

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。

一卡兩號儲值卡 \$138 (\$80 儲值額)

收取定額月費

電訊服務營辦商不時推出新服務及更改合約條款，若相關服務毋須消費者同意便自動啟用，可能導致消費者在不知情下被收取費用。另一方面，電訊服務例如漫遊數據、IDD戶口儲值額的使用量也經常引起爭拗。綜觀本會接獲的電訊服務投訴，不少爭議與合約條款及使用量有關，可見兩者的透明度對建立消費者的信心，以及減少消費爭議，均十分重要，現藉以下個案說明此點。

單日漫遊通行證
Roaming Day Pass

IDD
長途電話儲值額

MACAU



境外及儲值通訊服務的消費爭議

個案一：強制啟用「單日漫遊通行證」

張小姐於8月前往澳門旅遊數天，因得悉入住的酒店房間設有免費Wi-Fi上網，出發前沒有購買任何漫遊服務，可是竟於9月份A公司發給她的電話帳單內發現被收取「漫遊通行證」收費，5天費用共\$190，有關收費日期正是她身處澳門期間。張小姐於是致電A公司，告知職員從未申請此服務，指在澳門期間一直使用酒店Wi-Fi，並質疑帳單中漫遊收費的由來，豈料職員表示此「漫遊通行證」是在3月開始實施的新政策，用戶於澳門使用任何流動通訊服務，便會自動啟用每天收費\$38的通行證。

職員解釋可能張小姐沒有關閉手機數據漫遊，有機會自動連接了當地聯營的電訊商網絡，並重申公司已發出短訊通知用戶，故此不會退款。張小姐表示於澳門接收太多廣告短訊，根本沒有察覺這項「通行證」通知，而她訂立合約時亦沒有同意此項收費服務，於是向本會作出投訴，認為A公司強加收費服務，對消費者不公平，要求退款。

本會接獲個案後聯絡A公司，公司提及此「單日漫遊通行證」於本年3月17日實施，公司聲稱在保持良好客戶關係的原則下，同意只收取張小姐2日通行證費用合共\$76，此方案獲張小姐接納。

個案啟示

此類按日收費的漫遊通行證服務，優點是當消費者身處外地時，可以按劃一價格享用一整天漫遊流動數據及通話分鐘服務，避免出現「震撼帳單」的情況。然而，對於低用量或只需使用一般通話服務的消費者而言，按次通話的收費或會較使用「通行證」便宜，若然此「通行證」是毋須事先申請而自動啟用，用量較少或沒預算使用漫遊服務的消費者，有可能會感到在沒有選擇的餘地下接受服務，或在不知情的情況下啟用了服務而衍生額外費用。

因此，本會鼓勵電訊商給予消費者選擇服務的權利，較理想的做法是於正式啟用服務前，發出清晰通知予消費者，讓消費者明瞭服務詳情及收費後，才按需要選擇是否啟用服務。本會再次提醒消費者，外遊期間若不需要流動通訊服務，可選擇關掉手機、開啟飛行模式或申請暫時停止漫遊服務，以免招致意想不到的支出。

個案二：IDD戶口儲值額不翼而飛

方先生約3年前曾接到來電，對方推銷B公司的國際直撥長途電話優惠，收費按用量計算，他考慮到偶爾需要聯絡內地親友，亦認為每分鐘收費的價格合理，便

答應以信用卡預繳了\$1,800開設IDD戶口，沒料到付款後不久對方再次來電，表示自己客戶數量不足，希望方先生幫忙加單，最終他答應多預繳\$2,000。

方先生於今年的農曆年前夕撥打長途電話後，聽到電話錄音指其IDD戶口尚餘\$3,600，但農曆年過後不久，他竟接獲聲稱是B公司的代表來電，通知其IDD戶口只剩餘\$300，建議他再作預繳。方先生甚感疑惑，告知該職員他一向甚少使用IDD，不可能短時間內蒸發了\$3,300，要求核查通話紀錄，惟職員表示核查帳單每次收費\$50。方先生覺得非常不合理，加上他發現B公司已暗中取消了每次使用服務後自動播出賬戶餘額的錄音訊息，似是不讓客戶知悉餘額，於是聯絡本會要求公司查明實際用量，如證實錯扣費用，應予退款。

