

## 通訊事務管理局的最終決定

### 和記環球電訊有限公司

#### 被指在家居固網服務續約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：	和記電訊的銷售員被指在家居固網服務續約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：	違反該條例第 7M 條
懲處：	罰款
個案編號：	7M/2/13-13

#### 投訴事項

通訊事務管理局辦公室(「通訊辦」)在二零一三年三月十三日接獲一宗消費者投訴，指稱一名和記電訊銷售員就投訴人的家居固網服務續約安排作出具誤導性或欺騙性的陳述。

2. 投訴人指稱在二零一三年三月十日收到一名和記電訊銷售員(「該銷售員」)的電話，指其現行與和記電訊訂立的家居固網服務合約將於二零一三年七月屆滿，而和記電訊建議以平均月費港幣 48 元為其續

約，為期 24 個月。該銷售員告訴投訴人，除了一個較長的合約期由 18 個月延長至 24 個月之外，新建議的條款與其現行的合約條款相同。儘管投訴人已重複詢問該銷售員他當時是否每月繳付港幣 38 元而非港幣 48 元，投訴人指稱該銷售員向他重申其電腦所載的資料是月費港幣 48 元。基於該銷售員的陳述，投訴人接納和記電訊的續約建議。

3. 投訴人隨後於同日翻查其現行合約，發現他當時的平均月費為港幣 38 元，而非如該銷售員所說的港幣 48 元。投訴人即時致電和記電訊熱線澄清。一名和記電訊客戶服務員（「該客戶服務員」）回答指該銷售員弄錯，並稱根據現行合約，投訴人所繳付的平均月費為港幣 38 元。該客戶服務員同意把續約費用修訂為平均月費港幣 38 元，為期 24 個月。投訴人認為該銷售員最初曾誤導他與和記電訊續訂家居固網服務合約。

## 初步查訊

4. 通訊辦在二零一三年三月二十六日致函和記電訊，邀請和記電訊就投訴人的指稱作出評論，並要求和記電訊提供二零一三年三月十日兩段相關的電話對話的錄音，即分別是投訴人與該銷售員以及投訴人與該客戶服務員的電話對話。和記電訊在二零一三年四月十七日回覆通訊辦，指該投訴理據不足，原因概述如下：

(a) 已正確提供續約建議的資料

該銷售員已向投訴人說明續約建議的正確條款，包括平均月費（即港幣 48 元）和合約期（即 24 個月）。投訴人自願和清楚地接受上述建議的條款。

(b) 客戶決定接受新的建議與否，應以續約建議的條款為依歸

客戶應最清楚知道他們一直以來每月所繳付的金額。對於一般客戶是否接納續約的建議，他們會考慮新建議的條款（最常見的考慮為價格和合約期），而非只可作參考以作比較的現行合約條款。

(c) 迅速採取補救行動

該客戶服務員在收到投訴人的致電後，已翻查投訴人現行合約的繳費資料，並即時修訂續約費用為每月港幣 38 元，以表善意。此費用與投訴人按現行合約繳付的金額相同，而投訴人也接受修訂建議。

5. 和記電訊指根據其公司的行為守則（「該守則」），所有電話銷售員嚴禁向客戶發放任何不正確的信息，包括誇大或含糊的陳述。如有任何誤會，電話銷售員應向客戶澄清。但在本個案中，和記電訊指該銷售

員的行為偏離了該守則。和記電訊認為該銷售員回答投訴人關於其現行合約的問題前，應先向其上司了解投訴人的所有資料。

6. 此外，和記電訊向通訊辦提供兩段相關的電話對話的錄音，即分別是投訴人與該銷售員和投訴人與該客戶服務員的電話對話。通訊辦仔細聆聽了有關的電話對話的錄音，留意到除了現行合約的月費數額之外，對話內容大致上與投訴人的指稱一致；該銷售員首先說港幣 48 元，然後當被投訴人問及計算詳情時，則把數字修訂為港幣 43 元或 44 元左右。

## 調查

7. 經考慮投訴人的指稱、和記電訊對投訴的評論，以及該兩段的電話對話錄音，即分別為投訴人與該銷售員和投訴人與該客戶服務員的電話對話，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。」*

8. 通訊辦在二零一三年六月二十七日對這宗投訴展開調查，要求和記電訊提供關於該宗投訴的其他資料，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

9. 和記電訊於二零一三年七月十一日提交申述，表示在本個案中沒有作出具誤導性或欺騙性的行為而違反該條例第 7M 條。有關申述的主要論點概述如下：

- (a) 該銷售員認為投訴人的平均月費為港幣 43 元或港幣 44 元而非港幣 38 元的依據

和記電訊指出，其電話銷售員在聯絡客戶續約時，他們均會獲得向客戶建議的計劃詳情（包括合約期、收費、平均月費和折扣期）。然而，電話銷售員不會獲提供客戶現行的月費資料，因為客戶很少會問及這些資料。

