

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。

電訊公司代蠱惑網站 收取手機短訊費

「本人從沒有登記此公司的服務，但最近多月都收到不明短訊連下載連結傳送過來，就算沒有按動連結也會收取下載費用，令月費每月增加了\$30至\$60。」

「我近日查閱手提電話帳單時，發覺被一間XXX公司無理收取\$30下載費，但我從未承諾使用該公司任何服務，亦無收過該公司任何短訊。」

「為何電訊公司未經本人同意無故收取費用？」

投訴個案

有沒有試過手機帳單上無故出現了鈴聲下載、短訊服務或多媒體傳送的收費呢？

本會今年首10個月共接獲有關上述服務收費爭議的投訴共404宗，有個案最高涉及的金額達一萬多元。大部分的當事人都不明白為何被徵收費用，更有用信用卡自動轉帳的用戶，質疑電訊公司為何可以在未經用戶同意下在信用卡中扣取款項支付給另一間公司。

經本會深入探討後，有關這些短訊收費的疑團，得到以下答案。

個案1

收短訊供下載遊戲 不理會仍收費

張先生向電訊公司申請了流動電話服務，給兒子使用，以方便聯絡，因此張先生只申請了最基本的月費計劃，謝絕了其他增值服務。

今年8月中，張先生發覺月結單多了一項\$30的短訊收費，於是向電訊公司查詢，電訊公司指那項是短訊收費，張先生以為兒子使用了短訊服務，沒有在意便繳交費用。

至9月份，張先生又再發覺帳單有\$75的短訊收費。張先生求證於兒子，兒子表示在8月中開始收到短訊，內容是有精選 java

遊戲可供下載，但他沒有理會，也沒有嘗試下載遊戲。張先生遂向本會投訴，要求跟進。

跟進結果：電訊公司指張先生的手機曾接收過一間資訊公司的短訊，而每個短訊收費\$15，張先生的手機共接收了5個短訊，合共\$75。經本會斡旋下，電訊公司同意豁免收費。

個案2

以抽獎為名 請君入彀

王先生早前在網上登記了一個抽獎遊戲，期間他提供了手機號碼作為登記資料，未幾王先生每隔數天便收到數個IQ問題的短訊，王先生都沒有理會，將短訊刪除。

直至王先生收到手機月結單，才發覺多了\$70的帳項；王先生向電訊公司查詢，電訊公司告之是代一間資訊公司收取費用，王先生可能在該資訊公司的網頁登記了資料，所以被徵收了費用。電訊公司請王先生自行與資訊公司商議。

王先生隨後再到資訊公司的網頁查閱，發覺在網頁拉到最底部時，原來是有條款說明公司每發出一條短訊便會收取\$5的費用。王先生即時通知資訊公司終止服務。

王先生知道吃了虧，但他認為公司的網頁設計很有問題，因為要拉至網頁底部才看到有關的條款細則，相信大部分網民都沒有耐性如此做法，公司此舉無疑有請

君入彀之嫌。

跟進結果：王先生認為自己是在不知情的情況下接納使用條款，所以希望本會關注這類銷售手法。本會隨即致函有關資訊公司，要求公司清晰列出收費詳情。

剖析事件真相

本會將投訴個案詳細分析，發覺這些收費短訊來自兩個源頭：

網上免費資訊服務

在一些常用的互聯網網頁上，經常出現一些宣傳廣告框框，例如免費性格測試、免費姓名分析、免費IQ問答遊戲、免費鈴聲下載、免費短訊交友服務等等（見圖一）。這些宣傳廣告其實是一些資訊公司發出，藉此吸引網民使用其服務。**有些網民可能受**



圖一

到「免費」這兩個字吸引，以為免費註冊就相等於豁免收費，未有深思熟慮便將手機號碼交出作為登記資料。但實情是，當資訊公司收到登記資料後，便會當作是確認使用該公司的服務，而隨後便透過用戶的電訊公司收取發出的短訊費用。其實所謂「免費」可能是指最初接收的三、四個訊息，而其後接到的短訊還是要收費的。

一些不良的資訊公司為增加收入，更在網頁的設計上巧妙修飾，例如突出了「免費」字眼及隱藏收費方法，令部分網民疏於防範而提供了個人資料，無端惹禍。有個案顯示，有資訊公司在1小時內發出80個短訊，而每個短訊收取\$5費用；又有公司於2天內發出700個短訊，徵收\$2,128服務費用。

資訊公司的辯解

本會曾聯絡有關的資訊公司，公司強調其登記系統是嚴格的：「登記步驟為輸入手機號碼、接收驗證碼短訊、於網站內輸入

驗證碼或回覆短訊才能啟動服務。服務必須為用戶主動登記方能生效。有關服務條款及收費詳情已在網頁刊登，而服務條款中最主要的條文已用中文顯示於「條款概要」，而條文第2及3項已註明服務為收費訂閱服務，首4個獲得之內容訊息為免費，每星期將會收到訊息4個並收取每個港幣五元……」（見附件一及附件二）他們堅持若系統證實用戶使用了服務，用戶自當有責任繳付費用。

