

上門推銷合約設冷靜期

保障消費者權益的《電訊服務合約業界實務守則》於本月起實施，包括不可自動替客戶續

約、上門推銷而簽訂的合約，可享最少7天冷靜期，以及消費者可自由退出免費試用服務，並不收取任何費用等。

電訊管理局指，守則屬自願推行性質，並無罰則，但如有已宣稱已實施的電訊商違反守則，局方或可循誤導方向調查。

電訊管理局指，去年接獲1466宗涉及電訊服務合約糾紛的投訴，較09年增加約五成，而今年首5個月已接獲567宗，主要涉及終止合約安排、合約內容、遷址安排，以及單方面更改合約條款等爭拗。

該局助理總監(規管事務)劉光祥表示，本月生效的業界實務守則，可使電訊服務合約條文更清晰，保障消費者權益。守則內容包括若客戶經上門推銷而簽訂的電訊服務合約，電訊商會提供最少7日的冷靜期，期內取消合約毋須繳付任何費用；而經電話訂立的合約，**必需獲得客戶書面確認**。不過，若消費者已獲取簽約的贈品，已進行安裝設備，或已開始服務，便沒有冷靜期。守則亦訂明，電訊商不可自動為客戶續約；而若客戶因搬遷後，新住址無原有網絡而要中止合約，則毋須支付餘下合約期的月費。

劉光祥指，不少電訊供應商已在網頁宣稱推行守則，若消費者發覺電訊供應商違反守則，可向電訊管理局投訴，局方可根據電訊條例，循誤導方向調查。

法
在行
厘畢
爭法
關答
個問
，對
，他
牌商
折扣
詢問
種互
而競
力確
者免