

通讯事务管理局(「通讯局」)处理的投诉(于二零二四年一月二十九日公布)

通讯局已审理以下投诉个案：

[电视广播有限公司\(「无线」\)播放的电视节目「东张西望」](#)

通讯局亦复核了通讯事务总监(「总监」)就六宗投诉个案所作的决定。

通讯局经考虑广播投诉委员会的建议，决定：

1. 就电视节目「东张西望」的投诉向无线发出**警告**；以及
2. 维持总监就投诉个案作出的裁决。详情载于[附录](#)。

二零二四年一月二十九日

**个案：二零二二年十月三十日晚上七时三十分至八时在电视广播有限公司（无线）翡翠台播放的电视节目《东张西望》**

通讯事务管理局（通讯局）接获一宗关于上述节目的投诉，主要指：

- (a) 其中一个节目环节就一家动物医疗中心（该中心）作出多项失实、误导及具诽谤成分的指称；
- (b) 有关环节的内容严重损害该中心的声誉；以及
- (c) 在节目播放前，该中心并无任何机会就涉事内容作出回应。

### **通讯局的调查结果**

通讯局按既定程序，详细审视了投诉个案的细节及无线提交的陈述。通讯局考虑了个案的相关资料，包括以下各点：

#### **个案的细节**

- (a) 该节目为资讯娱乐节目，其中一个环节（该环节）讲述一名宠物主人（受访者）不满一名兽医及该中心提供的服务；
- (b) 在该环节的旁白 / 访问中，有不少言论反映受访者不满 / 批评该兽医的专业表现或该中心所提供的服务。具体而言，有关言论大致关于受访者宠物犬的诊断、手术所涉及的风险、受访者因不满该兽医对医疗程序的解释而表达的个人意见及批评、该中心的运作，以及受访者对失去宠物犬的悲痛等；
- (c) 荧幕上显示了无线与该中心曾就有关该环节的事宜进行沟通的电邮，当中部分内容以特别效果加以遮盖。此外，在整个环节中，有多个镜头显示一家动物医疗中心的外观，虽然店面上的部分名称 / 标识以电脑效果作模糊化处理，但有部分镜头可看到该中心外的路牌；以及
- (d) 无线呈述指，该环节如实报道了受访者的言论或个人意见，当中的内容均具有医疗或专业记录以兹证明，而荧幕上亦显示了该中心的回应。

## 《电视通用业务守则——节目标准》（《电视节目守则》）中的相关条文<sup>1</sup>

- (a) 第9章第9段——持牌人有责任避免在真实题材节目中对个别人士或团体不公平，尤其不可使用谬误资料或歪曲事实。持牌人亦不应错误引导观众，以致对节目提及的人士或团体不公平；
- (b) 第9章第15段——节目如会影响个别人士、公司或其他机构的声誉，持牌人应特别小心处理；应采取一切合理措施，确保本身已尽量公正和准确地报道所有重要事实；以及
- (c) 第9章第16段——当真实题材节目揭示有不公或不称职的事件，或带有损害个别人士或机构的批评，受批评的一方应有适当机会及时作出回应。

### 通讯局的审议

通讯局考虑了个案的相关资料，包括无线的陈述，认为：

- (a) 《电视节目守则》第9章第9、15及16段的相关规定责成持牌人要在制作真实题材节目时应特别小心处理，避免对个别人士／团体不公平，并让受批评的一方有机会作出回应；
- (b) 该环节中的大部分内容主要反映受访者对该兽医的专业表现及该中心所提供的服务的个人不满／批评。有关事宜本质上属涉事双方就医疗事故及该中心处理受访者就该兽医的投诉所引起的争议。在此情况下，并根据各持份者所提供的资料，通讯局难以查明该等言论的各项细节，并就相关资料的真确性下定论。尽管如此，该环节中播放的其中一段言论确实会误导观众以为该中心的医疗服务普遍收费高昂，对该中心构成不公。无线未能采取合理措施确保公正地陈述相关事实；
- (c) 从该环节中对有关人士／机构的报道手法，亦可清楚显示无线有否小心处理相关内容，以避免构成不公平的情况。就本个案而言，有足够证据显示有相当多的电视观众（尤其是光顾该中心的宠物主人）可从整体的广播材料中，合理推断该环节中所指的机构为该中心；

---

<sup>1</sup> 通讯局于二零二三年十二月十五日就经修订的电视及电台节目和广告业务守则刊宪，有关修订于同日生效。上述的《电视节目守则》相关条文，于被投诉的节目播放当日（即二零二二年十月三十日）仍然适用。

- (d) 除上文所述外，该环节亦包含不少可被合理地视为带有损害该兽医及／或该中心的言论，以致其声誉受损。无线呈述指已给予机会让该中心作出回应，而双方的通讯内容亦已在荧幕上显示。然而，根据相关资料，该中心在节目播放前，并未清楚知悉针对该兽医及／或该中心的具体批评。尽管该中心曾向无线表达关注，无线并没有给予该中心任何机会作出进一步的回应或澄清。因此，有合理理由相信，无线并没有向该中心提供恰当的机会适应该环节中带有损害性的批评，亦未有特别小心处理会影响该兽医及／或该中心声誉的节目内容；以及
- (e) 基于上述，无线违反了《电视节目守则》第 9 章第 9、15 及 16 段的规定。

### 裁决

鉴于上述情况，通讯局认为就节目内容的公平性及回应的权利的投诉成立，无线违反了《电视节目守则》第9章第9、15及16段的规定。经考虑个案的具体事实和情况，以及其他相关因素，通讯局决定向无线发出警告，敦促它严格遵守《电视节目守则》中的相关条文。

---

## 通讯事务管理局复核通讯事务总监决定的投诉个案

标题	播放频道	播放日期	主要投诉内容	维持原有决定
电视节目「now 深宵新闻」	now 新闻台	29.5.2022	资料不正确	理据不足
电台节目「少宝与文狄」	香港电台第一台	20.5.2023	内容不当	理据不足
电台节目「疯Show快活人」	香港电台第二台	20.7.2023	性暗示	理据不足
电视节目「东张西望」	无线翡翠台	7.9.2023	资讯娱乐节目资料不正确、内容构成诽谤及对电视台工作人员不满	不属通讯局的管辖范围
电视节目「午间新闻」	无线翡翠台	6.7.2022	资料不正确	理据不足
电视节目「爱·回家之开心速递」及其宣传片	无线翡翠台	27.10.2022	言词、血腥及暴力	理据不足