



香港文匯報訊(記者 聶曉輝) 電訊服務營辦商與用戶過去出現的「強行續約」、「濫收費」及「蚊型字體條款」等糾紛有望解決。電訊管理局表示，由本月起，香港所有電訊營辦商在要求客戶續約或簽訂新約時，須參照業界自訂的實務守則，例如主動上門邀請客戶簽訂的合約，需設最少7天冷靜期；營辦商亦不能在未獲客戶同意前，自動替其續約。然而，如營辦商已向客戶提供服務或贈送禮品，冷靜期或會自動取消。電訊管理局表示，若果電訊商違反守則，可能會被視為誤導，當局有權調查。

電訊服務約滿

禁止自動延期

上門促銷冷靜七天 接收贈品則不准反悔

香港所有電訊營辦商本月起在要求客戶續約或簽訂新約時，須參照業界自訂的實務守則。 資料圖片

電訊局2009年共接獲4,051宗投訴，當中952宗涉及電訊服務合約糾紛，有關數字去年分別升至5,711宗及1,466宗；今年首5個月則接獲567宗涉及電訊服務合約糾紛的投訴。香港通訊業聯會去年12月制定《電訊服務合約業界實務守則》(下稱守則)，以自我規管方式向業界提供為客戶擬訂電訊合約的指引，並於本月1日起生效。

合約需淺白 字體禁蚊型

按照業界守則規定，電訊營辦商向客戶提供的書面合約需以淺白文字印刷，字體大小亦有規定，合約內容須清晰列明內容、收費、續約安排等細節，如經電話訂立的合約，則須附加書面確認；客戶亦可自由選擇退出任何免費試用服務而不需付款。

電訊局助理總監劉光祥指出，如果有關合約是由營辦商上門向客戶推銷而簽訂，客戶須享有至少7天冷靜期，該段期間可取消合約而毋須繳付任何費用。但他亦指出，如營辦商已為客戶安裝線路、啟用服務或向其奉送贈品等，冷靜期則不適用；然而，營辦商必須確認客戶已知悉有關取消冷靜期的安排。

守則屬自願 違規不受罰

另一方面，如未獲客戶同意，電訊商不可自動續約，且須在約滿前至少30天通知客戶商談續約。此外，客戶亦有權提早終止合約，營辦商必須在合約內清楚訂明手續或收取費用。營辦商如單方面更改合約條款，亦須提早30天通知客戶，如涉及加價等對客戶有較大影響的改動，客戶應

有權無條件終止合約。

電訊營辦商會陸續將新標準合約送交電訊局監察，劉光祥相信，消費者今後在簽訂新電訊合約時，將可獲更全面的保障。不過，由於守則屬自願性，營辦商出現違規情況亦毋須受罰。劉光祥強調，如客戶有任何投訴，電訊局會協助跟進，並密切監察守則的實施情況，審視成效，日後再決定是否進一步改善守則。

電訊局建議消費者在訂立新合約或續訂現有合約時，要閱讀及清楚明白合約內容，有需要時可參考業界守則的相關條文，如有任何疑問，應要求服務供應商詳細解釋有關合約條款。



劉光祥消費者今後在簽新約時將獲更全面的保障。

香港文匯報記者聶曉輝攝

半年電訊投訴三千五百

香港文匯報訊(記者 謝雅賢) 消委會今年上半年接獲3,471宗與電訊服務相關的投訴，位居投訴榜榜首。在電管局尚未推出守則前，有不少電訊公司職員，以各種「陰招」捆綁客戶，甚至以誤導手法推銷，如在電話推銷聲稱免費的接駁鈴聲，但隨後卻收取費用；或自動替客戶續約，以免客戶轉用其他營辦商。

客戶被騙 斷約罰3800元

市民對電訊商的投訴不絕，過去有投訴指市民轉用手提電話服務計劃後，才發現電訊公司職員在安排更改服務計劃時，卻保留舊有服務計劃的附加本地流動數據服務，使該名市民每月額外多付15元，至收到月結單才知悉事件；又有投訴個案指市民攜號轉台，但原聲稱的免費接駁鈴聲服務，卻被額外收取每月30元費用。

