

**有關指稱香港寬頻營業員在黃大仙下邨
作出具誤導性的行為的投訴**

遭投訴的機構：	香港寬頻網絡有限公司（「香港寬頻」）
事件：	投訴人指稱香港寬頻營業員在宣傳住宅電話服務時表示自己是電話公司的職員，誤導其母親，令她以為他來自香港電話有限公司（「香港電話公司」）
相關文件：	《電訊條例》（「該條例」）第7M 條
個案開始日期：	二零零三年十月
個案結束日期：	二零零三年十二月
裁決：	沒有違反該條例第7M條
結果：	個案已結束
個案編號：	T145/03

投訴

1. 電訊管理局（「電訊局」）接獲一名消費者T女士（姓名不予披露）指稱香港寬頻營業員在黃大仙下邨上門促銷時作出具誤導性的銷售行為的投訴。T女士指稱香港寬頻營業員在推廣住宅電話服務時表示自己是電話公司的職員，誤導了她的母親，以為他來自香港電話有限公司（「香港電話公司」）。
2. 在接獲T女士的投訴後，電訊局職員與T女士及其母親C女士（姓名不予披露）會面。根據T女士及C女士在會面時所作供詞，一名營業員在二零零三年七月六日晚上三次到訪她們的住所。
3. 據C女士表示，該營業員在晚上六時左右第一次上門，當時只有年屆七十的婆婆C女士在家。該營業員向C女士表示他是電話公司的代表，上門登記她的資料，可無需更改電話號碼享有較便宜的電話費。當C女士查詢時，該營業員展示掛在頸上的證件。該營業員稱該樓宇幾乎所有住戶均已轉用服務。由於C女士不識字，所以無法閱讀證件上的資料。此外，該營業並無特別表示他來自哪一家公司，因此C女士以為該營業員來自香港電話公司，即她當時的電話服務供應商。由於她不能閱讀及理解該營業員要求她簽署的文件內容，C女士拒絕簽署文件，要求他在子女回家後再到訪。該營業員詢問她

的子女何時回家。C女士請他兩小時後再回來。

4. 在晚上七時三十分，該營業員再到訪C女士的住所。C女士開門時向女兒T女士表示「電話公司」曾前來修理電話。當T女士詢問有關營業員為何在不尋常的時間前來修理電話時，該營業員表示他來自「電話公司」，向他們推銷較廉宜的電話服務。該營業員亦表示整幢樓宇的服務已轉換。不過，T女士看見該營業員的頸上掛着香港寬頻的職員證，因此發現該營業員並不是來自香港電話公司。她接著要求該營業員放下有關宣傳單張及離開，但該營業員表示並無任何宣傳單張。他亦不斷表示T女士重新登記後可享較便宜的電話服務。T女士向該營業員表示她對他的促銷沒有興趣，並再要求他離開。由於C女士不了解發生甚麼事情，所以她請該營業員一小時後再來。

5. 該營業員離開後，T女士向C女士解釋，現時有多家「電話公司」。一小時後，該營業員再次到訪，仍表示他來自「電話公司」。T女士拒絕理會他的促銷，並要求他不要再以「電話公司」的身分欺騙不識字的人。

6. T女士認為該營業員故意作出具誤導性的行為，因為：

- (a) 他並無明確表明自己是香港寬頻的職員，只是表示來自「電話公司」，這很容易令消費者，尤其是年長的消費者，錯誤假定他來自香港電話公司，即使他的頸上掛著香港寬頻的職員證；及
- (b) 他表示整幢樓宇的電話服務已經轉換的陳述，可能引導消費者相信跟事實相反，以為樓宇內不少住戶已轉用香港電話公司提供的較廉宜的電話服務計劃。

電訊局長的調查

7. 根據T女士及C女士提供的資料，電訊局長展開調查，以確定是否有任何違反該條例第7M條規定的情況：

「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。」

因此，電訊局長要求香港寬頻就有關投訴作出申述及提供相關資料。

香港寬頻的申述

8. 香港寬頻在申述中提供下開資料：

- (1) 香港寬頻表示由於 T 女士並無登記使用香港寬頻的服務或提供有關營業

員的姓名或職員編號，他們無法找出有關營業員。

不過，香港寬頻取得仍然是他們的職員及曾在二零零三年七月六日於黃大仙下邨進行促銷活動的營業員的供詞。他們全部表示在黃大仙下邨進行促銷活動時，他們均自稱為香港寬頻的職員。有關供詞副本已呈交電訊局長。

