

離島區議員鄧家彪

意見書

「冷靜期」須真正保障消費者

本人認為現時商務及經濟發展局推出的〔打擊不良營商手法〕諮詢文件，提及對推銷服務時的不良手法，如「虛假說明」及「誤導遺漏」列作違法，並建議「非應邀形式到訪消費者住所訂立的消費交易強制設立冷靜期」，這些修例內容皆讓人感到鼓舞，有助加強保障消費者。然而，道高一尺，奸商高一丈，必須仔細思量具體立法，才避免讓奸商鑽空找罅。

I 七天冷靜期包含正式使用服務之日數

事關重大的「冷靜期」必須要具體訂定才是有意義的冷靜期。觀照電訊管理局在2010年2月頒佈的〔有關通訊服務合約的實務守則〕，守則第5點雖明確提出「合約冷靜期」，內容包括合約須訂明一段冷靜期，客戶可在期內提出取消合約(5.1點)，而冷靜期須不少於七天(5.2點)。然而，在第5.6點，卻指明：
a, 服務一旦已開始提供、b, 在客戶處所的安裝工作一旦開始、c, 因訂用服務而提供的裝置一旦已送達客戶，「冷靜期」便再不適用！

上述內容看似平衡消費者和服務供應商之利益，但是供應商的銷售和經營手法卻實際逃避電訊管理局的指引。有市民X先生在簽訂合約之翌日已即時要求電訊公司取消合約，但不得要領更被公司追討三千多元。X先生的情況(見附件一)正正揭露監管漏洞：

第一，推銷、電話確認、上門安裝三個環節前後約兩小時，消費者根本不足以仔細考慮或查證合約內容及銷售手法；上述指引表明「一旦安裝」，冷靜期之保障便失效。而電訊銷售員往往在晚上上門推銷，居民難以致電電訊供應商查證(如X先生個案之A公司，熱線服務時間直至晚上9時)。

第二，電話確認之環節往往成為電訊供應商之「尚方寶劍」，用以拒絕消費者要求取消合約之理據。但該紀錄只能核對資料和陳述合約內容，對於澄清誤導銷售之手法(例如X先生之個案)根本無任何作用。

第三，取消服務合約手續煩瑣，先成功致電電訊供應商之職員接聽，並透過郵寄或

傳真才收到終止表格，再需要 1 個月前通知，並要寄回電訊供應商。如此煩瑣冗長的手續，前後拖延接近兩個月，消費者之冷靜期要求更難上加難。

第四，電訊供應商往往鼓勵消費者使用信用卡自動轉賬繳費，信用卡自動轉賬生效後，卡主並不能單方面取消該轉賬安排，卡主往往需要取消該張信用卡才可終止轉賬安排。在冷靜期內取消電訊供應商之合約已可謂存有先天的限制。

一直以來，有關電訊服務的投訴非常嚴重，電訊管理局及消費者委員會處理電訊服務之消費者投訴數字並無明顯改善，見下表：

	2008 年	2009 年	2010 年
消委會	9759	9166	5204 (截至 7 月)
電訊管理局	4370	4051	2765 (截至 6 月)

問題的成因正是源於無力的監管及電訊供應商層出不窮的推銷手法。電訊管理局曾在 2008 年 9 月至 2010 年 2 月曾推出〔解決顧客投訴計劃 (試驗)〕，結果只有 3 家電訊供應商參加，處理了 18 宗投訴，成效極低，低參與情況更讓人覺得電訊供應商罔顧顧客之投訴。而電訊管理局之執法力度一直讓人質疑，如電訊條例 7M，賦予局方有權調查及處分電訊供應商誤導銷售，但 2009 局方只有就三宗投訴作出調查及處分，對比數千宗投訴數字可謂九牛一毛；而局方更沒有列明對電訊商違反〔有關通訊服務合約的實務守則〕之罰則，因此，即使局方是發牌監管機構，亦只是一隻「無牙老虎」！

因此，本人建議是次修例，落實更具體的做法，以助保障電訊消費者的措施包括：

一，以計分制形式，紀錄所有持牌電訊供應商之投訴數字和公平營商情況，並定期公佈有關分數及相關處分，發揮黑名單的效果。

二，訂立冷靜期之七日期限應包涵電訊服務開啓後的時期 (如適用)，並隨合約副本，夾附一份即時終止合約的通知書。

三，盡快引入低廉、快捷及具約束力的調解和審裁制度，讓消費者獲一條司法途徑以外的方法，投訴不公平營商問題及追討相關的損失。

附件一 [X先生個案內容]

1. X先生自2009年年初一直使用A公司之捆綁式服務合約，包括固網電話、收費電視和寬頻上網服務，為期30個月。
2. 在2010年4月18日晚上8時左右，B公司之推銷員上門推銷，表示A公司一直租用B公司的網絡，現在B公司正推出優惠，較A公司廉宜並可代客戶「無條件轉公司合約」，X先生比較收費和服務後，便簽署合約及信用卡自動轉賬授權書。推銷員表示同一晚內便會安裝。
3. 在同晚9時左右，B公司職員致電確認X先生之資料及合約內容，但沒有提及「轉約」安排，X先生亦不虞有詐，對該確認電話沒有異議。
4. 同晚10時左右，B公司派員上門安裝；X先生於該晚可使用B公司之服務。
5. 4月19日，X先生繼續可使用A公司之服務，於是覺得有問題，致電A、B兩間公司了解事情，方知道自己被騙。即日，X先生聯絡該推銷員，但一直聯絡不上，故再致電B公司投訴，並要求即時取消合約，B公司表示需要時間調查。X先生亦於同日前往議員辦事處投訴。
6. 4月22日，議員辦事處致信B公司要求調查。同時間X先生前往銀行取消該筆信用卡自動轉賬，銀行表示必須取消整張信用卡可方停止轉賬，於是X先生書面申請，需要一個月時間。導致信用卡被B公司前後扣取兩個月的月費。
7. 4月尾，X先生多次致電B公司追問調查結果，B公司覆電表示聆聽簽約該晚之確認錄音後，認為X先生同意合約，故不能取消合約。
8. 5月初，B公司表示收到議員辦事處之投訴信再主動回覆X先生，同樣堅稱根據錄音X先生同意該份合約，故不能取消；X先生堅持取消，B公司之職員表示要收取合約期餘下收費及相關罰款，儘管如此，該職員亦承諾會郵寄一份「終止合約通知書」予X先生。
9. 5月尾，X先生收到終止合約通知書，即時填寫寄出，6月27日方才生效終止服務；而X先生亦按B公司指示，7月份親身交回所有器材。
10. 8月7日，X先生收到B公司「服務款項逾期未繳最後通知書」，追收X先生\$3,822欠款。