

此為空白頁

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，索償一切損失及律師費用。



收費電視投訴 持續飆升

現時除了兩間電視台提供的4條免費頻道外，亦有多間收費電視商服務供選擇。早前足球轉播權的轉讓，掀起一輪「轉台」話題。隨着第四間服務商投入服務，以劇集為主打促銷，競爭愈趨激烈。消費者揀選服務商，首要當然是頻道內容和價錢，但合約條款也不容忽視。今期與你總覽你要注意的細節，授你自保招數。

收費模式各異

市面4間主要收費電視台為「有線電視」、「香港寬頻數碼電視服務」、「now 寬頻電視」及「無綫收費電視」，提供的頻道由40多條至百多條不等，有兩種收費模式：

- 基本服務月費，用戶可收看數十個指定頻道，一些特別頻道則需額外收費；
- 用戶自選所需頻道，費用根據所選頻道多少而定。

兩種收費模式各有優點，前者較簡單，消費者只需付一個費用便可收看大部分頻道，後者則因應消費者的選擇而收費，只固定收看某幾個頻道的用戶可能較化算。現時服務商多採用第一種收費模式。

頻道選擇

頻道的多寡是消費者考慮選用哪間收費電視商的一個重要因素，以頻道數量

計，提供最多頻道的為「now寬頻電視」，有超過130條，其次為「有線電視」的103條。4間收費電視商的部分服務計劃所包頻道見表一。要留意有一些頻道未必包括在基本服務內，消費者須另繳費用。

簽約後致電確認

提供資料的4間服務商中，「有線電視」、「香港寬頻數碼電視服務」及「無綫收費電視」均稱會於簽約後致電客戶確認合約及提示重要條款。

其他費用比較(表二)

首次安裝費及搬運費

首次安裝費由免費至\$600。其中「香港寬頻數碼電視服務」不收安裝費，最貴的則為「有線電視」。但在大部分情況下，如選擇簽訂固定期合約，可獲豁免。由申請服務

表一：部分收費電視服務計劃

計劃編號	電視台名稱 [1]	服務計劃名稱	收費 (每月)	合約期	資訊 (如新聞 / 時事 / 財經 / 天氣 / 交通等)			電影 / 電視劇集	體育 / 賽馬					
					資訊 (如新聞 / 時事 / 財經 / 天氣 / 交通等)	電影 / 電視劇集	體育 / 賽馬							
1	 有線電視 客戶服務熱線： 1832 832 www.cabletv.com.hk (103)	生活全面睇	\$289 [3]	18個月	預告台 / 新界交通台(沙田及荃灣) / 新界交通台(屯門公路) / 天氣台 / 有線重點新聞台 / 有線財經資訊台 / 有線新聞台 / 有線直播新聞台 / CNN HLN News / 中央電視台新聞頻道 / CCTV-4 / CCTV-9 / 東森亞洲新聞台 / CNN / BBC World / 亞洲新聞台 / Bloomberg TV / CNBC HK / 鳳凰衛視資訊台 (19)	電影一台 / 電影二台 / HMC1 / HMC2 / MGM / TCM (6)	i-CABLE Sports times / 有線足球台 / 有線體育台 / 有線英超台 / 有線球彩台 / 有線賠率台 / EuroSport News (7)							
2			\$488	1個月										
3			\$239 [4]	24個月										
4	 有線電視 客戶服務熱線： 1832 832 www.cabletv.com.hk (103)	精彩全面睇	\$359 [3]	18個月	預告台 / 新界交通台(沙田及荃灣) / 新界交通台(屯門公路) / 天氣台 / 有線重點新聞台 / 有線財經資訊台 / 有線新聞台 / 有線直播新聞台 / CNN HLN News / 中央電視台新聞頻道 / CCTV-4 / CCTV-9 / 東森亞洲新聞台 / CNN / BBC World / 亞洲新聞台 / Bloomberg TV / CNBC HK / 鳳凰衛視資訊台 (19)	電影一台 / 電影二台 / HMC1 / HMC2 / MGM / TCM (6)	i-CABLE Sports times / 有線足球台 / 有線體育台 / 有線英超台 / 有線球彩台 / 有線賠率台 / EuroSportNews / NBA TV / PGA Tour (9)							
5								 香港寬頻 數碼電視服務 查詢熱線：3498 3498 www.hkbn.net/digitaltv/ (85)	HKBN DTV Full Channel / TTD24	\$168	24個月	香港新聞台 / 公共資訊台 / 直播資訊台 / CCTV-4 / 鳳凰衛視資訊台 / 東森亞洲新聞台 / Bloomberg Television / 亞洲新聞台 / Al Jazeera English / CCTV-9 / 天氣報告 [5] / 即時新聞 [5] / QPI 報價王 [5] (13)	香港電影1台 / 香港電影2台 / 環球影院1台 / 環球影院2台 / MGM 電影頻道 / 劇集1台 / 劇集2台 / 自選劇場1台 [5] / 自選劇場2台 [5] (9)	波盤台 [5] (1)
6														
7	 無綫收費電視 查詢熱線：2399 9888 www tvbpayvision.com (42)	標準服務計劃 [8]	\$148	12個月	無綫新聞台 / 無綫新聞2台 / 無綫衛星新聞台 / 東森新聞 / 神州新聞 / 鳳凰資訊台 / CCTV4 / CCTV5 / CNN Headline News / BBC World / Bloomberg TV / NHK World TV (12)	無綫劇集台 / 無綫經典台 / 天映頻道 / Hallmark (4)	GoalTV1 / GoalTV2 / 足智28 / Super998 (4)							
8			\$198	1個月										

