

## 投诉表格

### 投诉电讯/广播持牌人

#### 涉嫌违反《商品说明条例》(第362章)(《条例》)的「公平营商条文」

#### 甲部 – 投诉人的个人资料

##### \*1. 联络资料 (注1):

##### 投诉人

称谓: 先生 / 小姐 / 女士^	姓氏:		名字:	
联络电话号码:			传真号码:	
电邮地址:				
通讯地址:				

##### 2. 如你代表当事人作出投诉, 请提供下列资料 (注2):

- a. 当事人姓名: \_\_\_\_\_
- b. 你与当事人的关系: \_\_\_\_\_
- c. 当事人是否同意你作出是项投诉? 是  否

#### 乙部 – 投诉详情

##### \*3. 你欲投诉涉嫌违反《条例》的「公平营商条文」的电讯/广播持牌人的名称 (注3及4):

--

##### 4. 投诉人或当事人有否曾向其他执法机关作出相关的投诉?

有  / 没有  如有, 请说明:

部门: 香港海关 / 香港警务处 ^

投诉日期: \_\_\_\_\_ 投诉编号 (如有): \_\_\_\_\_

执法机关作出的回应: \_\_\_\_\_

**\*5. 请详述你的投诉内容（注5）：**

**6. 请随此投诉表格提供以下与投诉个案有关的文件和资料（如适用）的副本（注6）：**

a. 合约： 有  没有

b. 单据（如月费单）： 有  没有

c. 预缴电话卡及包装封套： 有  没有

d. 广告或宣传单张： 有  没有

e. 往来通讯记录： 有  没有

f. 涉事销售员身分证明文件： 有  没有

g. 与涉事销售员的对话录音： 有  没有

h. 其他（请说明）： \_\_\_\_\_

**7. 请提供你认为有助我们处理你的投诉的任何其他资料：**

## 丙部 – 声明

\*8. 本人（包括当事人）同意通讯事务管理局（「通讯局」）及其执行部门通讯事务管理局办公室（「通讯办」）可披露本人(包括当事人)的身分（注7）：

同意  不同意

\*9. 本人（包括当事人）同意通讯办可向被投诉的电讯/广播持牌人提供由本人（包括当事人）提交的投诉详情及文件或资料副本（包括任何个人资料）（注8）：

同意  不同意

\*10. 本人（包括当事人）同意通讯办可向被投诉的电讯/广播持牌人或其他相关第三方索取有关个案的文件或资料（包括任何个人资料），而有关个案的文件或资料可包括（但不限于）相关的服务合约/协议副本、月费单、有关个案的电话录音等：

同意  不同意

\*11. 本人（包括当事人）同意通讯办在考虑被投诉的电讯/广播持牌人是否有违反《条例》的「公平营商条文」的过程中，可转介有关个案的投诉详情及上述第9和10段所指的文件或资料（包括任何个人资料）至其他政府部门、法定组织或其他因执法、检控而获授权接收有关资料的其他机关作跟进：