和記電訊指出，該銷售員已在事件發生不久後離職，因此無法取得其解釋為何向投訴人稱月費為港幣 43 元或港幣 44 元。然而，在翻查該銷售員早前推銷的計劃時，和記電訊發覺他曾推銷兩個續約計劃，其中一個的價格介乎港幣 43 元至港幣 68 元，而另一個的價格則介乎港幣 48 元至港幣 78 元。根據二

零一三年三月十日投訴人與該銷售員的電話對話錄音，和記電訊認為該銷售員只是引述他早前推銷的兩個服務計劃中較低的價格，並相信那個價格應是投訴人現行繳付的月費。

和記電訊認為，這次事件只是該銷售員的無心之失所致，他無意誤導或欺騙投訴人。但無論如何，和記電訊重申該銷售員已向投訴人交代續約建議的正確條款。和記電訊認為投訴人自願和清楚地接受續約建議。直到投訴人問及其現行月費以供參考時，該銷售員才給予錯誤的資料。和記電訊表示已盡責地糾正該銷售員的錯失，修訂投訴人的續約建議為平均每月港幣 38 元，因此投訴人沒有蒙受金錢損失。

(b) 該守則與該銷售員沒有查核投訴人的客戶資料

和記電訊表示，所有電話銷售員必須根據該守則用心和正確地處理客戶事宜，嚴禁向客戶發放不正確的信息。在推銷過程中，電話銷售員應向客戶澄清誤會和作出修正。和記電訊表示，在招聘員工時，每名電話銷售員均獲發該守則和接受推銷培訓。若員工被發現干犯任何形式的誤導或欺騙行為，將會受到嚴厲處分，包括終止受聘。

和記電訊承認，該銷售員沒有按和記電訊的慣常做法，在電話推銷時要求投訴人稍候，以便向其有權閱覽客戶所有資料的上司查詢有關資料。

(c) 沒有類似的投訴

和記電訊指出，過去 12 個月沒有收過類似本個案的投訴。

(d) 補救措施

和記電訊表示，於二零一三年三月二十六日接獲通訊辦這宗投訴後，已即時採取行動，把本個案納入二零一三年四月份的推銷培訓課程內，並向電話銷售員發出通告，強調遵守該守則和該條例第 7M 條的重要性。此外，和記電訊已推行額外措施，以進一步加強上司及質素保證組對電話銷售員行為的監察和管理。

10. 和記電訊於二零一三年十一月二十五日提交進一步的申述，鑑於就本個案提出的緩解因素，及尤其只涉及一位沒有按其指示行事的銷售人員，和記電訊認為在本案中以罰款作為違反該條例第 7M 條的罰則是不相稱、苛刻及不公平的。

## 通訊辦的評核

11. 通訊辦經考慮所得證據以及和記電訊的申述，其評核載述如下：

(a) 被指稱的失實陳述

毫無疑問，該銷售員確實提供了錯誤的現行月費資料給投訴人。該銷售員最初告訴投訴人平均月費為港幣 48 元；然後當被投訴人問及計算詳情時，把數字修訂為每月港幣 43 元或港幣 44 元左右。該銷售員在所有情況下所報的數額均超過投訴人現行合約中港幣 38 元這個正確金額。

(b) 「合理的人」測試

至於現行合約的條款，通訊辦不認同和記電訊的看法。和記電訊認為，現行合約的條款跟客戶決定是否接受或拒絕續約建議並不相干。對於一名合理的人來說，在決定是否接受續約建議時，現行合約與新合約之間的差價很可能會是一項會考慮的重要價格資料。特別就本個案而言，由於投訴人獲邀簽訂一份合約期較其現行合約長六個月的新合約，故現行合約的月費數額更為重要。

至於和記電訊認為客戶應清楚知道他們一直以來每個月所須繳付的金額，通訊辦認為，確定有否違反第 7M 條的相關測試是「合理的人」會否被持牌人的行為誤導或欺騙。「合理的人」是指該行為的目標受眾中的一般人士。<sup>1</sup> 在本個案中，和記電訊現有客戶中的指定組別就是電話銷售員的目標受眾，而這群目標受眾包括了對本身一向每月繳付多少費用的認識程度參差的各階層人士。

通訊辦認為，一方面有客戶清楚知道本身的現行月費，但另一方面，亦有客戶被電話銷售員促請決定是否接受續約建議時，未必能即時記起每月繳付多少月費。然而，這些人士全部均屬於電話銷售員的目標客戶。通訊辦須信納的是，即使是對本身正繳付多少月費的認識程度較低的目標客戶，也不會被銷售員的失實陳述誤導或欺騙。<sup>2</sup> 在本個案中，由於該銷售員多次錯報月費數額，因此通訊辦信納不清楚本身現行月費的目標客戶會被誤導或欺騙，以為其正在繳付的月費金額較按現行合約實際所須繳付的為高。