註 服務商按公司英文名稱以字母序排列。服務計劃資料由服務商於2007年4月提供，僅供參考。服務商可能尚有其他收費頻道提供，消費者在選購服務前宜向有關服務商查詢最新服務計劃詳情。
 一：計劃不包括此類頻道。
 [1] 紫色括號內為該台提供的總頻道數目，資料由服務商於2007年4月提供，僅供參考。

[2] 紫色括號內數字為該服務計劃包括該類頻道的數目。表內頻道分類以服務商分類為準，各服務商分類定義可能略有不同。各類道詳細內容請參閱服務商網頁。
 [3] 固定合約之月費已包括解碼器租金。
 [4] 此為購買解碼器之服務計劃。
 [5] 此頻道為互動頻道。

服務計劃包括的頻道名稱及數目 [2]

兒童 / 親子	消閒 (如動物 / 旅遊 / 美食 / 潮流等)	娛樂 (如音樂 / 卡拉OK / 藝人訪問等)	成人	外語國際頻道及其他	總數
有線兒童台 / 卡通頻道 / Boomerang / Nickelodeon (4)	新知台 / 國家地理頻道 / Discovery / Discovery旅遊生活頻道 / 動物星球頻道 / A1 / Discovery居家健康頻道 / Discovery科學頻道 / Discovery動力頻道 (9)	有線娛樂台 / 有線娛樂新聞台 / MTV China / 創世電視台 / 東森亞洲衛視 / 有線18台 / 澳門博覽台 / 珠江頻道 / 陽光衛視 / AXN / 中國旅遊與經濟台 / The GOD Channel / Animax / 深圳電視台 / 互動電視歡樂健康台 / TBN / 大愛電視 / 中央電視台戲曲頻道 / MTV SEA / MTV Mandarin / VH1 / KBS WORLD / 有線A台 / 東風衛視 / Fashion TV / JET TV / Soundtrack Channel / 鳳凰衛視中文台 / F-Men (29)	成人節目台 (詳情可參閱服務商網頁) (1)	Australia Network (1)	76
有線兒童台 / 卡通頻道 / Boomerang / Nickelodeon (4)	新知台 / 國家地理頻道 / Discovery / Discovery旅遊生活頻道 / 動物星球頻道 / A1 / Discovery居家健康頻道 / Discovery科學頻道 / Discovery動力頻道 (9)	有線娛樂台 / 有線娛樂新聞台 / MTV China / 創世電視台 / 東森亞洲衛視 / 有線18台 / 澳門博覽台 / 珠江頻道 / 陽光衛視 / AXN / 中國旅遊與經濟台 / The GOD Channel / Animax / 深圳電視台 / 互動電視歡樂健康台 / TBN / 大愛電視 / 中央電視台戲曲頻道 / MTV SEA / MTV Mandarin / VH1 / KBS WORLD / 有線A台 / 東風衛視 / Fashion TV / JET TV / Soundtrack Channel / 鳳凰衛視中文台 / F-Men (29)	成人節目台 (詳情可參閱服務商網頁) (1)	NHK World Premium / Arirang TV / Deutsche Welle-tv / TVE / Australia Network / NHK World / RTPi (7)	84