發送到手機的推銷短訊

另一方面，手機用戶不時收到一些推銷訊息，例如最新java遊戲、熱門歌曲下載等。這些短訊是由資訊公司發出，而接收訊息的手機號碼可以是資訊公司從多種途徑獲得的，或是隨機抽出的電話號碼。一般來說，手機用戶須主動以其手機回覆有關短訊，才算是確認使用該公司的服務，同意透過電訊公司支付有關服務費用。

不要隨便鍵入號碼或字句

當手機用戶收到推銷短訊，若不經意地鍵入某些號碼或字句，便有機會被認為同意使用有關服務，需要繳付相關費用。消費者可能不斷收到這些收費的短訊，直至他成功取消有關服務為止。

由此可見，消費者在網上瀏覽發現一些「免費」資訊的廣告或接收到一些推銷短訊，都不應掉以輕心。

電訊公司的帳單爭議

究竟電訊公司是否有權在手機用戶的信用卡戶口中扣取款項，代其支付費用給另一間公司呢？

首先是如若資訊公司在網頁內列明條款，例如「費用將於閣下之手機帳單中結算」（見附件二），資訊公司自然可透過用戶的電訊公司收取費用。其次是若用戶是採用信用卡自動轉帳支付月費予電訊公司，在信用卡自動轉帳的合約條文亦有一項是

根據本公司系統紀錄，用戶於 年 月 日晚上 於本公司網頁內輸入手機號碼： 欲作服務登記，而同日 於網頁內輸入驗證碼： 確認登記手機或人短訊訂閱服務，登記時的 IP 為 （請見附圖 1）。登記步驟為輸入手機號碼、接收驗證碼短訊、於網站內輸入驗證碼或回覆短訊才能啟動服務。服務必須為用戶主動登記方能生效。

有關服務條款及收費詳情已在網頁刊登，而服務條款中最主要的條文已用中文顯示於“條款概要”，而條文第 2 及 3 項已註明服務為收費訂閱服務，首 4 個獲得之內容訊息為免費，每星期將會收到訊息 4 個並收取每個港幣五元（請見附圖 2.1 及 2.2），此外亦詳列出客戶服務之聯絡方法及如何取消服務等，每條訊息內容亦有包含取消服務之方法（請見附圖 3）。本公司於 收到用戶的來電，已即時幫客戶取消有關服務。

如有任何查詢，請致電：

客戶服務部

附件一

條款概要

1. 服務只適合年滿18歲或以上人士使用。
2. 這是一個SMS手機成人影片訂閱服務直至用戶取消。系統一經接受已回覆之短訊或驗證碼已等同於你已閱讀本段條文及明白本公司之服務和同意收取訊息及其有關的費用，費用將於閣下之手機帳單中結算。
3. 網上訂購手機情色短訊服務，將同時獲得訊息4個，首4個獲得之內容訊息為免費，每星期將會收到訊息4個並收取每個港幣五元。如欲取消訂閱，請傳送TIP0FF到5091111。

附件二

「如你使用了服務向第三方認購貨品及服務，你便有責任繳付他們向你發出的任何帳單。」這兩項條文支持電訊公司在用戶帳單上結算或在用戶的信用卡戶口中扣取款項支付予資訊公司。

對電訊公司的忠告

電訊公司在處理這些爭議時應否與資訊公司劃清界線呢？

有關收費訊息的投訴屢見不鮮，並非個別事件，有時更出現不尋常過千元的龐大收費或連續不斷的短訊紀錄。當紛爭日趨頻密與嚴重時，電訊公司是否仍能以慣常做法要求用戶自行找資訊公司交涉，而自己卻以代收費用或中介人身份為藉口置身事外？

本會建議電訊公司先行將受爭議的費用分拆開，讓用戶自行與資訊公司商討，並繼續提供流動網絡服務予用戶。在收費事情尚未弄清楚之前，不應堅持要用戶支付帳項，或以停台威嚇，或以折扣誘使用戶付帳；否則，即使用戶被迫付費，最終被詬病的仍是電訊公司與資訊公司「朋比為奸」，直接影響商譽。本會希望電訊公司能夠發揮良好的社會企業精神，除了提供優質的服務外，亦為消費者提供適當的保障。

消費者自保之道

在消費者自保方面，消費者在回應互聯網上或手機短訊的廣告時，應該提高警覺，留意下列事宜：

1. 若發覺有一些標榜「免費」的服務，應檢查該網頁或短訊刊載的詳細內容，留意何謂免費，有沒有附帶條件。消費者應先瞭解有關服務的條款及細則、收費機制及終止服務方法，才決定是否參加及提供個人資料。
2. 切勿隨意在網上將個人資料給予第三者。
3. 要逐一核對電話帳單項目，若有不尋常收費，應即時向電訊公司查詢。
4. 若以信用卡自動轉帳支付月費，更要加倍小心，留意每月的帳單，以免被多扣了錢仍蒙在鼓裏。
5. 如有任何疑問，應馬上向電訊公司或資訊公司查詢。