

有關九倉電訊有限公司住宅電話服務宣傳單張的投訴

遭投訴的機構	：九倉電訊有限公司（「九倉」）
事件	：投訴人指稱二零零三年三月在大南街派發的宣傳單張具誤導及欺騙成分。
相關文件	：《電訊條例》(第 106 章)(「該條例」) 第 7M 條
個案開始日期	：二零零三年五月
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	：書面警告
個案編號	：T58/03

投訴

1. 電訊管理局局長（「電訊局長」）從業界接獲一宗有關二零零三年三月二十日九倉營業員在九龍太子大南街一幢樓宇的信箱派發宣傳單張（見附件 1）的投訴。投訴人指該單張具誤導性及欺騙性，違反該條例第 7M 條，因為無法識別該單張是九倉的宣傳資料（反而突出競爭對手的品牌）及未能披露有關優惠的重要詳情。
2. 投訴人指稱的理由摘要如下：

I. 單張沒有顯示實際服務供應商的名稱，反而提及「電訊盈科」

有關單張的主題優惠是住宅電話月費由 110 元減至 33 元。此外，亦答應向消費者提供包括 PNETS（「公共非專利電訊服務」）費在內的免費 56K 無限互聯網服務。

根據該單張，有關優惠只提供予電訊盈科電話線路用戶，並只限於首 100 名致電查詢及登記熱線（提供號碼及聯絡姓名）或到位於百佳超級市場的登記櫃位或安排「與職員事先預約上門登記」的用戶。

該單張上並無九倉的名稱、商標或其他品牌圖案。唯一提及的電訊服務供應商是電訊盈科。

投訴人認為該單張給予消費者一個有關特別優惠供應商的錯誤印象，並特別聲稱該單張令消費者以為減價優惠是由電訊盈科提供，但事實上是由九倉提供。結果，電訊盈科的客戶至少初時並不察覺登記該優惠規定他們須轉換服務供應商，由電訊盈科轉至九倉。

II. 未有披露優惠條件

有關單張未有披露條件一事，投訴人稱該單張未有提供任何有關每月 33 元的住宅電話線及免費 56K 撥號上網（連 PNETS 費用）搭售優惠的條件資料。

在聯絡單張所示的營業員後，投訴人表示清楚得悉：

- 現有的電訊盈科住宅電話服務用戶若接受優惠，便要簽約承諾使用九倉住宅電話服務至少一年（或須向九倉繳付 475 元接駁費）；及
- 客戶只會在首三個月被徵收每月 33 元的搭售服務優惠月費，其後月費會增至 89.80 元（並不清楚是否包括 56K 撥號上網及 PNETS 費用）。

電訊局長的調查

3. 經檢閱原本的投訴後，電訊管理局（「電訊局」）職員致電有關單張列出的聯絡電話號碼。在其後的對話中，有關營業員表示她是九倉的代表，有關宣傳單張描述的服務是九倉的住宅電話服務。

4. 在進一步查詢下，有關營業員證實 33 元月費優惠的確有三個月的期限（或如客戶以信用卡或自動轉帳繳費則為四個月），但她表示登記使用無需訂立任何合約。不過，她表示條款及條件中規定用戶須使用有關計劃一年，否則須繳付 475 元罰款。

5. 有關營業員進一步解釋，特別折扣只提供予電訊盈科的現有用戶。新世界電訊有限公司（「新世界」）或和記環球電訊有限公司（「和記環球」）的用戶亦可申請有關服務，但條件是現時使用的電話線是向電訊盈科租用的。

九倉的回應

6. 九倉在向電訊局長提交的申述中表示，他們在二零零三年四月四日首次由投訴人方面留意到有關單張的存在。根據當時的內部調查，九倉確立有關單張是由他們其中一家分銷商（「該分銷商」）所聘用的營業員派發的。九倉及該分銷商均否認他們事先知悉有關單張。

7. 由於有關單張從未獲得九倉的批准，九倉在二零零三年四月八日口頭警告該分銷商違反分銷協議，並指出未經批准的行為必須停止。九倉在二零零三年四

月十六日向該分銷商發出正式警告信。

8. 經調查後，該分銷商確定有關單張是在二零零三年三月二十日或前後的二至三天內向位於九龍太子地鐵站附近大南街的樓宇信箱派發，該宣傳單張的對象是現正使用電訊盈科服務而未有使用九倉住宅電話線服務的準客戶。只有一名營業員（有關單張上列出的聯絡人）涉及該單張的製作及派發。

9. 該分銷商亦證實，如單張所示，有關優惠的全部詳情可到附近的百佳超級市場外的臨時登記地點獲取，這包括九倉的第 0302-0016 號正式宣傳單張。該單張獲正式批准，明顯包括有關優惠的所有必需資料。

