

# 警告：切勿侵犯版權

閣下將瀏覽的文章／內容／資料的版權持有者為消費者委員會。除作個人非商業用途外，閣下不得以任何形式傳送、轉載、複製或使用該文章／內容／資料，如有侵犯版權，消費者委員會必定嚴加追究法律責任，索償一切損失及法律費用。

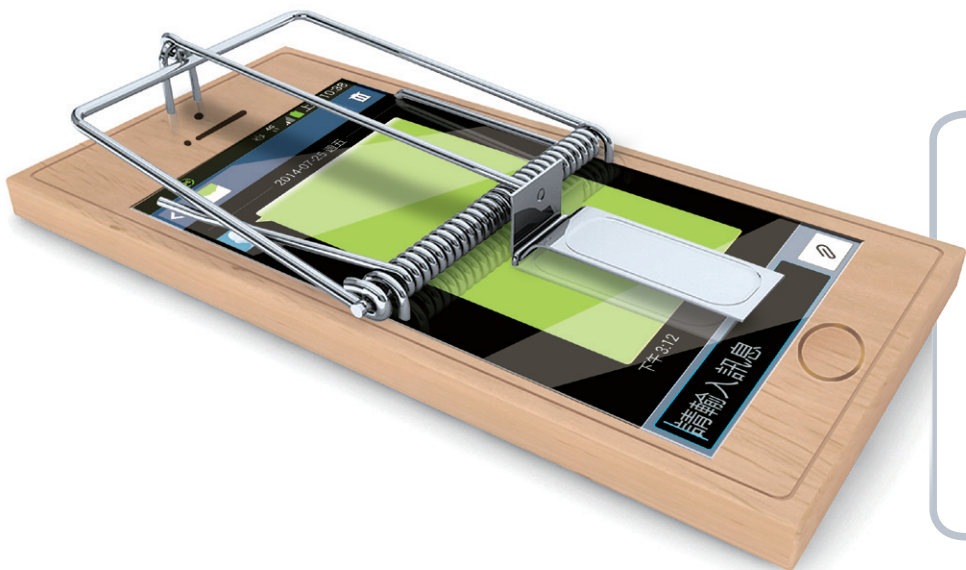
《消費者委員會條例》第二十條第(1)款其中有規定，任何人未經委員會以書面同意，不得發布或安排發布任何廣告，以明示或默示的方式提述委員會、委員會的刊物、委員會或委員會委任他人進行的測試或調查的結果，藉以宣傳或貶損任何貨品、服務或不動產，或推廣任何人的形象。有關該條文的詳情，請參閱該條例。

本會試驗的產品樣本由本會指定的購物員，以一般消費者身份在市面上購買，根據實驗室試驗結果作分析評論及撰寫報告，有需要時加上特別安排試用者的意見和專業人士的評論。對某牌子產品的評論，除特別註明外，乃指經試驗的樣本，而並非指該牌子所有同型號或不同型號的產品，也非泛指該牌子的所有其他產品。

本會的產品比較試驗，並不測試該類產品的每一牌子或同牌子每一型號的產品。

本會的測試計劃由本會的研究及試驗小組委員會決定，歡迎消費者提供意見，但恕不能應外界要求為其產品作特別的測試，或刊登其他非經本會測試的產品資料。

# 慎防墜入電訊供應商的收費陷阱



本會發現從去年中開始，涉及流動電訊服務收費問題的投訴持續上升，今年首6個月，本會共接獲2,162宗相關投訴，比去年同期上升17%，當中大部分個案來自合約屆滿而衍生的收費糾紛，反映部分電訊商的收費手法取巧，市民一不留神，便有機會墜入電訊商的收費陷阱。

## 個案一：以消費者拒收廣告為由而不通知客戶合約詳情

鍾小姐一直使用A電訊商的流動電話連數據月費計劃(\$60)，她突然發現4月至5月份的帳單竟有一筆\$898數據費，於是向A電訊商瞭解。職員指鍾小姐的合約已於今年3月屆滿，公司基於沒有接獲鍾小姐取消服務的通知，故此繼續向她提供基本服務，而基本服務並不包括流動數據，換言之，流動數據按實際用量以公司標準價格收取。

