

香港職工會聯盟秘書長
立法會議員李卓人辦事處



General Secretary, H.K. Confederation of Trade Unions
Legislative Councillor Lee Cheuk Yan Office

香港中區
吳臣道八號
立法會大樓
立法會
資訊科技及廣播事務委員會
主席鄭經翰議員

鄭主席：

關注收費電視不良推銷手法

本人近日接獲街坊多宗有關收費電視不良推銷手法之投訴，盼 貴會能就事件開會討論。

現隨函夾附消委會於本年 8 月公佈有關收費電視不良推銷手法及投訴數字，當中大多涉及銷售手法及收費爭拗（詳見附頁）。

就不良銷售手法情況愈趨嚴重，本人盼 貴會能儘快就事件開會討論及跟進。如有任何問題，請致電 2740 9292 與本人聯絡，或致電與聯絡。

有勞之處，不勝銘感。

李卓人 謹啓

二〇〇六年十月十六日

生活百科

「電視數碼化」 被利用為收費電視推銷新招

近年電視廣播科技屢有突破，隨之而來的服務愈來愈多，消費者不獨容易混淆，遇上利用不良手法的服務推銷員，更可能在未盡知合約內容及收費細節的情況下簽約而引起爭拗，今期我們要大家留意的是有機構利用「電視廣播數碼化」新招，來誤導消費者。

投訴類別一： 不安裝收費電視 看不到免費 電視節目

個案一：借數碼廣播之名哄騙裝機

某收費電視公司的職員上門向梁婆婆推銷收費電視服務，表示若不申請服務，政府將用數碼廣播，2007年起便看不到免費電視台的節目。梁婆婆聽後，便申請服務，及後梁婆婆得悉被欺騙，便致電服務商要求取消服務，但服務商以已簽約為由，不允取消。梁婆婆向本會投訴，經本會多番斡旋，該公司才答應取消合約。

個案二：大話連篇不得識

收費電視推銷員向周先生表示其公司與政府達成協議，於他所住大廈天台安裝接收器，並聲稱於06年時大廈住戶及全港居民均須向該公司申請服務才能收看現有的4個免費電視台，更拿出有關政府推行數碼廣播的剪報資料「作證」，推銷員又表示公司正為大廈住戶提供一年免費優惠，用戶可於1年內收看30多個頻道，但須繳付每月版權費51.28給政府，費用會由其公司轉交政府。推銷員登記周先生的個人資料後要求他簽名，幸好周先生發現那文件其實是收費電視服務合約，即時要求取消，職員唯有在合約上寫上「取消」字眼，事後周先生聯絡本會，希望本會留意服務商的手法，並要求

有關收費電視的投訴數字

本會於2005年收到有關收費電視的投訴大槪上升1倍，由2004年的1,015宗增至2005年的2,211宗，而2006年首6個月亦已收到1,412宗投訴，當中大多涉及銷售手法及收費爭拗。

年份	2004年	2005年	2006年首6個月
總數	1,015	2,211	1,412

公司銷毀該合約，經本會跟進後，該公司答應將載有周先生資料的合約銷毀。

個案三：批稱不裝收費電視 畫面只見雪花

收費電視公司推銷員上門向何女士表示不久後電視廣播將全面數碼化，若不安裝收費電視，屆時畫面只會出現雪花，若立即申請，可免解碼器按金。何女士遂答應安裝，何女士事後得悉推銷員所說的情況根本不會出現，致電服務商要求取消服務但不得要領，於是向本會投訴，要求終止與服務商的合約。經本會調解後，該公司提供6個月的免費服務予何女士作為和解，方案為何女士接納。

本會近年收到不少有關收費電視的投訴，其

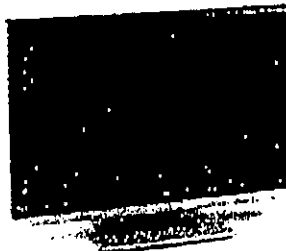
中一類是推銷員以電視廣播數碼化為由，游說消費者使用收費電視服務，其實兩者並無關係，消費者不要輕信。

地面電視廣播數碼化 - 現有 免費電視頻道仍同步廣播

現時兩家地面電視廣播機構（即「電視廣播有限公司」及「亞洲電視有限公司」）的4條免費電視節目頻道是以模擬（Analog）方式傳送。電訊管理局表示，政府已要求兩家電視台最遲於2007年內推行數碼地面電視廣播（Digital Terrestrial TV Service），數碼化的好處包括提供可靠、高質素的畫面及聲音，更多節目選擇及互動電視服務，並更有效地運用頻譜等。在推出數碼地面電視廣播時，現時的4條免費頻道仍會同步以模擬方式廣播，消費者仍可使用現有電視機收看該4條免費頻道的節目。電訊管理局預料，兩家電視台需要時間逐步興建數碼網絡，以達致全港覆蓋，因此某些地區將比其他地區可更早地接收數碼地面電視。政府計劃在同步廣播展開後5年（即2012年），視乎進一步的市場和技術研究結果，才決定是否終止模擬廣播。

場和技術研究結果，才決定是否終止模擬廣播。

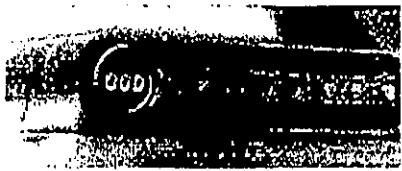
消費者可登上工商及科技局的數碼電視網站（www.digitaltv.gov.hk），參閱有關本地數碼