ANIMAX / Nickelodeon / 補習1台 [5] / 補習2台 [5] / 會考A台 [5] / 腦力榜 [5] (6)	國家地理野生頻道 / AXN / A1 / 國家地理歷險頻道 / Australia Network / 互動電視歡樂健康台 / 知遊台 / 南方電視台 / 深圳電視台 / 澳亞衛視 / 雲南衛視 / 遼寧電視台 / 廣西電視台 / 黑龍江電視台 / 浙江電視台 / 新疆電視台 / 內蒙電視台(漢語) / 陝西衛視 / 重慶國際 / 大愛電視 / 人間衛視 / 道通天地 / 創世電視 / 開心寵物園 [5] / 今日食乜餸 [5] / 星相館 [5] (26)	MTV South East Asia / 戲曲台 / 鳳凰衛視中文台 / 東森亞洲衛視台 / 東亞衛視 [5] / 收聽直播站 [5] / 電影guide [5] / 手機樂園 [5] (8)	—	預告台 [5] / 9-in-1 總覽台 [5] / 16-in-1 總覽台 (1) / 16-in-1 總覽台 (2) [5] / 節目表 [5] / 節目推介 [5] / 服務台 [5] / 即日發售 [5] / 相簿台 [5] / 社區頻道 [5] / 常用電話 [5] / 訊息聯繫 [5] / 遊戲機地 [5] / 內蒙古衛視(蒙語) / Deutsche Welle-tv 德國之聲 / Net-25 / 大韓影院 (17)	80
Disney Channel / Playhouse Disney Channel / 卡通頻道 / Nickelodeon / Boomerang / BabyTV / HK DisneyLand Channel (7)	now Shop / now Game / Snaap! / Animax / AXN / 亞洲美食台 / STAR World / BBC Entertainment / Reality TV / E! / Fashion TV / 東森亞洲衛視 / 東亞衛視 / 家娛頻道 / 點心衛視 / 星空衛視 / Australia Network / CCTV-9 / 南方電視衛星頻道 / 創世電視 / 人間衛視 / 鳳凰衛視中文台 / Channel [V]International / Channel[V]China / Discovery Channel / 動物星球頻道 / Discovery 科學頻道 / Discovery 動力頻道 / Discovery 旅遊探險頻道 / Discovery 居家健康頻道 / 國家地理頻道 / 國家地理野生頻道 / Nat Geo Adventure / Voyages (34)	SoundTrack Channel / MTV Southeast Asia / DMX Music [7] (17)	多個成人節目台 (詳情可參閱服務商網頁) (5)	TV5 Monde Asie / STAR PLUS / STAR News / Channel [V]印度 / STAR One / STAR Vijay (6) 以下頻道包括於「無綫收費特選組合」中： 無綫新聞台 / 無綫新聞2台 / 無綫劇集台 / 無綫娛樂新聞台 / 無綫經典台 / 無綫生活台 / 無綫兒童台 / 無綫音樂台 / 無綫衛星亞洲台 / 無綫衛星新聞台 / TVB8 / 英皇娛樂台 / 神州新聞 / 深圳電視新聞綜合頻道 / 福建東南台 / 澳亞衛視 / NHK World TV / 無綫資訊台 (18)	超過 130
無綫兒童台 / Cartoon Network (2)	無綫生活台 / TVB8 / 鳳凰衛視中文台 / 東森亞洲衛視 / 國家地理頻道 / Fashion TV / 南方現視衛星頻道 / 深圳電視新聞綜合頻道 / 福建東南台 / 澳亞衛視 / 上海東方衛視 (11)	無綫娛樂新聞台 / 無綫音樂台 / 無綫衛星亞洲台 / 英皇娛樂台 / Animax (5)	—	—	38

[6] 電訊盈科按頻道數目收費，無提供任何基本服務計劃，客戶可按喜好自選頻道組合，故個別客戶月費會有不同。除21條免費播送頻道外，每條或每群組頻道的標準月費由\$10至\$218不等。宣傳資料及廣告上「組合」為建議頻道組合，客戶可按喜好更改「組合」包括的頻道，如客戶簽訂定期合約會有月費優惠。

