查訊

投訴對象

3. 根據前電訊局的記錄，對外電訊服務的「1560」服務接入碼已指配給P&P Corporation Limited（「P&P」），該公司當時持有根據《電訊條例》發出的服務營辦商牌照（第三類服務）（牌照號碼1314）。根據投訴人收到的第一封確認信，萃信通訊（其後被發現是P&P的附屬公司）當時負責IDD1560服務的零售業務¹。

¹ 有關P&P與萃信通訊之間的關係詳情，見第22至25段。

投訴人提供的資料

4. 二零一一年八月十六日，投訴人應前電訊局的要求，提供一份有關其投訴的供詞（「供詞」）。

5. 根據供詞和投訴人於二零一一年六月二十二日提供的兩段於二零一一年六月十一日的記錄電話錄音，M先生於二零一一年六月初致電投訴人推銷IDD1560服務，在電話通話結束前，M先生留下其聯絡號碼給投訴人。二零一一年六月十一日，投訴人致電M先生，查詢有關推廣優惠的進一步詳情。在雙方討論該推廣優惠的條款（包括致電不同國家的通話費和300分鐘免費IDD優惠）後，投訴人同意訂用IDD1560服務（「服務訂用通話」）。投訴人應M先生的要求，提供其信用卡資料以支付500元作為有關服務的首次付款。在服務訂用通話期間，M先生聲稱他替「IDD1560長途電話公司」工作。M先生亦聲稱，他一直跟進投訴人的「IDD0060」服務²帳戶，暗示他從先前受僱的工作取得投訴人的聯絡號碼。此外，M先生提及在投訴人的信用卡帳戶收取預繳費用前，他們通話的錄音會經由「電訊監管局」和相關銀行審核。

6. 在服務訂用通話結束後數分鐘，投訴人收到自稱是M先生上司的N先生來電，以確認投訴人訂用了IDD1560服務（「服務確認通話」）。

² 根據通訊辦的記錄，接入碼「0060」已指配給香港電話有限公司（PCCW-HKT Telephone Limited）和 Hong Kong Telecommunications (HKT) Limited（統稱「電訊盈科」），以提供對外電訊服務。

在服務確認通話期間，N先生向投訴人核實個人資料，並確認她訂用了IDD1560服務。N先生亦遊說投訴人把其帳戶增值2,000元至3,000元，但遭投訴人拒絕。在討論期間，N先生作出以下有關IDD1560服務的陳述：

- (a) 在訂用服務後四個工作天內，會向投訴人發出一張「收據」³，確認IDD1560服務經由光纖提供，該收據會由「電訊監管局」蓋印；以及
- (b) 其他電訊營辦商(包括提供IDD0060與IDD1666服務的營辦商)和大型銀行(包括中國銀行、匯豐銀行、恒生銀行和渣打銀行)均是IDD1560長途電話公司的客戶，向後者租用線路。

7. 二零一一年六月十七日，M先生再次致電投訴人，詢問她有否使用IDD1560服務。在通話期間，M先生要求投訴人把其帳戶增值500元或300元，令他可達至銷售目標。投訴人最終同意把其帳戶增值200元預繳費用。M先生表示會向投訴人發出另一封確認信(「第二封確認信」)。同日，當一名自稱是IDD1560會計部職員的人就投訴人為帳戶增值一事向投訴人進行確認通話時，投訴人趁機查詢在服務訂用通話期間所獲贈300分鐘免費IDD的進一步詳情。投訴人得悉有關優惠只適用於致電美國、加拿大和內地。投訴人指稱，M先生並沒有在服務訂用通話期間提及有關的限制。

