

個案：二零二二年十月三十日晚上七時三十分至八時在電視廣播有限公司（無綫）翡翠台播放的電視節目《東張西望》

通訊事務管理局（通訊局）接獲一宗關於上述節目的投訴，主要指：

- (a) 其中一個節目環節就一家動物醫療中心（該中心）作出多項失實、誤導及具誹謗成分的指稱；
- (b) 有關環節的內容嚴重損害該中心的聲譽；以及
- (c) 在節目播放前，該中心並無任何機會就涉事內容作出回應。

通訊局的調查結果

通訊局按既定程序，詳細審視了投訴個案的細節及無綫提交的陳述。通訊局考慮了個案的相關資料，包括以下各點：

個案的細節

- (a) 該節目為資訊娛樂節目，其中一個環節（該環節）講述一名寵物主人（受訪者）不滿一名獸醫及該中心提供的服務；

- (b) 在該環節的旁白／訪問中，有不少言論反映受訪者不滿／批評該獸醫的專業表現或該中心所提供的服務。具體而言，有關言論大致關於受訪者寵物犬的診斷、手術所涉及的風險、受訪者因不滿該獸醫對醫療程序的解釋而表達的個人意見及批評、該中心的運作，以及受訪者對失去寵物犬的悲痛等；
- (c) 熒幕上顯示了無綫與該中心曾就有關該環節的事宜進行溝通的電郵，當中部分內容以特別效果加以遮蓋。此外，在整個環節中，有多個鏡頭顯示一家動物醫療中心的外觀，雖然店面上的部分名稱／標識以電腦效果作模糊化處理，但有部分鏡頭可看到該中心外的路牌；以及
- (d) 無綫呈述指，該環節如實報道了受訪者的言論或個人意見，當中的內容均具有醫療或專業記錄以茲證明，而熒幕上亦顯示了該中心的回應。

《電視通用業務守則——節目標準》（《電視節目守則》）中的相關條文¹

- (a) 第 9 章第 9 段——持牌人有責任避免在真實題材節目中對個別人士或團體不公平，尤其不可使用謬誤資料或歪曲事

¹通訊局於二零二三年十二月十五日就經修訂的電視及電台節目和廣告業務守則刊憲，有關修訂於同日生效。上述的《電視節目守則》相關條文，於被投訴的節目播放當日（即二零二二年十月三十日）仍然適用。

實。持牌人亦不應錯誤引導觀眾，以致對節目提及的人士或團體不公平；

- (b) 第 9 章第 15 段——節目如會影響個別人士、公司或其他機構的聲譽，持牌人應特別小心處理；應採取一切合理措施，確保本身已盡量公正和準確地報道所有重要事實；以及
- (c) 第 9 章第 16 段——當真實題材節目揭示有不公或不稱職的事件，或帶有損害個別人士或機構的批評，受批評的一方應有適當機會及時作出回應。

通訊局的審議

通訊局考慮了個案的相關資料，包括無綫的陳述，認為：

- (a) 《電視節目守則》第 9 章第 9、15 及 16 段的相關規定責成持牌人要在製作真實題材節目時應特別小心處理，避免對個別人士／團體不公平，並讓受批評的一方有機會作出回應；
- (b) 該環節中的大部分內容主要反映受訪者對該獸醫的專業表現及該中心所提供的服務的個人不滿／批評。有關事宜本質上屬涉事雙方就醫療事故及該中心處理受訪者就該獸醫的投訴所引起的爭議。在此情況下，並根據各持份者所提供的資料，通訊局難以查明該等言論的各項細節，並就相

關資料的真確性下定論。儘管如此，該環節中播放的其中一段言論確實會誤導觀眾以為該中心的醫療服務普遍收費高昂，對該中心構成不公。無綫未能採取合理措施確保公正地陳述相關事實；

- (c) 從該環節中對有關人士／機構的報道手法，亦可清楚顯示無綫有否小心處理相關內容，以避免構成不公平的情況。就本個案而言，有足夠證據顯示有相當多的電視觀眾（尤其是光顧該中心的寵物主人）可從整體的廣播材料中，合理推斷該環節中所指的機構為該中心；
- (d) 除上文所述外，該環節亦包含不少可被合理地視為帶有損害該獸醫及／或該中心的言論，以致其聲譽受損。無綫呈述指已給予機會讓該中心作出回應，而雙方的通訊內容亦已在熒幕上顯示。然而，根據相關資料，該中心在節目播放前，並未清楚知悉針對該獸醫及／或該中心的具體批評。儘管該中心曾向無綫表達關注，無綫並沒有給予該中心任何機會作出進一步的回應或澄清。因此，有合理理由相信，無綫並沒有向該中心提供恰當的機會適時回應該環節中帶有損害性的批評，亦未有特別小心處理會影響該獸醫及／或該中心聲譽的節目內容；以及
- (e) 基於上述，無綫違反了《電視節目守則》第 9 章第 9、15 及 16 段的規定。

裁決

鑑於上述情況，通訊局認為就節目內容的公平性及回應的權利的投訴成立，無綫違反了《電視節目守則》第9章第9、15及16段的規定。經考慮個案的具體事實和情況，以及其他相關因素，通訊局決定向無綫發出警告，敦促它嚴格遵守《電視節目守則》中的相關條文。