

提防經短訊和多媒體訊息發送的流動收費訊息服務

隨著本港流動電話服務日益普及，愈來愈多服務供應商以短訊和多媒體訊息向目標客戶的流動電話發送訊息服務。

在某些情況下，消費者須經互聯網登記使用這類服務。在登記過程中，消費者須按要求鍵入流動電話號碼。當完成登記後，消費者的流動電話會收到服務供應商的短訊，如他主動用自己的流動電話回覆該短訊，即表示確認訂用有關服務。在其他情況下，消費者的流動電話會直接收到服務供應商發出的推銷訊息，如他想訂用有關服務，亦須主動用其流動電話作覆。在確認訂用有關服務之後，流動網絡營辦商會代服務供應商向消費者收取使用有關服務的費用。

在大多數情況下，當消費者確認服務後，他只會一次過收到此類收費的訊息。但有時他可能已持續地訂用此類服務，因而會不斷收到收費的訊息，直至他成功取消有關服務為止。

電訊管理局（電訊局）最近接獲多宗關於這類服務的計帳爭議的投訴。電訊局分析過投訴後發現，在很多個案中，服務供應商都沒有在其訊息或網頁內提供清楚的收費詳情，或沒有清楚向消費者表明如何取消服務。一些投訴人亦指稱，他們未知悉自己已經登記使用有關服務，亦未知悉該些服務需收取費用。

為免出現計帳爭議和蒙受不必要的金錢損失，對於這類服務，消費者應採取以下防範行動：

1. 在回覆這些推銷短訊前須三思

- 當你的流動電話收到這類短訊和多媒體訊息時，你應在回覆前仔細閱讀訊息內容和考慮清楚。
- 在作出購買決定前，你必須肯定自己清楚收費和服務條件。你一旦正面回應這些訊息，例如鍵入某些號碼或字句，你便會被認為已訂用有關服務，並有責任繳交服務費用。在某些情況下，你可能已同意持續訂用有關服務，你因而有責任繳交服務費用，直至你成功終止訂用該服務為止。
- 在向服務供應商提供流動電話號碼或其他個人資料前，你必須仔細考慮清楚。

2. 在確認訂用／登記服務前須仔細閱讀服務條款及條件

- 在訂用服務前須仔細閱讀服務條款及條件、收費資料及收費機制，以及終止服務手續。如有任何疑問，請要求相關的訊息服務供應商或你的流動網絡營辦商解答清楚。

3. 定期小心查閱你的流動電話帳單

- 請小心查閱你的流動電話帳單，確保帳單無誤，沒有就你未訂用或使用的服務收費。
- 請確保你的家人（尤其是小孩，他們或會使用你的流動電話或擁有自己的流動電話）明白訊息服務或須收費，以及如不妥善處理，有關費用可能會甚為高昂。

4. 如有疑問應向你的訊息服務供應商／流動服務供應商查詢

- 如收到任何有懷疑的短訊或多媒體訊息，請向你的流動網絡營辦商或相關的訊息服務供應商查詢。

電訊管理局

二零零九年十一月廿日