[7] DMX Music 包括15條頻道。

[8] 服務計劃只適用於透過衛星網絡接收的多層式屋苑之服務計劃。有關收費電視服務亦可透過寬頻網絡收看，詳情可致電其客戶服務熱線查詢。

至上門進行安裝，一般需要2至4天，但「有線電視」表示可即時派員安裝。

若用戶搬遷，服務商會收取\$150至\$600搬遷費用。

按金

各服務商收取的按金由\$0至\$1,200。如用戶採用信用卡繳付月費，大部分情況下可免收按金。

租用解碼器或其他儀器費用

使用收費電視服務，用戶須安裝一個解碼器，購買價由\$800至\$990；若租用，月費則為\$0至\$120。

月費

服務商提供的計劃各有不同，一般而言，同一服務商，願意簽約使用服務一段時間的用戶支付的月費會較便宜。

據服務商回覆，有固定合約期而包括多類頻道的服務計劃中，以「無綫收費電視」的「標準服務計劃」月費最低（簽約12個月，\$148包38頻道），最高的為「有線電視」的「精彩全面睇」（合約為期18個月，月費\$359），不過包括的電視頻道多達84個。

如選擇「不簽約」即按月收費，無固定合約期，月費會較同一服務計劃簽訂固定期合約者高34%至1倍。

「now寬頻電視」表示無提供任何基本服務計劃，其宣傳資料上的「組合」為建議組合，用戶可挑選自己所需頻道或頻道組合，每條頻道/每個頻道組合的月費由\$10至\$218。

取消服務須繳付合約期剩餘月費

由於不少計劃下用戶都要簽約一段

表二：收費電視其他費用一覽

服務商名稱	首次安裝費	搬遷費	按金	解碼器月租	購買解碼器費用(一次過)
 有線電視	豁免 [1] \$150 [2] \$600 [3]	\$600 [4] \$300 [5]	\$1,200 [6]	\$120 [7]	\$990 [8]
 香港寬頻數碼電視服務	無	\$300	無	無	\$800
 now 寬頻電視	\$530 [9]	\$200 [10] \$530 [11]	\$800 [6]	\$38	不適用
 無綫收費電視 [12]	\$300 [13]	\$150	\$300 [6]	\$30 [13]	\$890

註 服務計劃資料由服務供應商於2007年4月提供，僅供參考。消費者在選購服務前宜向有關服務供應商查詢最新服務計劃詳情。

[1] 登記後3日內成功安裝可獲豁免安裝費。
 [2] 帶固定合約之服務計劃之用戶於登記後第4日起安裝需繳交\$150安裝費。
 [3] 無固定合約之服務計劃之用戶於登記後第4日起安裝需繳交\$600安裝費。
 [4] 若於安裝後60日內搬遷的收費。
 [5] 若於安裝後60日後搬遷的收費。
 [6] 以信用卡付款可豁免按金。

[7] 帶有固定合約之服務計劃均已包括解碼器月租費用。
 [8] 用戶如不租用解碼器亦可選擇購買解碼器。在大部分情況下可豁免。
 [9] 客戶同為「網上行」及「now寬頻電視」客戶的收費。
 [10] 客戶為「now寬頻電視」客戶的收費。
 [11] 表列資料只適用於衛星傳送模式的服務計劃。
 [12] 如客戶簽訂了12個月或以上合約計劃，可豁免首次安裝費及解碼器費用。

時間（由12個月至24個月不等），若中途取消服務，需繳付合約剩餘期數的月費總額。

要取消合約，口頭通知並不足夠，用戶須書面通知或填寫服務商的指定表格，及預早一個月遞交予服務商。若解碼器為租用的，「香港寬頻數碼電視」用戶須於服務終止後7天內退還解碼器至指定地點；「有線電視」及「無綫收費電視」的交還期為14天，而「now寬頻電視」則必須預約工作人員上門收取。

至於用戶已付的按金，服務商表示會在4-6個星期內以支票退還給用戶。

自動續約可長達12個月

「now寬頻電視」表示會在合約快將到期時以電郵通知用戶。如果前約內已列明會自動續約，便會為客戶自動續約。本會

在查閱該公司提供的服務申請表格時，發現其上註明如客戶申請任何「now寬頻電視」頻道，並簽訂合約，客戶需在合約到期前30天，以書面通知該公司不續約，否則約滿時服務計劃將按當時的條款自動續約。

