

關注收費電視不良推銷手法

引言

本文件旨在向議員簡介處理有關收費電視推銷活動投訴的機制。

處理有關收費電視推銷活動投訴的機制

2. 現時，《廣播條例》（第562章）和《廣播事務管理局條例》（第391章）並沒有授權廣播事務管理局（廣管局）規管收費電視持牌機構的推銷活動。然而，本地收費電視持牌機構須遵守牌照條款及條件，當中包括要求持牌機構須自行訂定「顧客服務」業務守則、接受及處理投訴個案、以及為員工制定工作指引等規定。
3. 影視及娛樂事務管理處（影視處）如接獲有關收費電視推銷活動的投訴，會因應個別情況及在取得投訴人的同意後，將個案轉交有關收費電視持牌機構，作出調查及跟進。持牌機構認真處理影視處轉介的投訴個案，到目前為止，影視處沒有接獲任何關於持牌機構處理這些轉介個案的投訴。有鑑於公眾對收費電視推銷活動的關注，影視處亦已於去年八月發信予所有本地收費電視持牌機構，要求他們須注意有關推銷和推廣活動方面的投訴。持牌機構對影視處的關注作出積極回應，並自行訂立行政措施處理有關問題，例如透過電話跟進及由上司確認推銷員與客戶之間的談話內容等。
4. 為了提高公眾對數碼電視的認識，我們已展開有關數碼電視服務的宣傳計劃，透過單張和專題網站(www.digitaltv.gov.hk)等讓市民明白如何接收數碼地面電視。我們將繼續加強有關方面的宣傳教育工作，包括和消費者委員會合作，確保市民明白即使地面電視數碼化後，市民仍可免費收看地面電視。

5. 我們亦會不時檢討有關法例，包括考慮是否引入現時《電訊條例》下保障消費者免受誤導和欺騙行為影響的條文，涵蓋至廣播服務持牌機構的行為。

工商及科技局
影視及娛樂事務管理處

二零零六年十一月