³ 該「收據」可能是指第一封確認信。

8. 二零一一年六月二十日，投訴人收到萃信通訊一份有關她訂用IDD1560服務的文件，包括一張會員卡、一張收費表和第一封確認信，連同投訴人所訂用計劃的詳情和適用的IDD優惠通話費。投訴人注意到，M先生在服務訂用通話期間所提及致電澳門固網和流動電話的通話費，有別於收費表和第一封確認信所列的通話費。投訴人亦注意到，M先生在服務訂用通話期間所提及致電英國固網電話的通話費，有別於第一封確認信所列的通話費。除此之外，投訴人亦發現由固網或流動電話致電同一海外目的地的通話費並不相同，但M先生沒有在服務訂用通話期間提及該些差異。由萃信通訊提供的不同通話收費詳情撮述於下表1。

表 1：由萃信通訊提供的撥打至澳門和英國的 IDD 通話收費

目的地	撥自	服務訂用通話 (元／分鐘)	收費表 (元／分鐘)	第一封確認信 (元／分鐘)
澳門 固網	香港固網	0.25 元	0.75 元	0.75 元
	香港手提	0.25 元	0.60 元	0.60 元
澳門 手提	香港固網	0.80 元	0.75 元	0.75 元
	香港手提	0.80 元	0.60 元	0.60 元
英國 固網	香港固網	0.11 元	0.28 元	0.28 元
	香港手提	0.11 元	0.11 元	0.13 元
英國 手提	香港固網	2.00 元	不適用	不適用
	香港手提	2.00 元	不適用	不適用

9. 鑑於投訴人在服務訂用通話期間所獲得的服務計劃詳情有別

於在二零一一年六月二十日從萃信通訊收到的資料，投訴人在二零一一年六月二十一日向萃信通訊作出投訴。投訴人亦於同日向前電訊局作出投訴。其後，萃信通訊的一名銷售經理聯絡投訴人，提出向投訴人的帳戶回贈1,050元（每月350元，為期三個月），以抵銷致電澳門的通話收費差異。該銷售經理並同意向投訴人發出另一封確認信（「回贈確認信」），列明服務計劃的詳情，連同適用的通話費和賠償回贈。然而，投訴人從沒有收到該銷售經理所承諾發出的回贈確認信。

10. 二零一一年六月二十二日，投訴人再次致電該銷售經理，要求終止服務和退還共700元的預繳費用。該銷售經理拒絕投訴人的要求，但萃信通訊另一名職員於二零一一年六月二十九日致電投訴人，告訴她曾經電郵發送給她一封有關退款的確認信（「退款確認信」），而會於二零一一年七月底將700元全數款項存入其信用卡帳戶。儘管如此，投訴人並沒有簽署或寄回退款確認信給萃信通訊。

11. 投訴人其後亦向前電訊局提供第二封確認信（有關700元總預繳費用）和退款確認信的副本。

P&P 提供的資料

12. 前電訊局自二零一一年六月收到投訴後，及隨後處理本個案的整個過程中，均與P&P保持通訊。前電訊局一直都收到印有P&P抬頭信箋的回信或代表P&P行事的人的電郵。二零一一年八月二十三日，前電訊局向P&P（該公司是獲指配「1560」服務接入碼的服務營辦商牌照持有人，

也是萃信通訊的母公司)提供投訴人供詞的副本、投訴人提供於二零一一年六月十一日記錄的兩段電話錄音及其謄本，並邀請P&P就投訴作出評論。

13. P&P在二零一一年九月八日和二零一一年九月十二日的回覆中，提供由該公司於二零一一年六月十一日記錄的兩段電話錄音，及已發給投訴人的相關文件，並就投訴作出評論。

IDD 通話費的差異

14. P&P透露，該公司會根據IDD1560服務客戶的預繳金額，向他們收取不同的通話費，所適用的通話費已列於發給投訴人的第一封和第二封確認信。然而，經前電訊局查問後，P&P發現兩封確認信上的通話費有印刷錯誤。P&P提供分別按500元預繳費用和700元預繳費用致電某些主要目的地的「實際收費」，以及發給投訴人的誤印確認信，予前電訊局參考。有關通話費的詳情撮述於下表2。

