

**有關太平洋 1636 的 Monday 電話卡、Pesos 電話卡、  
Philippines Direct 電話卡及Super Woman 電話卡的投訴**

<b>遭投訴的機構：</b>	太平洋長途電話有限公司(「太平洋1636」)
<b>事件：</b>	投訴人指稱使用太平洋1636 的Monday 電話卡、Pesos 電話卡、Philippines Direct 電話卡及Super Woman 電話卡的實際收費高於太平洋1636在宣傳資料中所述的收費
<b>相關文件：</b>	《電訊條例》(「該條例」)第7M 條
<b>個案開始日期：</b>	二零零三年八月
<b>個案結束日期：</b>	二零零三年十二月
<b>裁決：</b>	違反該條例第7M條
<b>結果：</b>	施加罰款
<b>個案編號：</b>	T152/03

## 投訴

電訊管理局局長(「電訊局長」)接獲業界一宗有關太平洋1636 提供的 Monday 電話卡、Pesos 電話卡、Philippines Direct 電話卡及Super Woman 電話卡的投訴。投訴人指稱，使用上述電話卡的實際收費高於太平洋1636 在宣傳資料中所述的收費。因此，客戶遭太平洋1636 的宣傳資料誤導而購買該等電話卡。

## 調查

2. 電訊局長收到投訴後已展開調查，調查焦點是評估太平洋 1636 的行為是否違反該條例第 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. 在調查過程中，電訊局長就上述電話卡服務及相關收費向太平洋 1636 作出詳細查詢。此外，電訊局亦有從市場收集有關資料作出調查。

## 電訊局長的考慮因素

4. 太平洋 1636 應電訊局長的要求提交 Monday 電話卡、Pesos 電話卡、Philippines Direct 電話卡及 Super Woman 電話卡服務的收費表及宣傳資料，以供

電訊局長研究。此外，太平洋 1636 亦有提交投訴人的詳細通話記錄。

5. 電訊局長已仔細研究有關資料，留意到太平洋 1636 的 Monday 電話卡、Pesos 電話卡、Philippines Direct 電話卡及 Super Woman 電話卡的宣傳資料強調個別電話卡的「可用通話分鐘」(Monday 電話卡為 45 分鐘、Pesos 電話卡為 50 分鐘、Philippines Direct 電話卡為 45 分鐘及 Super Woman 電話卡為 43 分鐘)。太平洋亦有提供查詢熱線及於宣傳資料下方以細小的字體列出下列語句：

「提供的服務受限於本公司的條款及條件，客戶可以索閱條款及條件。

少於三分鐘的通話不收取接駁費。其後每 [ ]分鐘的接駁費為[ ]元。

接駁費將不時更改。請聯絡本公司客戶服務部查詢詳情。」<sup>1</sup>

6. 電訊局長發現太平洋 1636 的 Monday 電話卡、Pesos 電話卡、Philippines Direct 電話卡及 Super Woman 電話卡服務的宣傳資料有多項問題。首先，宣傳資料未有指明強調的「可用通話分鐘」適用於致電往菲律賓的通話。因此，電訊局長認為客戶可能被 Monday 電話卡及 Philippines Direct 電話卡宣傳資料誤導，以為當中強調的「可用通話分鐘」適用於任何目的地。

7. 第二，電訊局長留意到，宣傳資料公布的「可用通話分鐘」，是根據未予收取接駁費的假設計算，亦即持卡人每次通話均不超過三分鐘，方可達到「可用通話分鐘」。否則，超過三分鐘的通話將收取接駁費，電話卡無法達到「可用通話分鐘」。然而，太平洋 1636 未有提示及知會客戶此項有關「可用通話分鐘」的限制條件(例如使用 \* 號)。在這種情況下，鑑於「可用通話分鐘」在宣傳資料內佔重要地位，客戶有可能被誤導，以為在任何情況下均可達到指定的「可用通話分鐘」。

