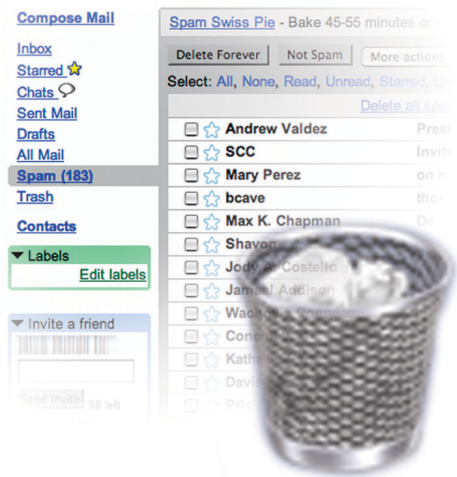


## 警告：切勿侵犯版權

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。



消費者使用互聯網的機會及用量日漸增多，使用時送出容量較大的電郵附件如相片、短片，加上不名來歷的垃圾電郵（Spam）等，很快便達到電郵戶口儲存額的上限，消費者往往因忘記刪除收件匣內累積的儲存電郵而超過儲存限額，更要繳付超額容量費用。

# 提防電郵儲存量超額 要多付費

## 5MB 郵件儲存量 超額被徵費

李先生在一間互聯網公司開立了電子郵件戶口。根據合約條款，他的服務計劃可免費享用5MB的電子郵件儲存量。

不久，他發覺互聯網服務商寄來的月結單上該月多收其戶口約\$100，經與互聯網服務商聯絡翻查紀錄，得悉他的戶口所收到的郵件平均結餘超過指定的免費儲存量，故此須繳付儲存超額郵件的費用。

李先生表示他沒法控制郵件的傳入，難免收到大量濫發郵件，而且該等郵件可能夾附其他檔案，佔用的儲存量可能很大，容易超過免費儲存額。雖然此情況非李先生所能控制，但因儲存量的確超逾上限，互聯網服務商仍會按照收費條款收取額外的儲存費用。李先生向本會求助，代為與互聯網服務商交涉，最後，互聯網服務商酌情處理，豁免李先生是次超額儲存的附加費。

此外，李先生亦向電訊管理局及互聯網服務商反映其意見：一般消費者也可能遇到類似的情況，消費者會否受到保障，免致多花費用。李先生建議互聯網服務供應商在客戶的免費電郵儲存量即將達到限額時，預先向客戶發出警示，並由客戶自行選擇停止或繼續超額收取新郵件。

根據電訊管理局當時的回覆，《電訊條例》及互聯網服務供應商的發牌條款並

沒有要求互聯網服務商須向客戶提供此項服務，李先生所提出的意見只屬於互聯網服務商的增值服務，故應按照市場的需求，由互聯網服務商的決策者自行配合釐訂，以達到更大效益的營銷策略。

其後，該互聯網服務商亦就李先生提出的意見作出下列改進：

1. 當郵箱容量已達到儲存上限某一個百分比，例如百分之八十，該公司的伺服器便會即時送出警告，提醒客戶存量已差不多到達上限，而知所警惕。
2. 容許客戶自行設定一個儲存容量上限，倘若郵件超過預設限額，便不會接收超額郵件。如有需要，客戶亦可以選擇預設一個超過免費儲存容量的基數，當然超過免費限額的郵件仍須繳付費用。

## 應對錦囊

### 1. 篩選互聯網服務商

如消費者不願意繳付超額電子郵件的費用，可選擇一些會在電子郵件超額後自動停止接收電郵、並將超額郵件退回發件人的供應商。有些互聯網服務商裝上儲存量警報的設定，當儲存量已到達「警誡線」時，便會發出警告訊息提醒戶口持有人。亦有些公司可讓客戶自行設定儲存量，如此，客戶可接收多一些的郵件，但如果儲

存量超逾服務計劃所列明的免費數額，客戶仍要支付合約訂明的超額儲存費。

### 2. 消費者的自保方法

可考慮自行安裝或使用互聯網服務商的過濾軟件，以減低及阻截垃圾郵件的傳送。假如消費者於某段日子內不會開啟戶口檢收電郵，例如電腦發生故障或旅行目的地不易找到電腦上網等，應盡快通知其互聯網服務商，由供應商作出特別安排，免致因電郵儲存量超額而被徵收附加費。

消費者宜養成上網查看電郵戶口及清除郵件的習慣，不要置諸不理。應定期刪除收件匣及資源回收箱內無用或過時的郵件。倘若不刪除回收箱內的無用郵件，即使被放在回收箱內，電子郵件仍佔用儲存量。如經常接收容量較大的文字檔案、短片或相片檔案等，應盡快轉移至電腦硬碟或把檔案清除，以便騰出多些儲存量接收新郵件。

當然，如果消費者經常需要接收或傳送容量較大的檔案者，便應選擇一些儲存限額較大的服務計劃。

消費者亦應注意電郵的存量及超額儲存的收費準則，以免將來繳費時產生爭議。倘若消費者與互聯網服務商終止服務合約（例如網上媒體及電視等），亦可因應個人需要，一併將電郵戶口服務取消。