表 2：由 P&P 提供的撥打至澳門和英國的 IDD 通話收費						
目的地	撥自	服務訂用通話 (元/分鐘)	已預繳 500 元		已預繳 700 元	
			實際 收費	第一封 確認信	實際 收費	第二封 確認信
			(元/分鐘)			
澳門 固網	香港 固網	0.25 元	0.80 元	0.75 元	0.75 元	0.80 元
	香港 手提	0.25 元	0.80 元	0.60 元	0.60 元	0.80 元
澳門 手提	香港 固網	0.80 元	0.80 元	0.75 元	0.75 元	0.80 元
	香港 手提	0.80 元	0.80 元	0.60 元	0.60 元	0.80 元
英國 固網	香港 固網	0.11 元	0.28 元	0.28 元	0.28 元	0.28 元
	香港 手提	0.11 元	0.13 元	0.13 元	0.11 元	0.11 元
英國 手提	香港 固網	2.00 元	不適用	不適用	不適用	不適用
	香港 手提	2.00 元	不適用	不適用	不適用	不適用

15. P&P承認M先生在服務訂用通話期間，向投訴人誤報通話費（即致電澳門固網電話為0.25元/分鐘，致電澳門流動電話為0.8元/分鐘，以及致電英國固網電話為0.11元/分鐘）。P&P聲稱，為抵銷差異，已向投訴人提供適當補償並獲對方接受。

16. P&P亦承認，M先生忘記提及由香港固網和流動電話致電同一海外目的地的通話會收取不同的通話費。然而，P&P指出，根據該公司本身就N先生與投訴人之間的電話通話的錄音⁴，N先生曾在服務確認通話中向投訴人提及有關通話費是不同的。

⁴ 由 P&P 提供的 N 先生與投訴人的電話錄音時間較由投訴人提供的為長，但關鍵部份是相同的。

300 分鐘免費IDD 的限制

17. P&P解釋只有由香港致電內地、美國、加拿大和新加坡，才可享有300分鐘免費IDD優惠。P&P指出，該公司在知道M先生沒有向投訴人提及該項限制，及澳門是投訴人經常致電的目的地後，已為投訴人作出特別安排，使她撥打至澳門的電話可計算入免費分鐘。

有關IDD1560 服務的陳述

18. 對於上文第5段提及M先生在陳述中稱，他從其先前受僱的工作取得投訴人的聯絡號碼，P&P指投訴人的電話號碼是由該公司隨機抽取作電話銷售IDD1560服務使用的。

19. 至於上文第6(a)及(b)段提及N先生所作的陳述，P&P解釋只會在發給投訴人的確認信蓋上P&P的公司印章。P&P亦澄清，該公司與N先生提及的任何一家銀行或電訊營辦商並沒有關係。

調查

20. 經考慮投訴人所提供的供詞、錄音和文件，以及P&P給予前電訊局的回信和其他相關資料後，前電訊管理局局長（「電訊局長」）認為

遭投訴的事項屬於《電訊條例》第7M條的涵蓋範圍，而且他有合理理由懷疑P&P或萃信通訊通過其代理商或僱員在推銷IDD1560服務時，作出違反《電訊條例》第7M條的具誤導性或欺騙性的行為。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），不得作出局長認為屬具誤導性或欺騙性的行為。」

21. 前電訊局長因而就此事展開調查，並於二零一一年十月十日要求P&P提供更多有關投訴的資料，及邀請P&P就希望前電訊局長在裁決有關事宜時考慮的事項作出申述。

相關持牌商

22. 通訊事務管理局辦公室（「通訊辦」）認為必須處理一個基本問題，就是在這宗調查中應視P&P抑或萃信通訊為相關持牌商，因為通訊辦注意到，P&P獲發牌照營運IDD1560服務，而萃信通訊則負責IDD1560服務的零售業務。

23. 為了釐清這宗調查中相關持牌商的身分，通訊辦於二零一二年七月向P&P進一步查詢。P&P表示萃信通訊為其附屬公司，獲P&P授權轉售IDD1560服務，訂用IDD1560服務的客戶會與萃信通訊訂立服務合約。