10. 就有關營業員的行為，九倉聲稱該營業員在回答準客戶的所有查詢電話時均會表明身分，然後回答有關九倉住宅電話線優惠的查詢。據九倉表示該營業員會告訴每名客戶有關 33 元特別月費及免費無限互聯網接駁的優惠條款及條件，包括優惠期。

電訊局長的調查結果

11. 該條例第 7M 條規定：

「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。」

12. 原則上，電訊局長認為未能一早披露有關定價的重要條款和條件及嚴格的合約條款 - 或未能透露提供優惠一方的身份 - 會令消費者心目中產生「錯誤的期望」。即使他們其後決定聯絡指定營業員或詢問職員，亦未必能夠改正這個想法。這種行為有可能誤導或欺騙消費者，即使只屬暫時性，亦違反第 7M 條。

13. 至於有關單張提出的實際優惠，電訊局長留意到當中沒有提及 33 元的月費只限於 12 個月有效服務期的首三個月。同樣地，「免費」56K 無限上網服務及 PNETS 月費優惠的陳述亦沒有註明優惠的有效期，以及需要承諾使用 12 個月，方能在無需繳交提早終止罰款的情況下享用上述優惠。

14. 該單張沒有提示消費者須由電訊盈科的服務轉為使用九倉的服務，方可享用聲稱的減價及其他優惠。

15. 電訊局長認為，有關單張並不完整，本身就優惠的重要部分所作的陳述具有誤導性。此外，他認為該單張的派發等同於「餌誘式宣傳」，無論是否存心進行或其後實施了任何「更正機制」亦然。因此，他認為該單張具有誤導性。

16. 根據第 7M 條，持牌人須就其僱員、代理人或分判商的行為負責（參考電訊局長發出的（香港電訊市場中具誤導性或欺騙性的行為）第 2.8 段）。判例法亦指出，即使有關行為以「未經認可」的方式進行，有關方面亦須就涉及「認可」

活動的行為負上責任。

17. 九倉證實在這事件中，有關營業員是其中一家認可分銷商的僱員。不過九倉辦稱，按照代理法，營業員當時的行為已違返九倉給予分銷商及其員工的明確指示。因此，九倉認為營業員派發有關單張的動作是在其作為一名九倉營業員的實際或表面權限以外進行。

18. 電訊局長認為，該營業員於這事件中的相關活動，即代表九倉派發促銷資料，是其受聘時同意的工作。因此，派發該未經九倉批准的單張亦為其作為一名九倉營業員的實際或表面權限以內的行為。既然九倉在該營業員的個別工作上，像其僱主 – 該分銷商一樣，行使了相當的控制權。由此論證，九倉在作為其主事人，或透過該營業員與其分銷商的僱傭關係，直接或交替性地呈現了相關的權限。

結論

19. 電訊局長已信納有關單張的派發構成具誤導性或欺騙性的行為，違反該條例第 7M 條。他亦信納九倉須就該營業員在其實際或表面權力以內派發該有關單張負責。

電訊局長的行動 – 罰則

20. 電訊局長接納有關營業員的行為是違反九倉對分銷商及其員工的明確指示。為此，九倉向電訊局長提交其全面遵從規定政策的詳細資料及相關文件，證明有關營業員已證實她明白自己的責任只是派發認可的促銷的資料。

21. 電訊局長亦考慮到有關單張派發的時間和地點均屬局部及有限。這至少有一部分是由於九倉得悉未經認可的單張存在後迅速作出回應使然。

22. 然而，電訊局長作出調查期間，九倉一直不同意有關單張在上文提及的相關情況下構成具誤導性或欺騙的行為。

23. 在這情況下，電訊局長認為向九倉發出書面警告，已經足以處理此違規事件。因此，電訊局長警告九倉，其營業員（包括分銷商的僱員）的行為應完全符合該條例第 7M 條規定。

最後申請限期_____日前

住宅電話費

減至\$33

住宅電話線月費現已減至\$33 現各住宅電話線用戶只須作簡單登記(只限電訊盈科電話用戶),電話費即由現在的\$110(一季\$330)減至\$33(一季\$99)各住戶只須提交電話費單
即可登記及送56K無限上網免月費PNETS

只限 100 位住戶優先登記，請盡速登記！

查詢及登記電話：*****(X小姐洽)

(請保留此減價通知書作登記時用)

為方便即時申請,現提供流動登記處於(百佳門口) 或(預約職員上門登記)*

* 請於(下午 4pm - 晚上 8pm)到達 百佳門口登記 *

No.20023713