寬頻服務的投訴亦屢見不鮮，有市民投訴被寬頻推銷員欺騙，聲稱已查

核其原有寬頻合約即將到期，可轉換到其他公司的服務，但該名市民其後才發現其原有服務至明年才到期，最終要支付兩月月費。過去亦有推銷員行騙，聲稱某電訊商已收購另一家電訊商，可安排轉用較便宜的服務，該名市民最終要繳付因未故終止舊合約的3,800多元欠款。

電訊服務投訴變化

項目	2009年	2010年	2011年首5月
投訴合計	4,051	5,711	2,073
涉及合約糾紛	952	1,466	567
1) 合約內容	432	445	166
2) 立約過程	19	23	12
3) 續約安排	97	126	40
4) 終止合約安排	369	465	166
5) 單方面更改合約	不適用	160	59
6) 遷址安排	11	183	79
7) 其他	24	64	45

資料來源：電訊管理局 製表：香港文匯報記者 聶曉輝

內地散客投訴升65%



消委會主席張炳良(左)稱，該會上半年收到內地旅客投訴大升30%，升至847宗，或與客量上升有關。右為該會總幹事劉燕卿。 香港文匯報記者郝君兒攝

內地客訪港上半年投訴統計(表1)

類別	2010年	2011年	變幅
攝影器材	214宗	232宗	+8.4%
鐘錶	70宗	79宗	+12.9%
電訊器材及服務	73宗	74宗	+1.3%
電腦用品	26宗	72宗	+177%
人蔘及中藥材	25宗	57宗	+128%

內地客訪港上半年投訴統計(表2)

類別	2010年	2011年	變幅
旅行團旅客	168宗	46宗	-72.6%
個人遊旅客	484宗	801宗	+65.5%
合計	652宗	847宗	+30%

資料來源：消委會 製表：香港文匯報記者 郝君兒

香港文匯報訊(記者 郝君兒) 消委會上半年收到逾1.3萬宗投訴，按年減7%。不過，已成香港零售業「財神爺」的內地旅客，上半年投訴卻大升30%，升至847宗，雖然旅行團客因當局加強規管而投訴大減，但個人遊投訴則大升65%，投訴多涉銷售手法、價格爭拗及產品質素，其中攝影器材、珠寶鐘錶等產品最常引發糾紛。另外，新興的網上團購去年零投訴，今年上半年則錄得49宗；而早前爆發「奶粉荒」，亦令相關投訴急升3倍。

今年上半年消委會共接獲1.33萬宗投訴，較去年同期的1.42萬宗下跌7%，其中電訊服務錄3,471宗，雖投訴按年減23%，仍位列投訴榜榜首，健身會及瑜伽中心在市民警覺性提高之後投訴亦跌27%，其他熱門投訴類別如電器用品及廣播服務，投訴則分別下跌19%及33%。

奶粉投訴急升3倍

不過，上半年嬰兒奶粉在「奶粉荒」之下投訴急升3倍。消委會總幹事劉燕卿稱，該會早前約見奶粉供應商後成功穩定本地供應，過去3個月相關投訴已回落至每月約10宗；澳門消委會亦曾聯絡該會，有意效法香港做法以穩定澳門奶粉供應。近日豬肉價急升影響民

生，劉燕卿亦稱將進行研究。另外，去年零投訴的網上團購，今年上半年錄得49宗投訴，多涉拖延或沒送貨及貨不對辦等，消委會認為情況值得關注。

內地旅客消費成風，消委會今年上半年收到內地客的投訴顯著上升30%，錄847宗，其中旅行團旅客投訴僅46宗，較去年168宗大減，但個人遊旅客投訴卻錄801宗，較去年484宗大升65%，整體投訴多涉銷售手法、價格爭拗及產品質素問題。根據消委會資料，內地客購買攝影器材的投訴最多，上半年達232宗；購買鐘錶、電訊器材及服務的投訴，分別錄79及74宗；涉電腦用品投訴則錄72宗，按年升近2倍，另有57宗涉購買人蔘及中藥材。

消委會主席張炳良表示，內地客訪港持續上升，投訴或因增加，亦不排除有店舖以不良手法銷售，過去數月已與在遊客區開設影音商店的東主會面，提醒他們公平及誠信銷售的重要。日前再訪港內地團旅客不滿購物行程引發糾紛，張炳良表示關注，直指接二連三出現訪港內地團問題，反映低團費、定點購物行程等運作方式或有問題，擔心最終會影響香港購物天堂美譽，希望港府和旅發局跟進處理。