此外，僱用M先生和N先生的相關銷售代理商獲萃信通訊授權，向客戶推銷IDD1560服務⁵。

24. 經考慮P&P所作澄清，並從投訴人的個案得知，客戶訂用IDD1560服務後會收到萃信通訊發出的服務訂用確認信和會員卡，通訊辦認為IDD1560服務是由萃信通訊向最終客戶提供的。因此，萃信通訊應是本個案的相關持牌商。就此而言，萃信通訊是《電訊條例》第8(1)(aa)條下要約提供IDD1560服務⁶的類別牌照持有人。

25. P&P亦確認，P&P就本投訴個案所提供的所有資料，均可被視為由萃信通訊提供。有鑑於此，通訊辦以萃信通訊是相關持牌商為依據處理本個案，並把在本個案整個查訊和調查階段中從P&P收到的所有資料，均視為由萃信通訊提供。

萃信通訊的申述⁷

IDD 通話費的差異

26. 萃信通訊承認，據其代理商解釋，M先生在服務訂用通話中向

⁵ 就 M 先生和 N 先生分別在服務訂用通話和服務確認通話中提及的「IDD1560 長途電話公司」，萃信通訊指出 P&P 並沒有附屬公司或相聯公司為該名稱。

⁶ 根據《電訊條例》第 8(1)(aa)條，任何人在沒有操作任何電訊設備的情況下要約提供電訊服務，均屬於要約提供電訊服務類別牌照（「類別牌照」）的涵蓋範圍。轉售電訊服務的人將自動成為類別牌照持有人，須受該類別牌照的牌照條件規限。該類別牌照載於 [http://www.coms-auth.hk/filemanager/common/licensing/Offer_of_Tele_Services_\(Chi\).pdf](http://www.coms-auth.hk/filemanager/common/licensing/Offer_of_Tele_Services_(Chi).pdf)。

⁷ 基於第 22 至 25 段的分析，本標題段落的撮要陳述被視作由萃信通訊作出的申述。

投訴人誤報致電澳門和英國的通話費。

27. 根據萃信通訊提供的投訴人詳細通話記錄，投訴人在二零一一年六月十一日至二零一一年六月十四日期間，曾以香港的固網和流動電話撥打數次IDD電話至澳門的固網電話。所有通話以每分鐘0.8元收費。萃信通訊重申，N先生在服務確認通話中提及撥打至澳門固網或流動電話的通話費是正確的，萃信通訊提供的錄音記錄可資證明。為了對M先生在服務訂用通話中誤報通話費的錯誤作出補救，萃信通訊聲稱會把合共1,050元的回贈（每月350元，為期三個月）存入投訴人的帳戶。

28. 萃信通訊亦承認，如上文第14段所述，發給投訴人的第一封確認信和第二封確認信上的通話費有印刷錯誤。

300 分鐘免費IDD 的限制

29. 萃信通訊承認，M先生在服務訂用通話中沒有向投訴人提及300分鐘免費IDD適用於那些指定通話目的地，是M先生的過失。萃信通訊聲稱已為投訴人作出特別安排，讓他撥打至澳門的電話可計算入免費分鐘。在二零一一年六月二十九日以電郵發送給投訴人的第二封確認信上，清楚載有一項備註「優惠期內開戶預繳\$700送300分鐘澳門」（直接摘錄自第二封確認信）。

有關IDD1560 服務的陳述

30. 萃信通訊承認M先生和N先生曾作出以下失實陳述：

(a) 投訴人的聯絡號碼是M先生從先前受僱的工作取得的；

(b) 從客戶信用卡收取預繳費用前，服務訂用通話的錄音會由「電訊監管局」和相關銀行審核；

(c) 收據會由「電訊監管局」蓋印；以及

(d) 大型銀行和提供IDD0060與IDD1666服務的電訊營辦商是IDD1560長途電話公司的客戶。

31. 萃信通訊表示，M先生和N先生與投訴人通話期間均作出失實陳述，違反萃信通訊的銷售守則。萃信通訊透露，收到有關同一代理商的兩宗類似投訴，但有關投訴並不涉及本個案的銷售員。萃信通訊亦確認，本個案的代理商是涉及早前一宗個案的同一代理商，而萃信通訊在該宗個案中違反了《電訊條例》第7M條⁸。

