

投訴表格

投訴電訊/廣播持牌人

涉嫌違反《商品說明條例》(第 362 章)(《條例》)的「公平營商條文」

甲部 – 投訴人的個人資料

***1. 聯絡資料 (註 1):**

投訴人

稱謂：先生 / 小姐 / 女士 [^]	姓氏：		名字：	
聯絡電話號碼：			傳真號碼：	
電郵地址：				
通訊地址：				

2. 如你代表當事人作出投訴，請提供下列資料 (註 2):

- a. 當事人姓名：_____
- b. 你與當事人的關係：_____
- c. 當事人是否同意你作出是項投訴？ 是 ☐ 否 ☐

乙部 – 投訴詳情

***3. 你欲投訴涉嫌違反《條例》的「公平營商條文」的電訊/廣播持牌人的名稱 (註 3 及 4):**

--

4. 投訴人或當事人有否曾向其他執法機關作出相關的投訴？

有 ☐ / 沒有 ☐ 如有，請說明：

部門：香港海關 / 香港警務處 [^]

投訴日期：_____投訴編號 (如有)：_____

執法機關作出的回應：_____

***5. 請詳述你的投訴內容（註 5）：**



6. 請隨此投訴表格提供以下與投訴個案有關的文件和資料（如適用）的副本（註 6）：

- | | | |
|-----------------|----------------------------|-----------------------------|
| a. 合約： | 有 ☐ | 沒有 ☐ |
| b. 單據（如月費單）： | 有 ☐ | 沒有 ☐ |
| c. 預繳電話卡及包裝封套： | 有 ☐ | 沒有 ☐ |
| d. 廣告或宣傳單張： | 有 ☐ | 沒有 ☐ |
| e. 往來通訊記錄： | 有 ☐ | 沒有 ☐ |
| f. 涉事銷售員身分證明文件： | 有 ☐ | 沒有 ☐ |
| g. 與涉事銷售員的對話錄音： | 有 ☐ | 沒有 ☐ |
| h. 其他（請說明）： | <input type="text"/> | |

7. 請提供你認為有助我們處理你的投訴的任何其他資料：

--

丙部 – 聲明

***8.** 本人（包括當事人）同意通訊事務管理局（「通訊局」）及其執行部門通訊事務管理局辦公室（「通訊辦」）可披露本人（包括當事人）的身分（註 7）：

同意 ☐ 不同意 ☐

***9.** 本人（包括當事人）同意通訊辦可向被投訴的電訊/廣播持牌人提供由本人（包括當事人）提交的投訴詳情及文件或資料副本（包括任何個人資料）（註 8）：

同意 ☐ 不同意 ☐

***10.** 本人（包括當事人）同意通訊辦可向被投訴的電訊/廣播持牌人或其他相關第三方索取有關個案的文件或資料（包括任何個人資料），而有關個案的文件或資料可包括（但不限於）相關的服務合約 / 協議副本、月費單、有關個案的電話錄音等：

同意 ☐ 不同意 ☐

***11.** 本人（包括當事人）同意通訊辦在考慮被投訴的電訊/廣播持牌人是否有違反《條例》的「公平營商條文」的過程中，可轉介有關個案的投訴詳情及上述第 9 和 10 段所指的文件或資料（包括任何個人資料）至其他政府部門、法定組織或其他因執法、檢控而獲授權接收有關資料的其他機關作跟進：