經本會調停後，B公司已確認方先生的IDD戶口餘額為\$3,566，並聲稱客戶可繼續在每次撥打長途電話服務後聽取帳戶餘額的資訊。然而，方先生對B公司收費雜亂無章及未能出示實際通話紀錄甚為不滿，強烈要求退回餘額。本會隨即要求B公司考慮方先生的訴求，惟B公司一直拖延，經過本會數月來多次積極交涉，B公司終於退回餘款，方先生表示滿意此結果。

個案啟示

儘管網絡電話經已普及，但國際直撥長途電話服務仍然有不少消費者選用，認為其通話質素較佳和穩定。國際直撥長途電話的收費五花八門，一般按通話地區及通話時間單位計算，上述個案中，公司要求客戶先預繳一筆費用作為長途電話儲值額，並按用量逐次扣取，然而該公司於未能出示實際通話紀錄的情況下，單方面通知客戶儲值額不足需要增值，消費者難免懷疑公司胡亂收費，調查結果亦反映公司的儲值額紀錄並不準確，因此，電訊商應考慮提高其收費及客戶通話紀錄的透明度，加強消費者的信心。

個案三：電話儲值卡的實際可用儲值額

林先生早前購買了C公司包裝標價為\$138，內含\$80儲值額的「一卡兩號」儲值卡，該卡配備兩個數據組合可供選擇，分別是\$68/500MB/30天或\$48/300MB/7天。林先生啟用儲值卡後不久，欲購買\$68組合時卻被指儲值額不足，由於需要使用數據上網服務，只好選擇價格較低但有效期較短的\$48組合。

林先生其後致電C公司查問未能購買\$68組合的原因，職員解釋當客戶首次啟

用儲值卡，公司會即時收取定額月費\$18，基於林先生於當月16日後才首次啟用儲值卡，只須扣除一半月費，亦即\$9。其次，職員稱紀錄顯示林先生啟用該卡及扣除月費後，同時錄得輕微流動通訊用量（包括通話費\$0.39及數據流量費\$3.2），因此他購買數據組合前的餘額為\$67.41，不足夠購買\$68組合。

林先生不滿意C公司的解釋，隨即向本會投訴，他指出儲值卡的包裝雖然列出兩種數據組合可供選擇，但該卡一經啟用及扣除月費後，實際上是須於啟用後短時間內再次增值，方可購買\$68組合，他表示不是要討回款項，但想向本會反映此類儲值卡實有巧立名目之嫌。本會致函C公司轉達林先生的不滿後，C公司回覆指包裝上已清楚列明儲值卡收取定額月費的條款，如客戶餘額不足夠購買\$68組合，便要考慮增值或選購較低價的組合。

個案啟示

市面上的電話儲值卡雖然種類繁多，運作模式卻大同小異，消費者購買儲值卡後，可按自身使用習慣及需要，利用卡內儲值額購買數據服務組合。然而，消費者必須留意購買儲值卡是一項預繳式消費，其使用方法亦受合約條款約束。就上述個案，消費

者可能忽略了儲值卡涉及的定額月費，於是感到儲值卡的實際可用儲值額與預期有落差。現時大部分儲值卡都會收取此類定額月費，消費者必須仔細閱讀包裝上的條款，尤其注意月費或其他收費等細則，確保其儲值額足夠支付各項費用，避免因餘額不足而導致暫停服務，引起不必要的損失和不便。另外，儲值卡一般設有有效期，消費者須於有效期內增值，否則該卡的服務便會被暫停或終止服務。

消費提示

- 外遊前，可先向所屬電訊商瞭解於外地使用流動通訊服務的收費及計劃。如毋須於外地使用流動通訊服務，可選擇將手機設為飛行模式或申請停用漫遊服務，避免誤用漫遊服務衍生費用。
- 預繳式消費帶有一定風險，消費者應避免一次性預繳過多金額作為儲值額。電訊商亦應給予消費者查閱詳細通話紀錄的途徑，如商號未能提供詳細通話紀錄，消費者可能需要自行記錄通話時間及次數，並定期核實儲值戶口餘額。如發現用量與收費不符，應盡快向商號提出或聯絡本會協助。
- 電話儲值卡須受電訊商所訂之條款細則約束，包括各項收費及有效期等等。消費者購買儲值卡前，宜多比較不同儲值卡的收費及服務組合，並細閱其使用條款。