其餘3間服務商表示，如服務合約到期時尚未收到客戶續約或解約的指示，會繼續提供服務並按月收費。值得注意的是，這些服務商都不會主動通知用戶合約將會屆滿。

基於服務商未必會接受用戶預早在約滿前幾個月提出不續約，為了自己的權益，不擬續約的用戶要記下約滿及解約最後通知日期，並主動聯絡服務商，瞭解約滿後的安排或辦妥終止合約手續。

搬遷到沒覆蓋範圍要付餘下月費

由於此類投訴個案有上升趨勢，故本會亦詢問服務商，用戶搬遷而新居不在服務覆蓋範圍內，會如何處理。

Channel 73 第七十三台

頻道只適用於透過衛星傳送
或寬頻網絡傳送之收費電視服務

消費者需留意，部分頻道或節目必須選用個別服務計劃才可收看。

「有線電視」：客戶可考慮改為安裝及使用衛星傳送服務，如新居不在此服務範圍內，則須繳付承諾使用期餘下期數的月費。

「香港寬頻數碼電視服務」：一般情況下會建議客戶轉用該公司的其他非固網服務（例如2b寬頻電話服務），或把有關服務計劃轉贈予住址有該公司服務覆蓋的親友使用。

「now寬頻電視」：會因應個別情況而作出適當安排。

「無綫收費電視」：用戶須一次過繳付餘下期數的月費總數。

基於以上各種處理方法，消費者若有搬遷的打算，宜在簽署合約前多加考慮。可向服務商查詢其目標新居所處位置是否在服務覆蓋範圍內，如已有覆蓋，才考慮簽約，否則應待搬遷後才申請在區內有覆蓋的服務。現時不少食肆及娛樂場所都可觀看收費電視節目，消費者實在毋須急於簽約。

如何自保免煩惱

簽訂收費電視服務合約前，消費者可參考以下做法，以減少日後與服務商爭拗：

◆ 避免透過電話與服務商立約或續約，堅持先詳閱合約內容才考慮簽約。

◆ 預先參閱服務商載於公司網頁上的服務條款及「常見問題」一欄。同時細閱申請表上所載細字，因表格內容可能比網頁上的服務條款有所增減。

◆ 服務商可能同時推出多個優惠計劃，宜詢問清楚是否有更多計劃或組合可供選擇。

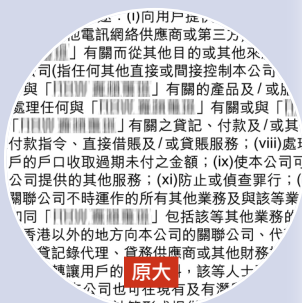
◆ 簽約前宜比較多間服務商提供的計劃，包括合約期、價格、優惠內容、條款、可收看頻道數目及節目內容。

◆ 如遇街上或上門的推銷員推銷，應保持冷靜，給予自己足夠時間閱讀及考慮服務計劃內容。如推銷員要求立即簽約以證明合約由其促成，權宜之法是請推銷員

小心看條款

遵守合約精神首要原則是清楚合約條款。本會提醒消費者留意以下條款：

1. XX收費電視可於任何時間透過向訂戶發出更改通知而更改本協議之任何條款。訂戶持續訂購服務則視為接受該等更改。
2. 就租用計劃及 / 或其他定期計劃下任何計劃而言，倘訂戶於本協議期間因任何原因而決定終止本協議，訂戶承諾 i) 向XX收費電視發出一(1)個月之書面通知；及ii) 在發出通知時繳交XX收費電視不時訂明之提前終止費，提前終止費在任何情況下不得少於有關協議之剩餘有效期間之每月費用總額。
▶ 條款(1)聲稱服務商有單方面更改合約內容的權力。如果客戶在合約期內因不接受新條款而終止合約，可能需要按條款繳付合約期內餘下月費。
3. 在任何情況下，XX收費電視概不受理訂戶暫停服務之要求。
▶ 所以消費者需考慮在合約期間會否因事（例如外遊、公幹，或搬遷到網絡覆蓋範圍以外）不能持續享用有關服務。
4. ...服務的終止只可以在下個月的帳單日及得到本公司確認後，該終止方可生效。
▶ 合約終止何時生效需視乎帳單日和有關公司的確認，通常實際終止日在合約屆滿日之後，但合約內沒註明其間的收費計算方法。另外，消費者需要求服務商確認接納解約通知。
5. 接駁XX電視後可能導致衛星電視或閉路電視接收中斷或受影響。
▶ 消費者需自行評估選用服務對現有設施可能作出的干擾。