同意 ☐ 不同意 ☐

***12.** 本人（包括當事人）同意，於有需要時與通訊辦或其他執法機關人員會面，向其提供書面供詞，並在訴訟程序中擔任控方證人：

同意 ☐ 不同意 ☐

13. 本人（包括當事人）知悉，根據《條例》第 17(2)條有關披露資料的規定，通訊局不會披露於調查個案時所獲得的資料，包括結案的考慮因素。

簽署：_____

日期：_____

（投訴人姓名：_____）

簽署：_____

日期：_____

（當事人姓名：_____）（如投訴人代表當事人作出投訴）

* 必須填寫

^ 請刪去不適用者

☐ 請在適當的方格內加上“✓”號

注釋

1. 請提供你的聯絡資料以作聯繫和讓我們可在有需要時向你查詢與投訴有關的進一步資料。
2. 當事人包括(但不限於)相關服務登記者、服務購買者、服務推廣對象等。
3. 「公平營商條文」禁止就商品及服務作出虛假商品說明、誤導性遺漏、具威嚇性的營業行為、餌誘式廣告宣傳、先誘後轉銷售行為及不當地接受付款的罪行。《條例》的第 4、5、7、7A、13E、13F、13G、13H 及 13I 條指明有關的罪行。一般而言，合約糾紛及客戶服務事宜，並不屬《條例》的規管範圍。詳情請瀏覽通訊事務管理局網頁 https://www.coms-auth.hk/tc/policies_regulations/other/unfair_trade_practices/index.html。
4. 請提供你所投訴的電訊/廣播持牌人的詳細資料，以及其他可能有助調查的人士的姓名及其聯絡資料。
5. 請盡量詳細說明投訴的事實依據，包括日期、時間、地點(如零售店鋪的位置)、所牽涉人士(如營業員的姓名)，以及順時序描述你認為違反了《條例》的「公平營商條文」的電訊/廣播持牌人或其員工的行為。如空位不敷應用，請另紙書寫。
6. 請妥善保留有關文件和資料的正本。如有需要，我們會要求你提供有關文件的正本以作查證及/或作呈堂之用。
7. 如你(包括當事人)不願意向投訴對象披露投訴人及當事人的身分，請說明原因。假如你有確實理由支持有關的身分不應被披露或公開，我們會考慮在此等情況下可否處理有關投訴。如不可行，我們會通知你，並與你討論你所提出要求的影響。
8. 你(包括當事人)提供的所有個人資料和文件，只會用於就你向通訊局作出投訴所採取的跟進行動(包括任何執法或檢控行動)。

如何提交填妥的投訴表格？

請將填妥的投訴表格及有關文件和資料透過下列其中一項渠道作出投訴：

郵寄或遞交至： 香港灣仔皇后大道東 213 號胡忠大廈 29 樓
通訊事務管理局辦公室
市場及競爭部

傳真至： 2123 2187

電郵至： utp@ofca.gov.hk

免責聲明

本投訴表格內對《條例》的「公平營商條文」的說明只供一般參考之用。請參閱《條例》的相關條文，以了解法例完整和明確的陳述。《條例》可於 <https://www.elegislation.gov.hk/hk/cap362!zh-Hant-HK> 下載。

私隱政策

通訊局尊重個人資料私隱，並致力在處理所收集的一切資料(包括所有透過本投訴表格遞交的個人資料)時，全面落實和遵守保障資料原則、《個人資料(私隱)條例》(第 486 章)的各有關條文，以及由個人資料私隱專員發出的實務守則。為此，通訊局承諾：

1. 以合法和公平的方法收集足夠但不超乎適度的個人資料，而該等資料必須只為與通訊局的職能或活動有關的合法目的而收集；
2. 在顧及個人資料所作用途的同時，採取一切合理可行的步驟，確保所收集或保存的資料準確無誤；
3. 刪除不再需要作原有用途的個人資料；
4. 除非有關人士已明確同意改變資料的用途，或該等用途得到法律准許，否則通訊局只會把所收集的個人資料用於收集該等資料的目的或與其直接有關的目的；
5. 採取一切合理可行的步驟，以保障個人資料不會為未獲准許的人士查閱、處理、刪除或作其他用途，也不會意外地為人查閱、處理、刪除或作其他用途；
6. 採取一切合理可行的步驟，以確保任何人能獲告知通訊局所持有的個人資料種類，以及該等資料會作甚麼用途；以及
7. 准許任何人查閱和改正以他們為資料當事人的個人資料，並以法律准許或規定的方式處理該等查閱/改正個人資料的要求。

詳情請參閱通訊局網頁 https://www.coms-auth.hk/tc/privacy_policy/index.html