

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。



電訊公司 單方面更改合約招不滿

電訊服務是城市人生活不可缺少的一環。消費者使用手機通訊、寬頻上網、固網電話或收費電視服務，均須與電訊公司簽訂合約，約滿後，電訊公司為消費者安排續約、延長或更換合約時，手法卻經常招來不滿。本會今年首七個月接獲有關電訊公司的投訴達5,204宗，當中有關電訊服務合約及搬遷的糾紛最少566宗，超過百分之十。

個案一：未經客戶同意單方面提升服務

L先生是某電訊公司的體育資訊機客戶。約滿後，他繳付年費續用服務一年，半年後，公司突然通知將停止提供體育資訊服務。他大表不滿，隨即聯絡公司職員查問因由，職員向他解釋公司推出全新彩色體育資訊機服務，取代黑白機服務，舊客戶需另購彩色機，並額外繳付\$238方可享用餘下半年的服務，或繳付按金差額以換取彩色機。L先生反駁公司不應強迫客人使用新服務，公司才提出退還黑白機，按比例退回未使用的年費及按金的方案。

L先生不滿該公司沒有履行原定合約，在合約期內，未經客戶同意，單方面提升服務計劃，要求維持原有的服務，無奈與公司交涉不果。

跟進結果：本會與該公司接觸後，公司表示由於系統更新，未能回復以舊黑白機提供資訊服務，建議客戶以黑白機免機價換領彩色機，並因應期間中斷服務而順延服務提供的日子，或退機以便公司退回未使用的年費及按金。L先生正考慮接受前者建議，本會繼續替他與該公司交涉。

營商手法：電訊公司在合約期內單方面更改服務條件，不論合約條款是否訂明

電訊公司有權單方面更改或取消合約，從服務角度來看，如對消費者造成不便或損失，會令消費者不滿，削弱消費者對該公司的信心，他日約滿可能蟬過別枝。營銷者實應以客為本，提供合理的解決辦法，例如容許消費者選擇退出或提供特別優惠的安排，達致雙贏。

個案二：不反對便視作同意自動續約

W小姐四年前已是某電訊公司的固網電話服務用戶，最初簽署兩年合約，約滿後，續以原有月費使用服務。今年初，她打算轉台至另一公司，親自前往舊公司的門市查問取消服務的手續，職員表示她只須填妥終止服務表格，便完成手續。

轉台後，她卻收到該公司的信件，向她追討\$500提早終止合約費用，當她追問收費理由時，職員表示首份合約在兩年前完結後，該公司在沒有收到她的反對下，視作她同意自動續約一年，其後每年以相同方式續約，又指公司每年發出書面通知。但W小姐一直收不到有關續約信件，隨後收到的月結單亦不見提及任何續約聲明，遂向本會投訴。

跟進結果：本會代W小姐向該公司交

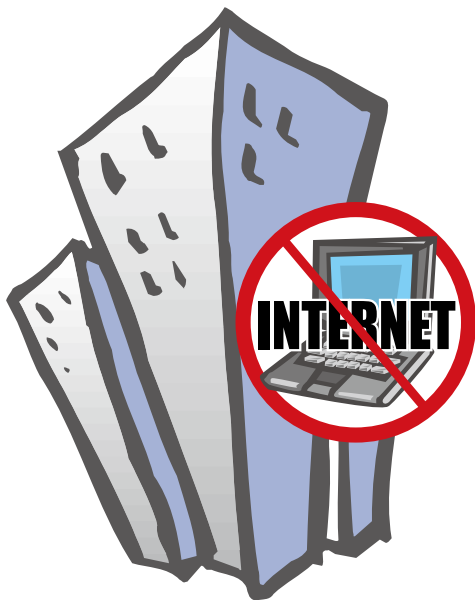
涉後，對方最終願意豁免收取提早終止合約的罰款。

營商手法：電訊公司在約滿後，以信件或電郵方式通知客戶自動延長合約，但如客戶沒有收到信件，又或外遊而未能於指定日期前回覆，均被視作自動續約，做法對消費者有欠公平。不少電訊合約不容許消費者選擇性參與 (Opt-in)，而是將消費者不通知便視作沒有選擇退出 (Opt-out)，做法向為消費者所詬病。此外，即使合約早已列明延長合約或續約的條款，消費者也未必留意到。倘續約方式是以電話確認，有些電訊公司也不一定提供消費者同意續約或更改合約的證據 (包括電話談話錄音)，讓消費者查證。