8. 第三，太平洋在宣傳資料的註腳表示：

「少於三分鐘的通話不收取接駁費。其後每 [ ]分鐘的接駁費為[ ]元。」<sup>2</sup>

然而，根據太平洋 1636 提交的適用收費詳細說明，電訊局長發現接駁費實際上是按每分鐘計算，而不是宣傳資料所述的按每四或五分鐘計算。故此，太平洋

---

<sup>1</sup> 各項電話卡服務接駁費的收費時間及金額各有不同，臚列於下：

- Monday 電話卡：每五分鐘 2.5 元
- Super Woman 電話卡：每四分鐘 2.5 元
- Pesos 電話卡：每四分鐘 2.5 元
- Philippines Direct 電話卡：每五分鐘 2.2 元

<sup>2</sup> 各項電話卡服務接駁費的收費時間及金額各有不同，臚列於下：

- Monday 電話卡：每五分鐘 2.5 元
- Super Woman 電話卡：每四分鐘 2.5 元
- Pesos 電話卡：每四分鐘 2.5 元
- Philippines Direct 電話卡：每五分鐘 2.2 元

1636 宣傳資料所示的接駁費計算方法未能準確反映實際情況。

9. 第四，電訊局在調查期間，曾於二零零三年九月十七日派員前往太平洋在中區環球商場的門市，收集 Monday 電話卡、Pesos 電話卡、Philippines Direct 電話卡及 Super Woman 電話卡的宣傳單張研究。電訊局長發現，除 Philippines Direct 電話卡服務外，太平洋 1636 門市派發的宣傳單張與提交電訊局長的單張並不相同。主要分別在於註腳方面。太平洋 1636 於二零零三年九月十七日在環球商場派發的宣傳單張沒有提及 Monday 電話卡、Pesos 電話卡及 Super Woman 電話卡服務的收費計算方法及接駁費金額。客戶閱讀這些宣傳資料後，將無法得悉上述服務的收費計算方法及接駁費金額。

10. 電訊局長強調，「香港電訊市場中具誤導性或欺騙性的行爲」指引（「該指引」）第 3.3 段清楚規定電話卡服務選購、以及推廣或推銷有關服務時，有關服務的所有費用均應該向客戶清晰列明。電訊局長於二零零二年七月二十九日致函所有對外電訊服務營辦商，當中重申上述立場：

*「電訊局長認為，營辦商僅安排以口頭方式知會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（例如宣傳資料或獨立收費表）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』。」*

*「電訊局長留意到，營辦商聲稱的『可用通話分鐘』通常只能在特定情況下達到，或受到特定條款及條件限制（例如通話時間、一次過/多次使用、致電固定/流動電話等等）。在這種情況下，營辦商的宣傳資料應提示『可用通話分鐘』有限制條件（例如使用 \* 號），並以註腳解釋達到『可用通話分鐘』所需的情況或條款及條件，以免客戶誤解在任何情況下均可達到『可用通話分鐘』。」*

## 電訊局長的結論

11. 根據上述觀察，電訊局長認為太平洋 1636 的 Monday 電話卡、Pesos 電話卡、Philippines Direct 電話卡及 Super Woman 電話卡服務的宣傳資料具誤導性。電訊局長得出太平洋 1636 違反該條例第 7M 條的結論。

## 罰款

12. 電訊局長留意到，這次是太平洋 1636 第三次被裁定違反該條例第 7M 條。電訊局長於二零零二年一月及二零零三年三月曾處理有關 Paraiso 電話卡服務及長江電話卡服務宣傳資料的類似投訴（該兩項電話卡服務均由太平洋 1636 經營）。經調查後，電訊局長於二零零二年五月及二零零三年七月得出太平洋 1636 違反該條例第 7M 條的結論<sup>3</sup>。電訊局長已就該兩宗個案向太平洋 1636 發出書面警告，提示該公司留意有關違規情況。

<sup>3</sup> 該兩宗個案(參考編號 T2/02 及 T38/03)的個案摘要可從電訊局網站([www.ofta.gov.hk](http://www.ofta.gov.hk))下載

13. 由於太平洋 1636 再次違反該條例第 7M 條，電訊局長認為有需要根據該條例第 36C 條，向太平洋 1636 施加罰款。電訊局長考慮到於二零零二年四月十五日發出的「根據《電訊條例》第 36C 條施加罰款的指引」及有關違規行為的性質、持續時間及嚴重性，認為就有關違規行為罰款 25,000 港元是相稱和合理的。

電訊管理局

二零零三年十二月