鍾小姐稱不知道其合約到期日，期間亦從未接獲公司的短訊通知或商討續約的電話，她質疑公司根本沒有意圖通知客戶，便鬼崇地改變服務內容，致使產生高昂數據費，從中獲利。A電訊商解釋，指公司是基於客戶曾於網上申請選擇拒收廣告及電子訊息，因此沒有通知客戶合約到期及有關服務改動。鍾小姐於是自行翻查網上帳戶資料，發現其帳戶「更改推廣媒介」一欄根本沒有選取拒收廣告，而且她從未於網上自行選擇拒收資料，因此，鍾小姐不接受A電訊商的解釋，要求本會協助跟進。

## 跟進

本會聯絡A電訊商進行瞭解，該公司已翻查客戶於4月至5月的數據使用紀錄，並確認其帳戶的數據用量及收費(\$898)均屬正確。不過，公司亦提出如客戶願意延續合約15個月，公司可酌情將數據費(\$898)減免一半。本會將公司回覆轉告鍾小姐，以供其考慮，本會未有再接獲鍾小姐要求跟進。

## 個案二：服務生效日現「空窗期」

麥先生與A電訊商的合約於2014年1月30日屆滿，他在約滿前3個月經電話推銷員答應續約，月費維持不變(\$51)，但續約後由原本沒有包含流動數據服務，變成每月享有400mb免費數據用量。麥先生於新約開始日(1月31日)便謹慎使用流動數據，期間亦沒有超出數據用量，不過，

2月份的帳單竟有高達\$898的數據費用，他遂向A電訊商反映。A電訊商指續約後享有的400mb免費數據是由2月24日生效，為期12個月，所以2月24日前所使用的數據會按公司標準價格計算。

麥先生稱當日答應續約後，曾接獲短訊確認，但短訊內容並沒有提及延續合約後個別服務的生效日期，所以完全不知道免費數據不是延續合約開始便即時生效，沒有想過1月31日至2月23日會是一個「空窗期」。麥先生其後始知A電訊商有一份合約延續確認通知，但他必須先登入網上帳戶，才可細閱個別服務的生效日期。麥先生指出該延續合約列明年期為31/01/2014-30/01/2015，但免費數據實際是2月24日才生效，質疑公司根本不是提供12個月的優惠，於是向本會投訴公司手法不當。

每月贈送優惠	優惠期(月)	生效日期(日/月/年)
\$5月費回贈	12	21/02/2014
\$12行政費回贈	12	21/02/2014
免費200基本通話分鐘	12	24/02/2014
免費400MB本地流動數據	12	24/02/2014

### 合約詳情

現有合約之到期日(日/月/年)	: 30/01/2014
延續合約之年期(日/月/年)	: 31/01/2014-30/01/2015
延續合約期	: 12個月
延續合約期內需選用之基本服務月費	: \$51

## 跟進

本會接獲個案後發信予A電訊商。麥先生向本會表示曾接獲A電訊商的電話，職員堅稱已聽過李先生答應續約當日的電話錄音，證明曾向麥先生提及免費數據的生效日為2月，因此要求他付款，但被麥先生拒絕。數日後，麥先生再聯絡本會，並稱公司已再聯絡他並願意將數據費調整為\$98，麥先生表示接受此方案。

## 個案三：截數日與合約到期日不一

李先生記得其電話合約於2013年10月下旬屆滿，他預早於到期前2個月向職員查詢合約到期日及何時可攜號碼轉台，當時B電訊職員對他說：「可以於10月28日轉台。」李先生因此根據職員所述，通知新服務商辦理轉台，亦於10月28日正式攜號碼轉台。

不過，B電訊其後卻要求李先生繳交一筆費用，令李先生大惑不解，B電訊職員解釋指李先生的合約截數日為每月27號，所以李先生於截數日後多使用了B電訊兩日服務，公司因此收取整個月月費。李先生堅持是按職員的建議於10月28日轉台，他稱職員沒有提及截數日的問題，認為此舉對消費者不公平。

## 跟進

本會於今年1月接獲上述個案，直至4月才接獲B電訊的回覆，公司稱沒有客戶查詢合約到期日的紀錄。公司表示李先生的截數日為每月27號，而他於10月28日取消服務，公司於是收取10月28日至11月27日的服務費(\$63)。公司重申月費是以每月預繳形式收取，而紀錄亦顯示李先生於10月28日有使用服務，所以他須支付該月月費，公司不會按比例作出調整。本會最終向李先生提供小額錢債審裁處的資料。

