

**消費者委員會**  
**向立法會資訊科技及廣播事務委員會**  
**提交有關寬頻互聯網服務的投訴**

## 引言

1. 消費者委員會很樂意向資訊科技及廣播事務委員會提交本會所收到有關對寬頻互聯網服務的投訴情況及本會如何跟進有關投訴。

### 向消委會投訴的數字

2. 本會收到有關電訊行業的投訴，佔整體投訴數字約 25%。而從這百分比之中，有關互聯網服務的投訴佔了一半。

3. 在今年首 10 個月，對比 2002 年的 2851 宗及 2001 年的 2042 宗，本會收到有關互聯網撥號及寬頻服務問題的投訴已經到 2562 宗。當中涉及寬頻互聯網服務的超過 98%。

### 投訴的類別

4. 互聯網接駁投訴可分為六類，分別是推銷手法、安裝服務、延誤/沒有提供服務/服務中止、價格/收費糾紛、服務質素、免費贈品/折扣優惠及其它。

	2001	2002	1-10/2003
推銷手法	127	391	355
安裝服務	42	20	20
延誤/沒有提供服務/服務中止	42	20	57
價格/收費糾紛	673	880	857
服務質素	1053	1378	1115
免費贈品/折扣優惠	27	70	42
其它	78	92	116
總數	2042	2851	2562

### 推銷手法

5. 爲了急於增加銷售，推銷員採取挨家挨戶推銷手法，在晚上相當遲時間逐戶促銷，滋擾消費者。消費者又投訴他們不正確解釋合約內容的重要事項：有關服務者提供的責任，優惠期限和其他影響消費者利益的合約條款，如提早中止服務的罰款。

6. 推銷員又經常用電話接觸消費者介紹服務，這銷售手法如挨家挨戶推銷手法一樣，對消費者造成不便(消費者因而要付該電話的費用，若消費者身在海外，費用更高)。消費者投訴被誤導選購一些優惠服務，但公司卻沒有說明當中真實收費和合約限制。有供應商只透過電話推銷，又拒絕向消費者提供有關服務的資料文件。

7. 最近電訊管理局就有關不當的推銷手法，公開譴責數間服務供應商。其中最普遍及不可接受的就是公司推卸責任到營業代表身上。消委會認為不論是直接或間接受僱用的推銷員工都代表該公司，一切不正當及誤導的行為，聘用的公司必須負責。

### 價格/收費糾紛

8. 亦有很多投訴是基於所提供的服務及收費資料欠缺透明度或清楚解釋。例如：

- 中止服務後電郵戶口仍繼續收費 – 即使用戶已終止寬頻互聯網服務，其電郵信箱仍會繼續收到電郵。當用戶信箱超出某限額就會被收取費用。若消費者事前沒有預定收費上限和公司沒有自動通知，消費者可能要承擔高達數千元的費用。
- 合約的有效期 – 在合約服務期間，消費者被邀請延續合約。用戶往往並沒有被告知未完合約期會否包含在新合約內，合約何時終止。
- 自動更新互聯網服務合約但收費較前昂貴 – 有服務供應商會提供指定期間折扣優惠吸引用戶續約。但自動更新的服務合約，終止了折扣優惠。供應商卻不會事前通知用戶。這對消費者不公平，消費者應該獲知任何服務條件被更改，服務商要徵求同意，合約才可生效。

9. 從以上個案顯示有些服務供應商有意令合約資料及收費資料欠缺透明度及明確，特別是複雜的服務組合，服務供應商便可利用欠缺透明度及明確的陳述，令消費者在交易中蒙受損失。

### 服務質素

10. 有關對服務質素的投訴，過去三年，分別佔電訊投訴總數 52%、48%及 44%，平均約 48%。包括上網速度緩慢、高質素資料傳訊服務帶寬不足、經常斷線、上網接駁不穩定及電話聯線噪音等。其它例子如：

- 電話熱線及電郵諮詢服務 – 除長時間等待接聽外，甚至沒有人接聽電話或回應。尤其是有關終止合約的諮詢，令消費者不能終止合約。
- 終止服務須用指定表格 – 消費者如要取銷服務，竟然要填寫指定申請表格。用戶必須從服務供應商索取指定申請表，該表格註明有效期，若過期交回服務供應商，申請便無效。此外，申請表不能在網上下載或中止服務不可透過書面申請。有時服務供應商甚至宣稱並沒有收到用戶已傳真的申請表。

### 消委會的跟進工作

11. 每一宗投訴均會盡力與服務供應商商討解決。從投訴資料中發現有問題的商營手法，與電訊管理局和電訊行業研究，務求透過行政指令或自願的行動，如營商守則去解決有關問題。

12. 必要時消委會會公開不當營商手法公司的名字。本會曾與電訊管理局合作採取行動，譴責誤導消費者的服務供應商。

13. 消委會過去曾在 2001 年 2 月份、3 月份及 2002 年 4 月份的「選擇」月刊，發表有關互聯網服務供應商的價格和服務比較報告，讓消費者知所選擇。

14. 2003 年 3 月的「選擇」月刊，刊登了寬頻服務用戶就供應商服務質素意見調查。另一份更新的報告亦會在明年「選擇」月刊中發表。月刊又報導投訴個案，使消費者留意可能出現的問題。

消費者委員會

二〇〇三年十二月五日