個案三：公司在合約期內未能成功搬線

H小姐申請了某電訊公司的寬頻上網服務。一個月後，業主要求她遷離所租住的單位，她在搬遷前致電該電訊公司，接線職員陳小姐確定某大廈有網絡覆蓋，她才決定租住某大廈的新單位。

搬到新址後，她多次致電電訊公司查詢搬線安排，最後對方回覆提供資料有誤，原來她新租住的地方沒有網絡覆蓋。她認為該公司未能履行合約，然而公司卻要求她提供指定的水費或電費單文件，作為地址證明，否則視作她未能履行合約。



可是因她與友人同住，文件是以其友人的名字登記，該公司不接納有關文件證明。她只好向本會求助。

跟進結果：本會聯絡了該公司後，該公司回覆未能證實有關戶外推廣員曾口頭承諾現有住址在覆蓋範圍之內，但最終願意讓客戶終止服務及毋須繳交費用。

營商手法：消費者與電訊公司訂立合約時，服務提供地址是按照合約上的資料執行，除非消費者事先說明合約期內搬遷至特定地方，並且獲服務供應商承諾新址在網絡覆蓋範圍之內，否則新址不一定保證該公司有網絡覆蓋，在此情況下，如消費者在合約期內遷址而電訊服務供應商未能在新址提供服務，電訊公司有可能要求消費者繼續履行合約，如期付款。

個案四：單方面改合約

K先生去年簽約使用某電訊公司的流動寬頻3.6Mbps無限上網計劃，合約為期兩年。簽約當天，在該公司店舖試用其流動上網示範裝置，十分穩定流暢。但K先生其後使用的半年中，非常不穩定，並經常出現問題，例如幾小時不能連接上網。

今年1月，又發生幾小時不能連接上網的情況，K先生打電話向該公司的客戶服務部查詢，職員說公司的政策已更改，現在用量過了4GBytes，就要限速，如想恢復服務需加錢提升服務計劃。K先生指出當日與該公司簽約的服務是無限本地用量計劃，不滿公司做法，有感被欺騙了。

營商手法：該公司以有權修改條款及細則，毋須另行通知為理由，單方面更改合約條款，引用公平使用原則，對客戶實施下載量限制，有違當初承諾的無限使用量，引致下載速度近乎不能使用，不能讓消費者享用穩定良好的網絡質素，亦有違合約承諾。

投訴結果：該公司今年1月突然單方面修訂「公平使用政策」，對無限上網流動寬頻用戶實施下載量限制，用戶上網下載

超過指定用量後，上網速度會被自動大減，事件交電訊管理局審理。電訊管理局經調查後認為該公司違反了《電訊條例》第7M條的具誤導性或欺騙性的行為，屬嚴重違規事項，被處罰\$13萬。該公司其後於今年2月撤銷有關限制。

電訊管理局的建議

電訊管理局於今年2月2日發出一份自願性質的「有關通訊服務合約的實務守則」 (<http://ofta.gov.hk/zh/code/cop20100202.pdf>)，旨在改善通訊客戶合約的條款，提升客戶對電訊行業服務質素的滿意程度；其中牽涉上述個案，其建議可見上述「守則」內有關「客戶終止合約」、「延長合約期或續約或更換合約」、「單方面更改條款及條件」及「客戶遷址」的內容。

結語

電訊服務五花八門，消費者選擇電訊服務時，固然要留意合約條款內容及期限，也應瞭解電訊公司在單方面取消、更改或延長合約的權利及終止服務等方面的安排，本會建議消費者細閱電訊管理局「有關通訊服務合約的實務守則」，衡量合約是否可以接受。電訊服務供應商應以客為本，遇上合約糾紛，應盡力為客戶解決問題。本會期望電訊公司採納電訊管理局的建議，有關投訴可大大減少。 