

電管局昨公佈服務合約的實務守則，加強電訊公司對消費者權益保障。

上門或電話推銷 電訊商合約設冷靜期

2011年07月13日

【本報訊】電訊管理局昨公佈，電訊業界由本月開始落實推行《電訊服務合約業界實務守則》，由本月開始簽訂的電話或上網等電訊服務合約，消費者將受到較全面保障，電訊商將不能單方面更改合約，對於上門或電話推銷服務，消費者可享有一般不少於七天冷靜期。但客戶在街頭攤位簽訂的合約則不受保障。

記者：蔡建豪 袁慧妍

有關電訊服務的投訴近年持續上升，香港通訊業聯會聯同 11間固定及流動網絡擬定出這份《業界守則》，由電訊商自願性遵守，所有個人或非公司客戶於本月簽訂的合約，均受到守則保障。

守則訂明，電訊商需清晰列明合約條文，如服務內容及收費、續約及終止服務安排，電訊商不能單方面更改收費及服務覆蓋範圍等條款。至於透過電話訂立的合約，電訊商須以郵遞及其他合理方法給客戶作出書面確認，消費者也可自由選擇退出任何免費試用服務，電訊商不得收取任何費用或對客戶造成不便。電訊商日後也不能自動替客戶延長服務合約。

街頭攤位合約不受保障

守則特別針對電訊商派員上門推銷的手法，任何非應邀到訪客戶住所期間訂立的合約，客戶均享有一般不少於七天的冷靜期，在冷靜期內客戶可無條件取消服務。不過，毋須登記的服務如預繳流動電話卡或 Wi-Fi試用卡等服務則不設冷靜期，客戶在街頭攤位與電訊商簽訂的合約也不受保障。

電訊管理局助理總監（規管事務）劉光祥表示，已檢視部份電訊商草擬的合約樣本，目前未發現有違反守則的個案。他指消費者若發現電訊商有違反守則情況，可作出投訴，該局會將投訴轉介通訊業聯會及相關電訊商，要求作出改正。他強調，電訊商是自願承諾遵守守則，雖未有設立罰則，相信不會刻意違規。該局亦可調查電訊商營銷手法有否違反《電訊條例》及發牌條件要求，處以罰款。

電訊管理局在 09年收到 4,051宗投訴，其中 23.5%涉及電訊服務合約糾紛，去年投訴升至 5,711宗，其中 25.7%涉及電訊服務合約糾紛。消費者委員會今年上半年收到 3,471宗有關電訊服務的投訴，是各類投訴之冠。

《電訊服務合約業界實務守則》

- 電訊商不能單方面更改合約條款
- 經電話訂立的合約須客戶書面確認
- 客戶可自由退出任何免費試用服務
- 上門銷售訂立的合約，設定一般不少於七天冷靜期
- 電訊商不可自動替客戶續約

資料來源：電訊管理局 🍎