---

<sup>1</sup> 可參閱「《電訊條例》第 7M 條內關於具誤導性或欺騙性的行為的指引」（「第 7M 條指引」）第 2.11 段，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)。

<sup>2</sup> 個案檔號 T47/07 涉及在印刷廣告內的寬頻速度陳述，前電訊管理局局長（「電訊局長」）裁定引用「合理的人的測試」時，應考慮對寬頻服務認識參差的各階層人士會否被有關陳述誤導。在該個案中，前電訊局長必須信納，即使是對寬頻認識程度較低的對象，亦不會被某寬頻服務速度的廣告誤導或欺騙。該個案摘要載於 [http://tel\\_archives.ofca.gov.hk/zh/ca\\_bd/case\\_closed/t47\\_07.pdf](http://tel_archives.ofca.gov.hk/zh/ca_bd/case_closed/t47_07.pdf)。

(c) 無意誤導或欺騙投訴人

儘管和記電訊認為，該銷售員作出失實陳述是無心之失，並非有意誤導或欺騙投訴人，但通訊辦認為，就持牌人違反該條例第 7M 條而言，通訊局無須證明持牌人有意誤導或欺騙任何人。

<sup>3</sup> 根據通訊局發出的《根據《電訊條例》第 36C 條施加罰款的指引》（「《指引》」），如確定持牌人違反條例，通訊局決定罰款水平時會考慮違規者的故意程度作為加刑的因素。

(d) 違反該守則的行為

儘管是該銷售員違反該守則向投訴人作出失實陳述，但通訊辦注意到，上訴法庭曾裁定「持牌人須為其僱員在受僱期間和執行受僱所包含的職務而作出的行為負責」。<sup>4</sup> 在本個案中，該銷售員作為和記電訊的電訊銷售員在執行其職務範圍事宜，即推廣續約建議期間，曾向投訴人作出失實陳述，和記電訊因而須為該銷售員的有關不當行為負責。

---

<sup>3</sup> 見「第 7M 條指引」第 4.13 段。

<sup>4</sup> *I-Cable Webserve Limited 訴電訊管理局局長*，CACV 329/2008，第 13 段。

(e) 和記電訊的補救行動

至於和記電訊提到已迅速糾正錯誤，並為改善銷售過程實施額外措施，以免再次發生同類事件，有關行動和措施固然受歡迎和值得鼓勵，但這與通訊局評核該銷售員的行為是否因具誤導性或欺騙性而違反該條例第 7M 條無關。在確定該公司違反第 7M 條而須決定罰款水平時，通訊局會考慮有關補救措施作為減刑因素。

12. 經考慮投訴人及和記電訊所提供的資料，以及上文第 11 段的分析，通訊辦認為該銷售員曾向投訴人作出陳述，指其正在繳付的月費金額較按現行合約實際所繳付的為高，而該等資料會影響客戶決定接受還是拒絕一個合約期較現時為長的續約建議。通訊辦在引用「合理的人」測試後，認為一個合理的人若處身於投訴人的情況，同樣會被該銷售員就推廣續約建議所作的陳述誤導或欺騙。因此，該銷售員在與投訴人電話對話時的陳述具誤導性或欺騙性，違反該條例第 7M 條。

### 通訊局的評核及決定

13. 經研究本個案的事實以及投訴人及和記電訊提供的資料和申述（包括和記電訊於二零一三年十一月二十五日提交的進一步申述），通

訊局確認通訊辦的評核，即和記電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。

14. 這是和記電訊第三次違反該條例第 7M 條被處以罰款，該條例訂明的最高罰款為港幣 100 萬元。在考慮本個案的適用罰款水平時，通訊局已參考《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。

15. 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，通訊局注意到該銷售員對投訴人重複說出錯誤的現行月費金額。通訊局考慮到這行為實質違反該條例第 7M 條的同時，亦注意到和記電訊的該守則已給其電訊銷售員提供清晰指引，嚴禁向顧客發放錯誤資料。另一方面，通訊辦及和記電訊亦只收到這宗關於該公司有關失實陳述性質的投訴，沒有證據證明有大量客戶曾被誤導或欺騙。

16. 經考慮上述情況後，通訊局認為罰款額的合適起點應為港幣 8 萬元。

17. 在減刑因素方面，通訊局留意到，和記電訊在調查期間與通訊辦合作。和記電訊亦迅速為改善其銷售程序實施額外措施，以免再發生同類事件。通訊局未有確立任何加重刑罰的因素。

18. 經審慎考慮個案的情況和衡量所有因素，通訊局的結論是，就本個案而言，這是和記電訊第三次違反該條例第 7M 條被處以罰款，因應有關違反行為施加罰款港幣 5 萬元是相稱和合理的。

通訊事務管理局

二零一三年十二月