

有關現代電訊 Sweet 電話卡的投訴

遭投訴的機構：	現代電訊國際有限公司（「現代電訊」）
事件：	投訴人指稱使用現代電訊 Sweet 電話卡服務的實際收費高於現代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：	沒有違反該條例第 7M 條
結果：	個案已結束
個案編號：	T152A/03

投訴

電訊管理局局長（「電訊局長」）接獲業界一宗有關現代電訊 Sweet 電話卡服務的投訴。投訴人表示，使用 Sweet 電話卡服務的實際收費高於現代電訊在宣傳資料所述的收費，客戶因此遭現代電訊宣傳資料誤導而購買該電話卡。

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現代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 Sweet 電話卡服務及其相關收費向現代電訊作出詳細查詢。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. 現代電訊應電訊局長的要求提交 Sweet 電話卡的收費表及宣傳資料，以供電訊局長研究。此外，現代電訊亦向電訊局長提交投訴人的詳細通話記錄。

5. 電訊局長已細心研究有關資料，留意到在同日不同時段使用 Sweet 電話卡服務致電菲律賓，收費並不相同。現代電訊的宣傳資料強調不同時段的通話費用。現代電訊於宣傳資料下方以細小的字體列出查詢熱線及下列句語：

「- 上述所有收費由二零零三年五月二日起生效，如有變動，恕不事先通知

- 菲律賓劃一收費以每分鐘計算
- 通話收費不足一元亦作一元計」

6. 電訊局長核對投訴人提供的資料及現代電訊提交的詳細通話記錄後，發現投訴人未有留意到 Sweet 電話卡服務的收費以每分鐘計算，而且不足一元亦作一元計。電訊局長已核實現代電訊向投訴人徵收的通話費用，並信納當中並無不妥。電訊局長未有發現任何證據顯示現代電訊曾向客戶變相收取費用。

電訊局長的結論

7. 由於沒有證據顯示現代電訊提供 Sweet 電話卡服務時從事具誤導性或欺性的行為，電訊局長得出投訴並不成立的的結論。

電訊管理局

二零零三年十月