條款字體細小，行行緊貼，難以看清。



收費電視投訴個案

本會今年首季(1-3月)收到867宗有關收費電視的投訴,比去年同期735宗個案上升18%;而2006年全年則收到2,909宗同類投訴,比2005年的2,200宗上升32.2%。投訴主要涉及用戶合約期間遷居,新地址並無該網絡覆蓋,但卻無法停用服務;服務商於合約到期時自動續約;及不滿推銷手法。

個案 1:

臨近約滿送新頻道 小心優惠導致自動續約

岑女士使用A公司的寬頻上網及寬頻電視服務,電視服務月費\$28。眼見電視服務合約期尚餘10天,仍未接到A公司的約滿通知,岑女士於是致電要求終止電視服務。A公司職員建議她先繳交合約期滿後54天的費用共\$256,但並沒有提及終止服務的手續。岑女士如數繳交了該筆費用。

其後岑女士仍收到A公司的收費電視服務帳單,於是再致電查詢有關終止服務的事。職員解釋因岑女士在早前接受了該公司贈送兩個月兩個頻道服務,但其後沒有終止該優惠服務計劃,故公司已自動續約,而不能終止新約。岑女士不滿該公司的推廣及經營手法,於是向本會求助,要求A公司終止其收費電視服務。基於岑女士聲稱在約滿前已確實告知A公司職員終止電視服務,只是A公司職員以為提供優惠,岑女士就會接受新約,本會建議A公司終止合約並退還已付款項。

個案啟示

臨近約滿時接受某些優惠計劃可能會導致自動續約。為防產生不必要的誤會,用戶宜在接受優惠前詢問清楚優惠細則。換句話說,消費者應以書面正式通知服務商終止合約,並取得對方的確認。任何新提出的方案例如附加頻道、贈送月費、優惠月費極有可能是吸引消費者續約的手法,如消費者無意續約,應通知該公司於合約期滿後終止服務,而不要接受其他的優惠。

個案 2:

自動續約的收費

王先生不滿B公司約滿前沒有書面通知及詢問他會否續約,便自動續約。在新合約下,B公司向他收取高昂的「正價」月費,而且費用在帳單寄出前已在他的信用卡戶口過數。王先生希望本會將此手法公開,提醒消費者留意。

個案啟示

消費者可能沒留意到合約中的自動續約條款,而收費電視服務商亦不一定會主動提醒客戶服務合約即將屆滿。有些服務合約長達24個月,消費者未必記得約滿日期,所以應於合約初期即記下約滿日期,提醒自己提出續約或終止合約。遺漏查詢新約是否享有優惠,消費者可能會被收取「正價」服務費。

個案 3:

拖延搬線 無服務仍被收費

馬小姐在2005年5月與C公司訂立一年的收費電視服務合約,7個月後得悉自己將於2006年2月搬家,於是向C公司遞交新住址證明,要求搬線。豈料至2006年2月,C公司才通知馬小姐她的新住址

要到5月中才有覆蓋,所以未能搬線,暫時會凍結收費。到了5月中,C公司另一位職員又通知馬小姐她的住址到6月才有覆蓋,但公司會繼續收費。

6月初馬小姐再致電查詢,對方卻告知她的屋苑

最快要9月才有覆蓋,並否認之前職員承諾2006年6月有覆蓋的說法。馬小姐要求C公司書面回覆覆蓋日期及搬線日期,職員承諾在3天後回覆。

3天後的中午,C公司以電話回覆馬

小姐稱其住址仍未有覆蓋,但同日晚上,馬小姐在新住所樓下遇上該公司推銷員,推銷員稱屋苑已有覆蓋。馬小姐立即簽約並能成功安裝。其後馬小姐向本會求助,要求C公司解釋事件,取消舊合約,並退回自2005年12月起已過數的月費款項。經本會調解後,C公司只應允退回3個月的費用,但馬小姐不接受,遂透過小額錢債審裁處尋求裁決,審裁處最後裁定C公司退回3個月費用的解決方法合理。

個案啟示

消費者改變合約條件,例如更改使用服務地點,應以書面向服務商查詢服務是否覆蓋新住址、覆蓋生效日期及安排搬線的日期,並取得公司書面答覆細節,以免日後爭拗。

個案 4:

