

## 「流動電話服務商同時增加收費」 消費者委員會意見

1. 消委會感謝資訊科技及廣播事務委員會的邀請，提交意見。
2. 消委會支持電訊管理局調查流動電話服務商同時加費，以確定有否違反服務牌照合約條款的規定 — 持牌人不可訂立協議或作出安排以防止或限制市場競爭。雖然流動電話服務商提出需要加價的理由，或會為人接受，但他們涉嫌一同加價的行動，剝奪了消費者的選擇。
3. 現行法例對持牌人違反公平競爭條款，懲罰極為不足。消委會希望立法會支持1999電訊(修訂)條例草案的建議，增加對違反公平競爭的電訊經營商的懲罰。
4. 消委會近日收到大量消費的查詢和投訴，他們不滿服務商沒有足夠通知便加價，使消費者沒有充份時間另作選擇。
5. 消委會認為若服務商未能予消費者足夠時間通知，更改合約內容令消費者處於不利地位，市場上即使有其他的選擇，消費者亦難以轉服務商。消委會已致函有關流動電話服務商，要求他們加費須予足夠通知，最低限度應有一個月。
6. 很多消費者加入了一些手機服務計劃，簽訂的定期合約通常有些固定回贈、優惠或服務限期條款。消費者質疑流動電話服務商可否單方面更改服務月費，消委會手上的合約文件反映，合約均有「可能加價」的條款，但以蠅頭小字寫在合約內。
7. 消委會認為流動電話服務商單方面更改收費對消費者並不公平。服務商既有單方面更改與消費者訂定的「固定合約」的權力、而又巧合地同時提出加價，可能被視為並不合乎情理。根據『不合情理合約條例』，法庭可考慮消費者與服務商之間的議價地位和相對實力，質疑該合約條款是否有效。
8. 除就不合情理情況考慮外，服務商單方面更改月費可能涉及誤導。問題在於服務商有否清楚將合約詳情解釋給消費者知道。以手機回贈合約為例，服務商有否讓消費者明白合約只規定回贈的金額和期限，而月費可能有增減。若在推銷服務計劃時，服務員曾錯誤引導消費者相信月費是固定不變的、或沒有清楚解釋合約條款，在合約期內消費者便不應被要求加價。即使合約細字列明月費可以由服務商隨時更改，祇要宣傳品或推銷服務員曾令消費者以為月費是固定，則難以要求消費者細讀蠅頭小字條文，以反證服務員的陳述。
9. 消委會知道電訊管理局有權引用流動電話服務牌照合約特別條款第二條，審查牌照持有人在銷售或提供電訊服務時有否誤導消費者。消委會已去信電訊管理局，要求就有關牌照條款審查服務商單方面加價所引發的合約問題。

消費者委員會

二〇〇〇年一月十日