同意  不同意

\*12. 本人（包括当事人）同意，于有需要时与通讯办或其他执法人员会面，向其提供书面供词，并在诉讼程序中担任控方证人：

同意  不同意

13. 本人（包括当事人）知悉，根据《条例》第17(2)条有关披露资料的规定，通讯局不会披露于调查个案时所获得的资料，包括结案的考虑因素。

签署：\_\_\_\_\_ 日期：\_\_\_\_\_

（投诉人姓名：\_\_\_\_\_）

签署：\_\_\_\_\_ 日期：\_\_\_\_\_

（当事人姓名：\_\_\_\_\_）（如投诉人代表当事人作出投诉）

\* 必须填写

^ 请删去不适用者

请在适当的方格内加上“√”号

## 注释

1. 请提供你的联络资料以作联系和让我们可在有需要时向你查询与投诉有关的进一步资料。
2. 当事人包括(但不限于)相关服务登记者、服务购买者、服务推广对象等。
3. 「公平营商条文」禁止就商品及服务作出虚假商品说明、误导性遗漏、具威吓性的营业行为、饵诱式广告宣传、先诱后转销售行为及不当地接受付款的罪行。《条例》的第 4、5、7、7A、13E、13F、13G、13H 及 13I 条指明有关的罪行。一般而言，合同纠纷及客户服务事宜，并不属《条例》的规管范围。详情请浏览通讯事务管理局网页 [https://www.coms-auth.hk/sc/policies\\_regulations/other/unfair\\_trade\\_practices/index.html](https://www.coms-auth.hk/sc/policies_regulations/other/unfair_trade_practices/index.html)。
4. 请提供你所投诉的电讯/广播持牌人的详细资料，以及其他可能有助调查的人士的姓名及其联络资料。
5. 请尽量详细说明投诉的事实依据，包括日期、时间、地点(如零售店铺的位置)、所牵涉人士(如营业员的姓名)，以及顺时序描述你认为违反了《条例》的「公平营商条文」的电讯/广播持牌人或其员工的行为。如空位不敷应用，请另纸书写。
6. 请妥善保留有关文件和资料的正本。如有需要，我们会要求你提供有关文件的正本以作查证及/或作呈堂之用。
7. 如你(包括当事人)不愿意向投诉对象披露投诉人及当事人的身分，请说明原因。假如你有确实理由支持有关的身分不应被披露或公开，我们会考虑在此等情况下可否处理有关投诉。如不可行，我们会通知你，并与你讨论你所提出要求的影响。
8. 你(包括当事人)提供的所有个人资料和文件，只会用于就你向通讯局作出投诉所采取的跟进行动(包括任何执法或检控行动)。

## 如何提交填妥的投诉表格？

请将填妥的投诉表格及有关文件和资料透过下列其中一项渠道作出投诉：

- 邮寄或递交至： 香港湾仔皇后大道东 213 号胡忠大厦 29 楼  
通讯事务管理局办公室  
市场及竞争部
- 传真至： 2123 2187
- 电邮至： [utp@ofca.gov.hk](mailto:utp@ofca.gov.hk)

## 免责声明

本投诉表格内对《条例》的「公平营商条文」的说明只供一般参考之用。请参阅《条例》的相关条文，以了解法例完整和明确的陈述。《条例》可于 <https://www.elegislation.gov.hk/hk/cap362len-sc> 下载。

## 私隱政策

通讯局尊重个人资料私隐，并致力在处理所收集的一切资料(包括所有透过本投诉表格递交的个人资料)时，全面落实和遵守保障资料原则、《个人资料(私隐)条例》(第 486 章)的各有关条文，以及由个人资料私隐专员发出的实务守则。为此，通讯局承诺：

1. 以合法和公平的方法收集足够但不超乎适度的个人资料，而该等资料必须只为与通讯局的职能或活动有关的合法目的而收集；
2. 在顾及个人资料所作用途的同时，采取一切合理可行的步骤，确保所收集或保存的资料准确无误；
3. 删除不再需要作原有用途的个人资料；
4. 除非有关人士已明确同意改变资料的用途，或该等用途得到法律准许，否则通讯局只会把所收集的个人资料用于收集该等资料的目的或与其直接有关的目的；
5. 采取一切合理可行的步骤，以保障个人资料不会为未获准许的人士查阅、处理、删除或作其他用途，也不会意外地为人查阅、处理、删除或作其他用途；
6. 采取一切合理可行的步骤，以确保任何人能获告知通讯局所持有的个人资料种类，以及该等资料会作甚么用途；以及
7. 准许任何人查阅和改正以他们为资料当事人的个人资料，并以法律准许或规定的方式处理该等查阅/改正个人资料的要求。

详情请参阅通讯局网页 [https://www.coms-auth.hk/sc/privacy\\_policy/index.html](https://www.coms-auth.hk/sc/privacy_policy/index.html)