消委會拒「無牙」競爭法

香港文匯報訊(記者 郝君兒) 消委會多年來力促港府制定《競爭法》，冀確保市場自由競爭，加強保障消費者，即日起重新設網站作為公眾討論平台。消委會主席張炳良昨日表示，該會對《競爭法》立法後需有阻嚇作用的原則相當執着，揚言不要「無牙競爭法」，但對於法例實施後的罰則、訴訟性質等具體執行模式，會採取開放態度。

張炳良表示，力促《競爭法》主要是針對合謀定價、分配市場及限制生產等反競爭行為，這亦屬社會共識，該法例不單影響企業，對消費者亦有一定影響，早前曾為中小

企業舉辦論壇，明白企業基於不了解法例實施後情況如何而有所憂慮，但他重申，根據歐盟、澳洲等已有《競爭法》的例子來看，未見到中小企業受競爭法針對的現象。

張炳良：罰則須有阻嚇力

站在消委會立場，張炳良指出，《競爭法》立法時需取得平衡，但罰則必須有一定阻嚇力，以約束明顯反競爭行為，不希望法例變成「無牙競爭法」；就商界提出多項執法建議，張炳良指消委會競爭法立法後需有阻嚇作用的原則執着，至於法例的執行細節，則持開放態度。

領隊傷人 深旅賠禮和解

香港文匯報訊(記者 李望賢、文森 深港連線) 一個內地訪港旅行團日前發生旅客疑被領隊毆打受傷事件，涉嫌傷人的領隊至今下落不明。香港旅遊業議會表示，已要求深圳市旅遊局協助尋找該領隊，暫時未有消息。另外，深圳市文體旅遊局旅遊協理處對事件表示高度關注，要求涉事的深旅國際旅行社就事件作出詳細調查。

香港旅遊業議會主席胡兆英指出，該會暫時未有收到有關團員的投訴，但已就事件要求深圳市旅遊局協助。業內人士則透露，該名涉嫌傷人的內地領隊，以兼職身份受僱於深旅國際旅行社，

他在肇事後已逃回內地。香港旅遊業議會總幹事董耀中表示，涉及的內地旅行社過去曾經有與旅客發生爭執而被投訴的紀錄，已要求深圳市旅遊局協助尋找該領隊，暫時未有消息。

全團待遇升級 報告未提交

據了解，事件中被打的文先生只是希望就事件有個交代，至於其他約60名團員昨日則繼續行程，由旅行社安排另一名香港導遊帶團。至於前日陪同傷者送院時涉嫌襲擊記者的女導遊，董耀中指出，由於當時大批記者上前影相令她感到不安，曾經用手撥開記者的相機，她對事件表示歉意。深旅國際旅行社一名張姓負責



蘇錦樑表示，立法會審議《競爭法》過程順利。

香港文匯報記者郝君兒攝

商務及經濟發展局局長蘇錦樑昨日出席消委會活動時表示，立法會條例草案委員會正就競爭法進行審議，現時過程順利。被問到商品說明條例能否趕及在立法會休會前審議，蘇錦樑指出，早前已進行第一次諮詢，會盡快作出修訂，然後遞交立法會。

人表示，事發時遊客可能對行程不太了解，景點遊玩後前往購物點覺得時間太短，領隊在解釋時語氣不當令客人不滿，下車雙方出現推撞動作，造成客人受傷。他指出，事發後該公司即派遣高級負責人前往現場處理，調派大巴協助遊客繼續行程，並向受傷遊客賠禮道歉，同時升級該旅行團的酒店級別以安撫遊客，目前已經和客戶達成和解。

深圳市文體旅遊局旅遊協理處管理處負責人表示，在接獲香港旅遊業界的通知後，已要求旅行社就事件提交報告，詳細了解後再行通報。該負責人又稱，深圳方面高度重視該事件，若證實是旅行社管理上出現問題，會嚴肅處理。另外，今年前5月份赴港遊投訴率較去年同期下降34%，相信早前推行的規管制度發揮作用。