仍有推銷員以「維修天線」賺門入屋

2006年11月某個下午,D公司的推銷員上門,向徐老太表示可替她維修公共天線,使其電視畫面不會出現「雪花」。後來推銷員向徐老太表示隨後會有職員來進行安裝。等候期間,徐老太向兒子提及此事,徐先生於是致電住所的管理處查詢,發現

有其他住戶投訴D公司的推銷員進入了大廈,並向他們作出同樣聲稱。徐先生聯絡本會,希望本會公開此種推銷手法,提醒消費者小心。

個案啟示

消費者不要輕信陌生人的說話,讓推銷員以幫助維修為名趁機硬銷服務。個案中可幸徐先生留意照顧家中長者,及第一時間向管理處查詢。物業管理處宜張貼通告提醒住戶小心類似的推銷手法,並對進入大廈人士多加留意。



將其職員編號寫在服務申請表上以證明交易乃由他推薦，以及填寫其推銷的服務計劃內容（如計劃名稱、月費金額、合約期等），再詳細考慮服務是否合適。盡量自行填寫個人資料部分。切勿在未清楚合約內容前向推銷員透露個人資料。

◆ 細閱服務合約後，如認為符合自己需要，可於簽署後影印存照，然後將合約正本郵寄至服務商總公司或交往其分店。如以傳真遞交，可隨後致電服務商確認收妥申請，或從傳真機列印發出傳真的紀錄，以作存照。

◆ 盡量以掛號郵寄或有收妥證明的方式遞交新簽合約、終止合約通知書等重要文件，以確定服務商收到有關文件。

◆ 在個人行事曆記下約滿日期及終止合約的最後通知日期，讓自己可提早考慮是否繼續使用服務。如打算停用服務，應在最後通知日之前聯絡服務商，按指定方法辦理終止合約手續。



給服務商的建議

推廣時應詳述細則

服務商有責任在立約前向消費者詳述合約內容，特別是自動續約、終止合約方法及罰則，並確定消費者在明白其合約責任的情況下簽約，有助減少往後的爭拗。

避免單以電話立約

不少投訴指推銷員的解說與合約條款不符。透過電話口頭訂立新約或續約，在簡短的電話對話中，銷售人員難以將合約全部內容向消費者講解清楚，更難期望消費者都對合約條款完全理解或作出提問，所以應盡量避免透過電話立約。如必須訂立口頭合約，服務商在電話中得到消費者口頭答允立約後，應將新合約傳真或郵寄予客戶，並給予不少於十四天時間讓客戶書面覆實。在收回有客戶簽署的合約後，新約才正式生效，這樣便可免除因客戶沒有口頭承諾的紀錄，或誤解推銷員對服務的說明而產生的爭拗。

提供毋須承諾使用期的服務計劃

有服務商的個別服務計劃合約期長達24個月，期間即使服務商更改服務內容、客戶不滿意服務素質，礙於合約所限，也得繼續付費至合約期滿，才可終止服務。本會建議服務商提供「毋須簽約」的按月收費服務計劃供消費者選擇，或推出較短期合約（例如3個月或6個月）。

大合睇價目表			
A. 頻道系列			
頻道系列	優惠月費	頻道	頻道數量
電影頻道系列	\$49	電影1台、電影2台	4
荷里活電影頻道系列	\$39	MGM電影頻道	2
電影頻道組合	\$69	電影1台、電影2台、MGM電影頻道	6
兒童頻道系列	\$39	兒童台、卡通頻道、Boomerang、Nickelodeon	4
頻道系列 I	\$49	Discovery、Discovery 旅遊生活頻道、動物星球頻道、Discovery 居家健康頻道、Discovery 科學頻道、Discovery 動力頻道	6
頻道系列 II	\$39	陽光衛視、國家地理頻道、A1	3
頻道組合	\$69	陽光衛視、國家地理頻道、Discovery、Discovery 旅遊生活頻道、動物星球頻道、A1、Discovery 居家健康頻道、Discovery 科學頻道、Discovery 動力頻道	9

Handwritten calculations on the table:

$$\begin{array}{r} \$147 \\ \hline \$199 \\ \hline \$47 \\ \hline \$199 \end{array}$$

Handwritten notes:

(33) x 18
(40) x 18

上述價目表乃本會職員從街頭推銷員取得。消費者申請前宜詢問清楚優惠詳情及是否有附帶條件。