32. 萃信通訊表示，基於其銷售代理商進行電話銷售時引起的投訴有所增加，該公司已修訂其處理訂用服務新訂單的內部程序。根據修訂後的程序，萃信通訊的質量監控部會檢視代理商撥打的銷售電話，而客戶服

⁸ 該宗早前個案的通訊局決定載於：
http://www.coms-auth.hk/filemanager/common/policies_regulations/ca_decisions/ITM_finalDecision_20120815_c.pdf。

務部會在啟動帳戶和以郵遞方式向客戶發出確認文件前，與客戶再次確認。萃信通訊亦於二零一一年八月發出一套新的銷售守則，以加強內部監控其代理商的銷售員的銷售行為。萃信通訊的代理商須向每名新聘銷售員提供起碼十個工作天的培訓及指導。

通訊辦的評核

33. 經衡量所得證據並考慮萃信通訊作出的申述後，通訊辦的評核載於下文第34至44段。

34. 在考慮持牌商是否曾作出具誤導性或欺騙性的行為，違反該條例第7M條，我們需要考慮「合理的人」會否被持牌人被指稱的行為誤導或欺騙⁹。「合理的人」在此處指該行為的目標受眾中的一般人士，即該行為所針對的人士¹⁰。

IDD 通話費的差異

⁹ 在二零零三年五月二十一日發出的「電訊管理局局長指引—香港電訊市場中具誤導性或欺騙性的行為」。第 2.10 段訂明「〔通訊局〕須就持牌人是否正作出，或已作出具誤導性或欺騙性的行為作出結論。〔通訊局〕在作出結論前會評估該行為的所有情況。通訊局將研究有關事實，並考慮『合理的人』會否被持牌人的行為誤導或欺騙。」

¹⁰ 在二零零三年五月二十一日發出的「電訊管理局局長指引—香港電訊市場中具誤導性或欺騙性的行為」。第 2.11 段訂明「『合理的人』指該行為的目標受眾中的一般人士，即該行為所針對的人士。例如持牌人於本地報章刊登廣告，報章廣告受眾可能與該持牌人的大型公司客戶受眾不同。相應地，持牌人需確保報章廣告受眾中的『合理的人』不受誤導或欺騙的謹慎程度，亦與向大型公司客戶提供服務時所需的謹慎程度不同。換言之，預期受眾的理解能力水平，及持牌人所需的謹慎程度，將視乎受眾而有所不同。」

35. 通訊辦從萃信通訊提供的服務訂用通話錄音注意到，M先生誤報致電澳門和英國的通話費，而萃信通訊在其申述中也承認這點。有關致電澳門固網，M先生所報通話費為每分鐘0.25元，有別於實際收費每分鐘0.8元。有關致電英國固網，M先生所報通話費為每分鐘0.11元，亦低於從香港固網致電的實際收費每分鐘0.28元或從香港流動電話致電的實際收費每分鐘0.13元。通訊辦認為「合理的人」會被M先生所述低於實際收取的通話費所誤導或欺騙而訂用IDD1560服務。

36. 此外，通訊辦注意到提供予投訴人的通話費資料有數個問題。表2清楚顯示，在二零一一年六月十一日訂用服務後，發送給投訴人的第一封確認信和收費表均沒有列出正確的通話費。通訊辦認為M先生沒有提供正確的通話費以及發送給投訴人的資料有印刷錯誤，依該條例第7M條而言，對「合理的人」具誤導性或欺騙性。