電視的資料，包括有關數碼電視的常見問題及數碼廣播的最新消息。

現有收費電視解碼器不可用作接收數碼地面電視服務

一般情況下，如消費者想接收高畫面素質、多功能、更多節目選擇的數碼地面電視服務，大廈的公共天線接收系統須作出適當的改良。此外，消費者將來亦需購買一部內置解碼器的綜合數碼電視機或在現有的電視機上加裝具有數碼地面電視接收功能的解碼器。換言之，消費者如欲收看數碼地面電視，並不一定需要更換現有的電視機；為現有的電視機添置解碼器是其中一種比較經濟的選擇。反之，由於地面電視服務和收費電視所用的廣播平台和技術並不相同，所以消費者將不能使用現有收費電視的解碼器接收數碼地面電視服務。



投訴類別二：講解服務合約內容不盡不實

個案四：誤導心軟長者

推銷員向75歲的劉老太推銷收費電視服務，稱劉老太的左鄰右里均已申請服務，每天只需數元費用，若她不申請，自己便會失業。劉老太心軟下簽了一年合約。其後劉老太從鄰居口中得知他們根本沒有申請收費電視服務，感到被騙，由其女兒向服務商作出投訴並要求取消合約，但公司職員表示合約已簽不能中途取消。劉小姐及後致電本會，希望本會記錄在案並留意服務商的推銷手法，保護老弱消費者。

個案五：稱免費首兩個月 實則變相另收費

推銷員向曾伯推廣其公司的收費電

視服務，稱有優惠計劃給長者，可免費看兩個月電視節目，若兩個月後認為不適合可於一個月內通知公司取消服務，曾伯於是簽字申請。推銷員表示要付\$256解碼器按金，曾伯繳費後推銷員便安排師傅即時上門安裝服務。

曾伯的兒子回家後，發現曾伯所簽的是1年收費電視合約，首兩個月的月費為\$128而非免費，之後10個月每月\$168。推銷員所收取的按金實為首兩個月的月費。曾先生即時致電該公司投訴，卻未獲圓滿解決，於是致電本會投訴要求無條件取消合約。其後，該公司向曾先生詳細解釋後，曾先生接納公司的答覆。

個案六：推銷員稱服務包括兩個影台 卻額外收費

推銷員到馬先生家中推銷收費電視，口頭表示服務包括兩個電影台，卻沒提及需要另外收費。馬先生簽約1年服務後，發現根本收不到該兩個電影台，致電熱線查詢才知原來要另外收費。馬先生對該服務商職員的推銷手法十分不滿，要求無條件取消合約。經本會調解後，該公司願意減收電影台的費用，馬先生接受此安排。

個案七：月費金額遠高於推銷員所言

伍先生為寬頻上網用戶，須付月費\$148，某日有服務商職員以更換上網數據機為由入屋，並趁機推銷收費電視，表示同時使用該公司的上網及收費電視服務，首3個月月費為\$200多，3個月後伍先生便可以\$90多元繼續使用其上網服務，亦可隨時終止收費電視。伍先生認為計劃吸引嫌簽約，但在3個月後收到信用卡月結單時，卻發現服務商分別收取\$194的收費電視費用及\$148上網月費，致電服務熱線職員獲答覆公司從沒有推出退銷員所稱的優惠。伍先生認為職員的推銷手法很有問題。經本會與服務商多次聯絡後，該服務商答應取消收費電視合約，伍先生滿意此結果。

建議

這幾個個案的推銷手法，與過去部分同類和寬頻上網服務出現的問題非常相似。推銷員沒有清楚講明服務計劃內容、簽約期限、收費詳情等，甚至是不盡不實，有誤導成分，不少的對象又為長者，對此本會有以下建議：

◆ 勿隨便讓陌生人入屋：一些推銷員以「檢查你的電視天線或上網數據機」為由入屋推銷收費電視服務，消費者必須先核實他們的身份，可向管理處查詢或致電有關服務商的熱線；若有疑問，不應開門。

◆ 清楚瞭解服務計劃內容：現時有4間收費電視公司，他們的收費模式不同，所包的頻道也不同，有些頻道要額外付費，消費者應認清楚看的節目是否包括在內，而安裝費多少、需否簽約最少使用一段時間、中途取消合約的罰則、搬遷的安排如何、取消服務的手續及需預早多少時間通知等等，都要問個明白。

◆ 細閱合約條款：若推銷員要求簽署任何文件，必須細閱內容，若推銷員所述的與文件內容有所不同，應要求他們在合約上註明，或即時致電有關服務商查詢。

◆ 多提點家中長者：長者在家的時間較多，容易成為推銷目標，加上長者對電視的需求較大，易受推銷員的伶牙俐齒打動，家庭成員應多提點長者提高警覺。

◆ 管理處或長者服務中心多加留意：不少「洗樓」推銷員在未獲物業管理處允許的情況下上門推銷，有管理處會在發現後，即時處理並張貼告示提醒住戶，這做法值得仿效。而長者服務中心接觸長者機會多，可透過舉辦講座提醒長者，減低長者被騙的機會。

◆ 服務商加強職員培訓和管理：服務商的高聲譽很重要，加強對職員的培訓和管理，可減少個別不負責任的行為影響公司的聲譽，也可避免不必要的爭拗。