至於曾在黃大仙下邨進行促銷活動及已離開香港寬頻的營業員，香港寬頻致電他們，要求他們全部提供有關投訴的資料。不過，他們全部均向香港寬頻確認並無作出有關投訴人指稱的行為，亦不察覺任何舊同事作出指稱的行為。

- (2) 根據在有關事件發生日期前後一段時間的所有黃大仙下邨新客戶核證記錄，香港寬頻並無接獲任何同類投訴。
- (3) 有關各項特定服務計劃的詳情已列載於相關服務「登記表格」，所有香港寬頻營業員非常熟悉。除「登記表格」外，香港寬頻營業員亦會向客戶提供「登記備忘」，當中特別包括以下陳述：「香港寬頻與其他電訊公司（如電訊盈科）並無任何合併、聯營、附屬或其他合作關係」。
- (4) 除為免員工違反法例而設的一般培訓計劃、監察計劃及預防措施外，香港寬頻亦為所有營業員訂立應該與不應該作出的行為的附加規例，明確禁止他們聲稱香港寬頻與其他公司或機構有任何合作關係。

9. 香港寬頻表示，有關營業員並無任何理由作失實陳述，自稱為其他電話公司的代表，理由如下：

- (1) 如該營業員一如投訴人所指稱，意圖誤導「無知婦孺」，他便不會在 C 女士表示她的女兒/兒子將在稍後時間在場後，仍然三度前往投訴人的住所。
- (2) 當 C 女士在該營業員首次到訪投訴人住所時要求他離開，曾明確表示她在簽署有關文件時先待兒子/女兒閱讀。不過，該營業員自發詢問 C 女士她的兒子/女兒何時回來。
- (3) 該營業員的頸上掛著香港寬頻的職員證，並已向 C 女士展示。

香港寬頻亦表示，有關營業員並未獲任何機會作出完整的促銷陳述，否則投訴人及 C 女士便會知悉該營業員宣傳的服務的服務供應商事實上是香港寬頻。因此，香港寬頻認為聲稱該營業員隱瞞身分，意圖誤導投訴人是不公平的。

電訊局長的調查結果

10. 電訊局長注意到該營業員得悉再次前往 C 女士住所到訪時，C 女士將要求兒子/女兒預先閱讀她簽署的文件後，仍然繼續到訪。由於供 C 女士簽署的文件（「登記表格」及「登記備忘」）均載有香港寬頻的公司名稱，電訊局長認為 C 女士的兒子/女兒要求閱讀有關文件時，該營業員便要冒他們注意到服務供應商是香港寬頻的危險（假如他意圖誤導 C 女士以為他來自香港電話公司的話）。電訊局長亦注意到該營業員已向 C 女士展示掛於頸上的證件，以及據 T 女士的描述，有關證件是香港寬頻營業員的職員證。故此，

就該營業員並無明確表明自己是香港寬頻的職員（上文第 6(a)段），因而誤導投訴人，令投訴人以爲他來自香港電話公司的投訴而言，電訊局長基於相對可能性的衡量，認爲沒有足夠證據顯示有關營業員作出該條例第 7M 條禁止的具誤導性的行爲。

11. 至於該營業員聲稱整幢樓宇的電話服務已經轉換（上文第 6(b)段），誤導投訴人，令投訴人以爲樓宇內不少住戶已轉用香港電話公司較廉宜的電話服務計劃的投訴，電訊局長考慮到 C 女士及 T 女士的供詞以及其他資料，基於相對可能性的衡量，即使該營業員就實際接納香港寬頻計劃的情況所作的陳述似乎令人有所混淆，有關營業員沒有從事具誤導性或欺騙性的行爲。

12. 基於上述調查結果，個案已結束。