

保障使用通訊服務消費者的權益

立法會經濟發展事務委員會會議
二零一三年七月二十二日

目的

- 簡述通訊局就處理電訊服務供應商不良銷售手法的規管措施
- 匯報電訊業界在與消費者訂定電訊服務合約方面的自行規管計劃之實施情況

背景

- 立法會鄧家彪議員於 2月5日函件中表達的關注事項
 - 電訊業服務供應商的不良銷售手法
 - 冷靜期的實施
 - 政府就加強保障消費者權益所制定的措施
- 所涉及的條例及措施
 - 《電訊條例》（第106章）第7M條
 - 《2012年商品說明（不良營商手法）（修訂）條例》（「《修訂條例》」）
 - 業界的自行規管計劃《電訊服務合約業界實務守則》（「《業界守則》」）

《電訊條例》第7M條簡介

- 規定電訊服務持牌人在提供服務時（包括促銷、推廣或宣傳）不得作具誤導性或欺騙性的行為
- **2000**年開始實施。通訊局以行政模式進行調查
- 按照個案的詳情和調查的結果，懲處違反規定的電訊服務持牌人
- 初次違反可處的罰款不超過港幣**20**萬元
第二次違反可處的罰款上限為港幣**50**萬元
其後每次違反可處的罰款上限為港幣**100**萬元
- 隨著《修訂條例》於今年**7月19**日正式生效而被廢除

《電訊條例》第7M條的實施情況

- 進行詳細的查訊(**Inquiry**)和調查(**Investigation**)的投訴個案
 - 總數超過 570 宗
 - 每年平均為 40 多宗
- 被通訊局裁定為違反第7M條的個案
 - 總數為70宗
 - 每年平均為5宗
- 過去有關電訊服務持牌人違反第7M條而被施加罰款
 - 由\$25,000 至 \$300,000不等

《修訂條例》簡介

- 於 2012年7月17日獲立法會通過
- 於 2013年7月19日全面實施
- 修訂了《商品說明條例》（第362章），引入新增/修訂的條文（統稱為「公平營商條文」），以禁止下列指明適用於貨品及服務（包括電訊服務）的不良營商手法
 - 就貨品或服務作出的虛假商品說明；
 - 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

《修訂條例》簡介 (2)

- 最高刑罰為罰款港幣 50萬元及監禁 5年
- 對所有服務提供者，包括電訊服務持牌人具有相當大的阻嚇作用
- 引進「遵從為本」機制，訂明執法機關可透過民事執法方式處理違例事項
 - 即執法機關可在獲律政司司長同意下，接納涉嫌採取不良營商手法的商戶提出的承諾，停止及不重犯有關行為，而不作刑事檢控；並可在有需要時為此向法庭申請強制令

《修訂條例》的實施

- 香港海關：負責執行《商品說明條例》的主要執法機關
- 通訊局獲賦予共同管轄權
 - 就《廣播條例》及《電訊條例》下的持牌人作出與根據相關條例提供電訊服務或廣播服務有直接關連的營業行為
- 為方便商戶遵從公平營商條文並提高執法透明度，香港海關及通訊局已共同發出一套執法指引
 - 「遵從與執法政策聲明 – 執行《商品說明條例》的公平營商條文」
 - 「一般指引 – 《商品說明條例》的公平營商條文」

《業界守則》簡介

- 通訊局沒有法定權力處理與電訊服務合約相關的糾紛
- 通訊辦針對所接獲的有關消費者投訴反映的系統性問題與業界積極商討解決方法。業界遂於**2011年7月**開始實施由業界組織香港通訊業聯會（「聯會」）與主要服務供應商制定的《業界守則》
- 《業界守則》為業界與個人或住宅用戶訂立公平、公正及合理的服務合約提供指引，以改善合約內容、終止合約、續約安排等事宜

《業界守則》的實施情況

- 由 2011年7月開始，香港所有主要固定與流動網絡服務供應商及一家主要對外電訊服務供應商已落實推行《業界守則》
- 在 2010年至 2013年6月所收到涉及合約糾紛的投訴數字如下：

	2010年	2011年	2012年	2013年 1月至6月
投訴數字總數	1 466	1 277	1 116	495
與上年度比較	不適用	-13%	-13%	不適用

- 自《業界守則》實施兩年以來，沒有任何違反《業界守則》的個案
- 通訊辦於今年 5月就進一步改善《業界守則》提出建議，供聯會考慮及與業界磋商。

總結和未來路向

- 通訊辦過去就《電訊條例》第7M條的執法以規管電訊服務持牌人的誤導性或欺騙性行為具有成效
- 《修訂條例》的實施可進一步加強防止各行各業（包括電訊業）的各種不良營商手法
- 業界的自行規管計劃對處理消費者在訂定合約方面的關注起了正面及積極的作用
- 鼓勵業界改善自行規管措施，以加強對消費者權益的保障

謝謝