

有關信京電訊 SuperHero 電話卡的投訴

遭投訴的機構：	信京電訊有限公司（「信京電訊」）
事件：	投訴人指稱使用信京電訊 SuperHero 電話卡服務的實際收費高於信京電訊在宣傳資料所述的收費。
相關文件：	《電訊條例》（「該條例」）第 7M 條
個案開始日期：	二零零三年八月
個案結束日期：	二零零三年十月
裁決：	違反該條例第 7M 條
結果：	發出書面警告
個案編號：	T139/03

投訴

電訊管理局局長（「電訊局長」）接獲業界一宗有關信京電訊 SuperHero 電話卡服務的投訴。投訴人表示，使用 SuperHero 電話卡致電菲律賓的實際收費高於信京電訊在宣傳資料所述的收費，客戶因此遭信京電訊宣傳資料誤導而購買 SuperHero 電話卡。

調查

2. 電訊局長接獲投訴後已展開調查。電訊局長的調查集中評估信京電訊的行為是否構成違反該條例第 7M 條的規定：

「持牌人在提供或獲取電訊網絡、電訊系統、電訊裝置、顧客設備或服務時（包括（但不限於）促銷、推廣或宣傳該等網絡、系統、裝置、顧客設備或服務），不得作出局長認為屬具誤導性或欺騙性的行為。」

3. 調查期間，電訊局長就 SuperHero 電話卡及其相關收費向信京電訊作出詳細查詢。此外，電訊局亦有收集有關市場資訊，以便進行調查。

電訊局長的考慮因素

4. 信京電訊應電訊局長的要求提交 SuperHero 電話卡的收費表及宣傳資料，以供電訊局長研究。此外，信京電訊亦向電訊局長提交投訴人的詳細通話記錄及有關收費的計算方法。

5 電訊局長已細心研究有關資料，留意到信京電訊 SuperHero 電話卡的宣傳資料強調該電話卡可用於致電菲律賓通話 45 分鐘。然而，信京電訊於宣傳資料下方以細小的字體列出下列語句：

「上述通話分鐘只作示範用途，是根據一次過使用 50 元電話卡而計

算。

- 可被徵收接駁費。
- 通話收費每分鐘計算，總通話收費不足一元亦作一元計。
- 收費如有更改，恕不事先通知。」

6. 根據信京電訊提交的收費表，電訊局長留意到，在不同時間打往菲律賓的通話的每分鐘收費會有所不同。電訊局長曾研究 SuperHero 電話卡能否確實用於致電菲律賓通話 45 分鐘。結果顯示，該電話卡需一次過用完，方可達致有關聲稱 (即客戶需一次過通話 45 分鐘)。

7. 電訊局長留意到，雖然信京電訊在宣傳資料下方以細小的字體列出「上述通話分鐘只作示範用途，是根據一次過使用 50 元電話卡而計算」，資料所強調的可用通話分鐘卻沒有以任何方式 (例如星號) 提示客戶閱讀該項陳述。在這種情況下，由於宣傳資料強調可用通話分鐘，但客戶或準客戶不大可能留意到下方細小的句語，從而得悉達致上述可用通話分鐘的限制條件。電訊局長認為客戶及準客戶會被宣傳資料誤導，以為在任何情況下均可達致資料上列出的可用通話分鐘。故此，電訊局長認為 SuperHero 電話卡的宣傳資料具有誤導性。

8. 此外，電訊局長亦留意到，SuperHero 電話卡的收費相當複雜。然而，信京電訊未有安排以書面形式向客戶或準客戶提供收費資料。雖然信京電訊的宣傳資料已列出查詢熱線號碼，以供客戶及準客戶在購買或使用電話卡前致電查詢，但這並不是讓客戶取得收費資料的合理安排。事實上，由於信京電訊未能向客戶提供書面收費表，電訊局長懷疑該公司查詢熱線的接線生能否有效地以口頭方式向客戶提供複雜的收費資料。

9. 在「香港電訊市場中具誤導性或欺騙性的行為」指引 (「該指引」) 第 3.3 段，電訊局長註明服務被選購、以及推廣或推銷有關服務時，有關服務的所有費用均應該清晰列明或易於確定。電訊局長於二零零三年七月二十九日致函所有對外電訊服營辦商，當中特別提到：

「若某項收費過於複雜或冗長，未能在宣傳資料上公布，營辦商可另外發出收費表，條件是 (a) 宣傳資料上必須有清晰的陳述，指出該項收費的詳細資料載於另一收費表內及 (b) 售賣電話卡或客戶提出要求時，必須向客戶提供收費表。」

「電訊局長認為，營辦商僅安排以口頭方式知會其客戶有關收費的詳細資料是不足夠的 (口頭通知只可用作輔助措施)。須通過書面形式 (例如宣傳資料或另一收費表) 列出所有相關收費，以供客戶查閱及備存，方可算作『合理披露』。」

10. 由於信京電訊既沒有在 SuperHero 電話卡的宣傳資料列明收費，亦未有以書面形式向用戶提供收費資料，電訊局長認為該公司未有採取合理措施，通知客

戶 SuperHero 電話卡服務的收費。電訊局長認為，信京電訊在提供 SuperHero 菲律賓電話卡服務時曾從事具誤導性及欺騙性的行為。

電訊局長的總結

11. 根據上述考慮，電訊局長得出信京電訊在提供 SuperHero 電話卡致電菲律賓的服務時曾違反該條例第 7M 條的結論。然而，鑑於信京電訊是初次作出此類違規行為，電訊局長認為，向信京電訊發出書面警告經已足夠。電訊局長為此向信京電訊發出警告信。

電訊管理局

二零零三年十月