37. 就投訴人指稱萃信通訊沒有提及由香港固網或流動電話撥打電話的通話費並不相同，通訊辦注意到，N先生在服務確認通話中確曾向投訴人提及該些差異。鑑於服務確認通話只是在服務訂用通話後數分鐘打出，兩次通話可視為單一事件。投訴人如對通話費存疑，可與N先生澄清所出現的差異或取消訂用服務。通訊辦認為，按相對可能性的衡量準則，沒有足夠證據證明萃信通訊曾在這方面誤導或欺騙投訴人。儘管如此，通訊辦認為萃信通訊應更謹慎地向客戶提供正確資料。萃信通訊必須確保所推銷服務的所有資料正確，尤其是價格資料，否則有違反該條例第7M條

之虞。

300 分鐘免費 IDD 的限制

38. 通訊辦注意到，M先生沒有提及300分鐘免費IDD只適用於致電內地、美國、加拿大和新加坡。在沒有提述這項限制的情況下，「合理的人」會預期免費分鐘可用於致電任何目的地。通訊辦注意到，投訴人在服務訂用通話中表示她通常會致電澳門和英國。因此，有關致電目的地的限制，對投訴人來說非常重要，因為300分鐘免費IDD優惠並不涵蓋澳門和英國。通訊辦認為，在與投訴人相同的情況下，即M先生沒有提及萃信通訊就IDD免費分鐘的限制，對「合理的人」具誤導性或欺騙性。

39. 通訊辦注意到萃信通訊在收到投訴後，已為投訴人作出特別安排，把澳門包括在IDD免費分鐘內。通訊辦確認投訴人在這方面沒有金錢損失。儘管如此，有關措施只屬補救行為，通訊辦在考慮向萃信通訊處以適當懲處時會視之為減刑因素。

其他失實陳述

40. 通訊辦注意到M先生和N先生曾作出上文第30(b)至30(d)段所述的其他失實陳述。萃信通訊聲稱M先生和N先生作出這些失實陳述，已違反當時由萃信通訊發出的銷售守則。萃信通訊亦透露，收到有關同一代理商的兩宗類似投訴，但有關投訴並不涉及本個案的銷售員。萃信通訊亦

確認，本個案的代理商是涉及早前一宗個案的同一代理商，而在該宗個案中萃信通訊違反了該條例第7M條¹¹。通訊辦認為M先生和N先生故意作出失實陳述誤導或欺騙投訴人，使投訴人以為萃信通訊在提供IDD服務方面是有信譽的營辦商。通訊辦因此認為M先生和N先生作出的失實陳述，依該條例第7M條而言對「合理的人」具誤導性或欺騙性。

41. 對於M先生聲稱有關他一直跟進投訴人「0060」服務的帳戶的失實陳述，暗示他從先前受僱的工作取得投訴人的聯絡號碼（如上文第5和30(a)段所述），我們認為單憑該項失實陳述不能表示M先生曾受僱於電訊盈科或電訊盈科的代理商。客戶的個人資料可循多個途徑合法或不合法地取得¹²。在本個案中，儘管M先生曾就他先前受僱的工作或如何取得投訴人的聯絡號碼作出失實陳述，但M先生在服務訂用通話期間已表明他正為另一家提供IDD1560服務的公司工作，因此沒有證據證明該項失實陳述確曾導致或很可能導致「合理的人」在類似情況下訂用IDD1560服務¹³。

萃信通訊對其銷售代理商的行為所須承擔的責任

42. 鑑於上文的分析，我們認為就M先生和N先生推銷IDD1560服

¹¹ 請參閱註腳 8 有關萃信通訊違反該條例第 7M 條的第一宗個案。

¹² 個人資料是否處理不當、被誤用或被擅自挪用，不屬於《電訊條例》第 7M 條的涵蓋範圍。儘管如此，通訊辦會通知個人資料私隱專員公署此宗個案。

¹³ 對於萃信通訊早前一宗違反第 7M 條的個案，通訊局在通訊局決定（請參閱註腳 8）第 39 段持相同意見。

務而言，可以確立為一宗具誤導性或欺騙性的行為的個案。萃信通訊作為提供IDD1560服務的主事人和電訊持牌人，根據該條例第7M條須對其銷售代理商的銷售員作出具誤導性或欺騙性的行為承擔責任。從所得證據可見，萃信通訊對其代理商推銷IDD1560服務並未有監察或實施有效監管。

