

有關 Zenith Bakla 電話卡、Champion 電話卡 及 Tomboy 電話卡的投訴

遭投訴的機構：	Zenith Member Hong Kong Inc. Limited (「Zenith」)
事件：	投訴人指稱使用 Zenith 的 Bakla 電話卡、Champion 電話卡及 Tomboy 電話卡的實際收費高於 Zenith 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：	二零零三年十一月
裁決：	違反該條例第 7M 條
結果：	發出書面警告
個案編號：	T153/03

投訴

電訊管理局局長(「電訊局長」)接獲業界一宗有關 Zenith Bakla 電話卡、Champion 電話卡及 Tomboy 電話卡的投訴。投訴人表示,使用上述電話卡致電菲律賓的實際收費高於 Zenith 在宣傳資料所述的收費,客戶因此遭 Zenith 宣傳資料誤導而購買該等電話卡。

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 Zenith 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 Bakla 電話卡、Champion 電話卡及 Tomboy 電話卡及其相關收費向 Zenith 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. Zenith 應電訊局長的要求提交投訴人的詳細通話記錄及有關收費的計算方法。此外,Zenith 亦向電訊局長提交 Bakla 電話卡、Champion 電話卡及

Tomboy 電話卡的宣傳資料，以供電訊局長研究。

5. 電訊局長已細心研究 Zenith 提交 Bakla 電話卡、Champion 電話卡及 Tomboy 電話卡服務的資料。電訊局長留意到 Zenith 於該等電話卡的宣傳資料未有顯示使用收費，而強調價值 50 元的電話卡可用於致電菲律賓通話 45 分鐘 (Bakla 電話卡)、50 分鐘 (Champion 電話卡) 及 46 分鐘 (Tomboy 電話卡)。Zenith 於宣傳資料下方以細小的字體列出下列句語：

「所有收費如有更改，恕不事先通知。」

6. 根據 Zenith 提供的資料，電訊局長發現 Zenith 就 Bakla 電話卡及 Champion 電話卡每個打往菲律賓的通話徵收接駁費 2.69 元 (Bakla 電話卡) 及 1.7 元 (Champion 電話卡)。此外，Zenith 就 Bakla 電話卡及 Tomboy 電話卡採用以每分鐘計算方法 (即通話的收費不足一分鐘亦作一分鐘計)。但 Zenith 於宣傳資料未有向客戶提供有關接駁費及以每分鐘計算方法的資料。電訊局長認為 Zenith 的宣傳資料遺漏此等重要資料，已構成具誤導性的行為。由於客戶須繳付接駁費及以每分鐘計算方法收費，Zenith 在他們購買 Bakla 電話卡、Champion 電話卡及 Tomboy 電話卡前未予知會此等重要資料是不合理的。在不知道此等資料情況下，客戶會受宣傳資料誤導，以為 Bakla 電話卡、Champion 電話卡及 Tomboy 電話卡的收費低於實際水平。

7. 電訊局長亦研究 Zenith 可否提供 Bakla 電話卡、Champion 電話卡及 Tomboy 電話卡的宣傳資料所強調的「可用通話分鐘」，但結果顯示 Bakla 電話卡及 Champion 電話卡名不符實。Zenith 可能略去接駁費，因此 Bakla 電話卡及 Champion 電話卡的宣傳資料所強調的「可用通話分鐘」被誇大。換言之，Zenith Bakla 電話卡及 Champion 電話卡的宣傳資料就「可用通話分鐘」向客戶提供不實的訊息。

8. 電訊局長在「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 段註明服務在被選購，以及推廣或推銷服務時，有關服務所有費用均應該清晰列明或易於確定。電訊局長二零零三年七月二十九日致函所有對外電訊服務營辦商，當中特別提到：

「對外電訊服務營辦商的宣傳資料內強調服務的使用收費，是非常普遍的。如使用收費以外另有相關費用 (例如接駁費及通話處理費等)，營辦商應留意在使用收費加上限制條件 (例如星號或其他方法) 及註腳，知會客戶有關服務的相關費用。」

電訊局長的結論

9. 根據上述觀察，電訊局長認為 Bakla 電話卡、Champion 電話卡及 Tomboy 電話卡的宣傳資料具有誤導性。電訊局長得出 Zenith 違反該條例第 7M 條的結論。

10. 鑑於 Zenith 是初次作出此類違規行爲，電訊局長認爲，向 Zenith 發出書面警告，便足以提醒該公司避免違反該條例。電訊局長爲此向 Zenith 發出警告信。

電訊管理局

二零零三年十一月