

有關遠東 Call 1587電話卡及 Forever Rich 電話卡的投訴

遭投訴的機構：	遠東 (UTI) 電訊有限公司 (「遠東」)
事件：	投訴人指稱使用遠東的Call 1587 電話卡及Forever Rich 電話卡的實際收費高於遠東在宣傳資料中所述的收費
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：	二零零三年十二月
裁決：	違反該條例第7M條
結果：	施加罰款
個案編號：	T152B/03

投訴

電訊管理局局長(「電訊局長」) 接獲一宗來自業界有關遠東提供的Call 1587 電話卡服務及Forever Rich 電話卡服務的投訴。投訴人指稱使用Call 1587 電話卡服務及Forever Rich 電話卡服務致電往菲律賓的收費高於遠東在宣傳資料中所述的收費，以及客戶遭遠東的宣傳資料誤導而購買有關電話卡。

調查

2. 電訊局長在接獲投訴後已展開調查，調查焦點是評估遠東的行為是否違反該條例第7M 條所規定：

「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，電訊局長向遠東詳細查詢Call 1587 電話卡服務及Forever Rich 電話卡服務及相關收費。此外，電訊局亦從市場收集相關資料以便作出調查。

電訊局長的考慮因素

4. 遠東就Call 1587 電話卡服務的投訴回應，聲稱他們已查閱有關記錄，但發現有關電話卡(根據投訴人報告)從未為持卡人使用(直至遠東回覆電訊局長當日為止)。據此，遠東質疑投訴人是否有理據提出投訴，因為事實上投訴人並無使用Call 1587 電話卡時遭多收費用的經驗。

5. 電訊局不同意遠東的看法。由於投訴是有關 (a) Call 1587 電話卡服務及

Forever Rich 電話卡服務致電往菲律賓的收費高於遠東在宣傳資料中引述的收費及 (b) 客戶遭遠東的宣傳資料誤導而購買有關電話卡，投訴人報告的電話卡是否曾經使用並不重要。在評估投訴是否成立的過程中，焦點是遠東的宣傳資料，並非遠東發出的任何一張Call 1587 電話卡。

6. 為方便調查，電訊局在二零零三年九月十七日前往中區環球商場的門市，搜集Call 1587 電話卡服務及Forever Rich 電話卡服務的宣傳單張研究。

7. 電訊局長已仔細研究有關資料，發現在Call 1587 電話卡服務及Forever Rich 電話卡服務的宣傳資料中，遠東強調了「可用通話分鐘」，列出的服務收費如下：

	<u>「可用通話分鐘」</u>	<u>每分鐘收費</u>
Call 1587 電話卡服務	59分鐘 (星期六及日)	\$0.84
	55分鐘 (星期一至五)	\$0.90
Forever Rich 電話卡服務	58分鐘 (致電固線)	\$0.86
	46分鐘 (致電流動電話)	\$1.08

8. 遠東亦在宣傳資料下方以細小字體列出查詢熱線及下列語句：

- ◆ 提供的服務受限於條款及條件，客戶可以索閱條款及條件。
- ◆ 歡迎客戶在購買前查詢條款及條件。
- ◆ 收費可在未經事先通知下更改。
- ◆ 所有通話以每一分鐘作單位收費。
- ◆ 收費不足一元亦作一元計算。

9. 遠東在二零零三年八月二十二日向電訊局長提交的申述書亦聲稱，Forever Rich 電話卡服務的客戶獲提供獨立收費單張，當中列明的條款及條件及服務收費計劃如下：

1. 每次成功通話的接駁費為一元。
2. 少於三分鐘的通話不收取服務費。
3. 三分鐘以上的通話，每多四分鐘收取一元服務費。
4. 所有通話以每一分鐘作單位收費。
5. 收費不足一元亦作一元計算。

6. 以下條款及條件 / 收費計劃適用於Anytime、Call 1587、Forever Call、Forever Fun、Forever Love、Forever Rich、My Phone及Summer Phone 卡。」