43. 適用於萃信通訊的類別牌照有以下兩項牌照條件與本個案相關：

「類別牌照持有人須遵從本條例、根據本條例訂立的規例、牌照條件或局長根據本條例發出的其他文書，及局長認為為就本牌照的任何條件的任何具體層面提供實際指引的目的而言適宜發出的任何指引或業務守則。」（條件第4.1條）

「如類別牌照持有人以合約形式僱用任何人（「承辦人」）以在本牌照下要約提供電訊服務，類別牌照持有人須繼續對該承辦人有否遵從及履行本牌照的各項條件，負上責任。」（條件第4.2條）

44. 綜觀上述兩項牌照條件，毫無疑問，萃信通訊作為類別牌照持有人，對承辦商的行為有否遵從各項牌照條件，包括須遵從《電訊條例》的牌照條件，需要負上責任。

通訊局的評核及決定

45. 經研究該宗個案的事實、投訴人與萃信通訊提供的資料和申述，通訊事務管理局（「通訊局」）確認通訊辦的評核，即萃信通訊曾作出具誤導性或欺騙性的行為，違反該條例第7M條，應處以罰款。

46. 這是萃信通訊第二次¹⁴違反該條例第7M條被處以罰款，該條例第36C(3)條訂明的最高罰款為50萬元。在考慮本個案的適用罰款水平時，通訊局已參考《根據《電訊條例》第36C條施加罰款的指引》（「《指引》」）。根據指引，通訊局須考慮違規行為的嚴重程度（例如違規行為的性質和嚴重性、違規行為對第三方造成的損害，以及違規行為的持續時間）、有關持牌人是否有干犯類似違規行為的記錄，以及有沒有任何加重或減輕罰款的因素。

47. 在考慮這項違規行為的嚴重程度，以釐定罰款水平的起點時，通訊局不能把M先生和N先生的行為歸因於純粹不小心或疏忽的舉措，尤其是通訊局有理由相信M先生和N先生是故意作出上文第30(b)至30(d)段所述的失實陳述，而失實陳述的性質極為嚴重。儘管萃信通訊同意把預繳費用退還投訴人，但通訊局認為M先生和N先生的行為實質上違反了該條例第7M條。

¹⁴ 請參閱註腳 8 有關萃信通訊違反該條例第 7M 條的第一宗個案。

48. 通訊局注意到，萃信通訊在早前一宗有關IDD1560服務的個案被裁定違反第7M條，該宗個案與本個案發生的時間非常接近。萃信通訊亦透露，收到有關同一代理商的類似投訴，而該代理商亦是涉及早前一宗個案的同一代理商。有關證據說明萃信通訊沒有對其代理商的銷售行為進行充分而有效的監察或監管。通訊局認為罰款額的合適起點應為12萬元。

49. 在減刑因素方面，通訊局注意到，萃信通訊迅速採取行動以解決事件。萃信通訊在收到投訴後，已向投訴人作出補償和特別安排。萃信通訊亦同意把投訴人的預繳費用全數退還。通訊局確認萃信通訊很快便承認其代理商違規和作出不當行為。通訊局亦注意到，萃信通訊很快已修訂內部程序，並發出新守則，加強對其銷售代理商銷售員的銷售行為的內部監管。此外，萃信通訊在通訊辦和前電訊局調查期間一直表現合作。

50. 經審慎考慮個案的情況和衡量所有因素後，通訊局的結論是，就本個案而言，萃信通訊第二次違反該條例第7M條被處以罰款，因應有關違反行為施加罰款8萬元是相稱和合理的。

通訊事務管理局

二零一二年十一月