

敬啓者:

歡迎政府爲打擊不良營商手法向公眾進行諮詢意見。如今利用電話進行商業推銷已到了泛濫的地步,以播放電話錄音來推銷和來電時不顯示號碼的情形仍存在,(不顯示號碼他們解釋用電腦打出之故。我想如果政府規定一定需顯示號碼他們必有方法),或許他們並沒有犯法,但市民一天裡收好幾個推銷電話感到很煩是經常的事,本人也試過連續三天收到同一間公司不同推銷員的電話,我想在推銷手法上市民提出的意見一定不少了,本人在此想提出兩個意見,希望政府在立法時也考慮到該方面。

1. 客戶在解除合約時很困難。希望政府在立法時也考慮到經營商是否無理地設立門檻。本人最近就遇到這樣的事;本人多年前就用 收費電視服務,兩年前因沒時間看太多節目決定到期解約,提前打電話通知他們,接下來一個多月是他們不斷地用電話推銷,盡管本人多次告知上班時間不宜通電話,但他們不理,白天,夜晚不停地撥打我的電話游說,已經達到騷擾的程度,在不勝其煩之下唯有答應再續約一年半,而這一年半我根本都沒看他們的節目,月費自動轉賬。今年我決定不再續約九月十二日打電話通知,(熱線電話真是很難找到所要的服務。)由接辦理,當時說要多交一個月費用我表示不要緊。詢問怎樣交回解碼器,她說到時會寄信給我。我當時就表示接下來您們的同事一定又會有很多電話給我!我沒說錯,到如今我已收到差不多十個電話,(我上班時無法接聽更是十幾二十幾個)每次我都不厭其煩對他們說,一,您們的服務沒問題,很好!二,您們的收費合理。三,問題在本人沒時間看,全家人都在進修所以不再續約。四,將來有機會會再選您們的服務。可是他們除了游說外一直不肯告訴我解碼器往哪裡交,十月十四日已到期,但至今超過半個多月還是沒收到信件。讓我更不滿的是十月二十二日晚七時多的電話,游說了約二十分鐘,我表示我正在洗澡也已講很久了,不然過四個字後才打來,當他再來電我一再表示我需要的是解碼器怎樣交回?您們的優惠對我來講沒有用,說白了送給我我都不需要!第二次又講了十八分鐘多, 的言語更讓我反感,他說要開通成人台給我,我回我不看那些,他竟然說怎不看,是沒有才不看,有怎會不看!還說:是否不支持先!要我說支持還是不支持。那種口氣叫人很不好受。並且說人家拿綜援都給得起,用此來侮辱我。我最後再問交解碼器的地點還是不說,我也明確表示其推銷方式已經令人反感,日後有機會也不敢再用。(若要証實我說的可以調取他們公司的錄音,他們用客戶的電話號碼可以查到,最好也聽之前的錄音),我之所以不 cut 他們的電話一來因禮貌上,二來如果不知交解碼器地點他們或許以沒收到解碼器爲由再繼續收我的費用,那麼我就得再經歷另一場惡夢。
2. 有一定規模的公司要有適當的投訴途徑;經常遇到事小市民都是本著解決問題就可以,不想把事情擴大,但是沒一個方便的途徑投訴,使需要

的市民在困難重重的情況下唯有放棄投訴啞忍。本人幾年前也經歷這場夢；
的手機在到期前幾個鐘才打電話叫我續約，我說您們要早些日子才是真的要留客戶。他們後游說用新的號碼並表示次日可用，我當時疑問剩下幾個鐘哪裡去拿 sim 咭，回答的是用舊咭，我們在機房做事的嘛。我答應了，但次日發現無法使用新號碼，打了熱線電話，回答是他們需要時間做事，要我等一星期，一星期後再問，回答是可能要到某一個截數日子才啓動。我等了一個月還是沒開通，接著多次詢問，每次都是說會幫我跟進，到了近三個月時間，我再詢問，我要求對方說個日期，不用我三兩天再打熱線但還是這句話。當時我說三個月時間仍沒開通，這個電話我不再需要了！（每次打熱線是要經很多關，聽他們的廣告，按這按那，到頭來可能還未找到人聽，又得從頭再來，找到人我又得把自己的事從頭說給對方聽，聽完後會說那不是我們部門，你再打熱線吧，有時會幫轉駁，但可能響很久最後叫遲點再打來，每次我撥電話前要準備杯水，因為需時一到二小時。）後來在我不知情的時候幫我開通，我被扣了近一年的費用，我開始投訴，跟之前一樣，熱線每次都要一二小時，真是累跟煩，更令人可氣的是投訴的電話對方多次詐聽不到，自己一直扮叫：侯先生，侯先生，...然後說對不起我們收不到你的指示，請有事打熱線。這種情況連我在 荃灣分行裡他們自己的同事幫我撥電話也出現好幾次，那次用了兩個多鐘，他們同事都表示無能為力，祇能通過打電話 的電話怎會多次僅在投訴時單方面聽不到客戶的聲音？是否是另一種策略？我幾經辛苦才投訴成功，收到信說有個直線，但怎打都是留下口訊，留了近兩個月沒回音，又得重新打熱線，重覆了之前打熱線的惡夢好不容易又得到了另一人處理，第一次通電話了解到之前分配到的人沒做了，她的電話錄音沒人跟。而且總算說定了會退還十個月的費用給我，但之後我又打直線投訴為何還一直扣我的費用，我一秒也未用！全部都是請留下口訊，無下文。費用照扣。我再打那難打的熱線，那人教我先停自動轉賬，我照做，接著多次收到來信追討還說要發信告我，我最後以掛號信加傳真告知如果不再認真處理我的投訴我要去消委會和報刊投訴，他們才來電說會寄支票給我，但需時二三個月。就這樣我一秒也未用的電話他們扣了我一年半費用，僅退回十個月，我哪敢再投訴要回另外的八個月費用？。順一提，當我在荃灣沙咀道 分行時也見到一婦人投訴無門，那種無奈我深有體會。她流著淚說我打電話，他們叫我要來門市店，你們又要我再打電話，我要到哪裡去找（投訴）啊。

所以本人希望立法時也考慮到大公司要有較令人可接受的投訴途徑。有紛爭時有關機構要提供他們的錄音，而不是當對他們有利才用，因為小市民不可能每次打電話好像一開始就要打官司錄下每一段對話和寫下各種資料。

謝謝政府給市民發表意見，本人深知就這方面立法是一項艱難的工作，執法

也不容易，但卻是必要的。本人以自己有個開明負責任的政府而感到自豪！

市民： （若需要公開可用署名 侯先生）

聯絡電話： （如有需要請在下午六時後
或假期通話）

電郵是最方便的聯絡方法