不過，電訊局長在二零零三年九月十七日前往環球商場，發現遠東並無向 Forever Rich 電話卡服務的客戶派發以上的獨立收費單張。

10. 經調查後，電訊局長注意到 Call 1587 電話卡及 Forever Rich 電話卡的宣傳單張有不少錯漏。首先，Call 1587 電話卡服務的宣傳資料並無顯示所強調的「可用通話分鐘」是致電往菲律賓的通話。在欠缺有關指示下，電訊局長認為客戶將被誤導，以為宣傳資料中強調的「可用通話分鐘」同時適用於其他目的地。

11. 其次，電訊局長研究 Call 1587 及 Forever Rich 電話卡(價值 50 元)是否確實能提供致電菲律賓(一如遠東的宣傳資料所強調)的通話時間，但結果是否定的。由於每次成功通話收取一元接駁費及每多四分鐘收取一元服務費(三分鐘以上的通話)，價值 50 元的電話卡不足以提供 Call 1587 電話卡及 Forever Rich 電話卡宣傳資料中訂明的相應電話通話時間。遠東在宣傳資料的聲稱事實上並不正確。

12. 第三，電訊局長亦注意到，雖然遠東在宣傳資料中列出多項註腳及擬備獨立收費單張向客戶派發，宣傳資料中強調的「可用通話分鐘」並無以任何方式(例如使用*號)提示客戶閱讀有關註腳及獨立收費單張。在此情況下，由於宣傳資料強調的「可用通話分鐘」非常顯眼，客戶不大可能注意到獨立收費單張及宣傳資料下方以細小字體訂明的重要收費資料。電訊局長認為，客戶閱讀宣傳資料時可能會遭誤導，因為註腳及服務使用費以外附加的「接駁費」和「服務費」並不明顯。

13. 第四，電訊局長發現當電訊局職員在二零零三年九月十七日前往中區環球商場時，遠東並無向 Forever Rich 電話卡服務或 Call 1587 電話卡服務的客戶派發獨立收費單張(遠東向電訊局長提交的)。遠東似乎未有採取合理措施，在出售或宣傳 Call 1587 電話卡及 Forever Rich 電話卡時，確保客戶獲提供有關獨立收費單張。

14. 電訊局長擬指出，在名為「香港電訊市場中具誤導性或欺騙性的行為」的電訊局長指引(「該指引」)第 3.3 段中，電訊局長訂明電話卡服務的全部費用應在被選購、推廣或促銷時向客戶清楚披露。在二零零三年七月二十九日向所有對外電訊服務營辦商發出的通函中，電訊局長特別表明：

「對外電訊服務營辦商在宣傳資料中突出服務使用費的做法非常普遍。營辦商應注意，如在使用費外另有相關收費(如接駁費、通話處理費等)，

應提示有關使用費的限制條件(如使用*號或其他方法)，及以註腳通知客戶有關服務的相關收費。」

「如在宣傳資料中公布某特定收費太複雜或太冗長，營辦商可以獨立收費單張列明，惟(a)宣傳資料中必須有清晰的陳述，表示獨立收費單張將顯示特定收費詳情及(b)有關收費單張必須在出售電話卡時向客戶派發及在客戶索閱時提供。」

電訊局長的結論

15. 基於上述各項，電訊局長認為投訴指(a) Call 1587 電話卡服務及 Forever Rich 電話卡服務致電菲律賓的收費高於遠東在宣傳資料引述的收費及(b)遠東的宣傳資料具誤導性成立。電訊局長的結論是遠東違反該條例第 7M 條。

罰款

16. 電訊局長注意到，這次是第二次裁定遠東違反該條例第 7M 條。在二零零二年，電訊局長曾處理有關遠東營辦的另外兩張電話卡(分別以 Gold Card 及 Best Card 推出市面)的宣傳資料的投訴。經調查後，電訊局長在二零零三年七月得出遠東違反該條例第 7M 條的結論¹。電訊局長其後向遠東發出書面警告。

17. 由於遠東再次違反該條例第 7M 條，電訊局長認為有需要根據該條例第 36C 條，向遠東施加罰款。經考慮在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」及違規行為的性質、持續時間及嚴重性，電訊局長認為就有關違規行為罰款 25,000 港元是相稱及合理的。

電訊管理局

二零零三年十二月

¹ 個案摘要(個案編號 T68/03)可於電訊局網站www.ofta.gov.hk下載