## 個案四：拒絕讓顧客聽取錄音

何小姐正使用B電訊商的流動電話合

約(\$69)，包括本地通話及100mb免費數據，合約於今年11月屆滿。何小姐於今年1月接獲B電訊商推銷新計劃的電話，職員指新計劃月費不變，但數據用量提高至500mb，及要求客戶重新簽約2年。何小姐當時沒有答應申請新服務，只要求職員先將新合約的詳情郵寄給她細閱，之後再作決定。

何小姐於3月突然接獲B電訊商的短訊，短訊內容是多謝她申請新合約，並列出新合約於3月23日生效。何小姐於是向B電訊商瞭解，並重申從未同意申請新合約，何小姐要求聽取所謂曾答應申請服務的錄音，但遭公司拒絕，何小姐唯有致電本會求助。

## 跟進

本會協助何小姐聯絡B電訊商，其後接獲公司回覆，公司基於保持良好顧客關係的考慮，安排無條件取消新合約，並將服務還原至其原有合約，何小姐接納公司的處理。

## 向通訊事務管理局呈報個案

現時不少電訊商均採取繼續為合約到期客戶提供服務的政策，不過，本會接獲的個案反映個別電訊商於客戶合約到期後，除了自動繼續提供服務之外，同時卻改動服務詳情，把數據用量的優惠剔除，以致客戶在完全不知情的情况下墜入數據費的陷阱。鑒於服務詳情、收費及生效日期屬於直接影響消費者購買決定的重要資料，假如電訊商隱藏或遺漏向消費者提供重要資料，則有機會觸犯新修訂《商品說明條例》中有關誤導性遺漏之條文，因此，本會亦決定將有關個案向通訊事務管理局呈報，以備該部門作出跟進。

## 建議事項

現時大部分電訊合約的截數日及合約到期日並不相同，消費者亦無權自行選擇截數日，導致消費者難以適時安排續約或轉台而出現糾紛。本會亦留意到個別電訊商拒絕以按比例形式計算截數日後使用

服務的收費，因此，縱使消費者於合約到期後已停止使用該公司的服務，公司仍要求客戶承擔一整月的服務費。本會認為有關做法並不理想，故此一直建議電訊商將截數日及合約到期日同步，以確保消費者只需於合約期為服務支付費用。就截數日及合約到期日不統一的問題，通訊事務管理局回應指已向業界反映，並相信業界會在這方面作出檢討及改善。

另一方面，有消費者亦反映個別電訊商試圖以不同理由解釋不通知客戶的原因，或漠視客戶決定不續約的意願，曾有投訴人表示早已向電訊商表明不會續約，但該公司以客戶沒有講出「取消服務」而仍然繼續提供服務。其實，為加強電訊服務合約的清晰度及其保障，電訊業界於2011年7月落實推行《電訊服務合約業界實務守則》，該《守則》列出一系列訂立新合約及合約屆滿的最基本安排，例如：電訊商須於合約期前不多於60天及不少於30天，通知用戶合約即將屆滿，或提供合理方法讓客戶翻查到期日；另外，如服務在合約期滿之後繼續提供，合約須訂明客戶應付的費用，以及對服務的提供或客戶原先的權利、責任或利益會否有任何更改。《守則》詳情可參閱通訊事務管理局網頁。

雖然上述《守則》只屬業界自願性質，本會認為電訊商有責任遵從《守則》的要求，並適時向消費者說明合約屆滿的安排，讓消費者能按自身需要作出決定。此外，本會認為合約詳情（例如服務組合、收費內容及生效日期）等資料是直接影響消費者購買決定的重要資訊，因此，電訊商於任何情況下都要適時、準確及清晰地向消費者說明有關內容，以防觸犯誤導性遺漏之條文。本會建議消費者在訂立新合約或續訂現有合約時，宜先瞭解合約內容，如有疑問，亦可要求電訊商詳細解釋有關合約條款。消費者一旦發現電訊商於銷售過程中涉及不良營商手法，可考慮聯絡本會或向通訊事務管理局舉報。