

通訊事務管理局辦公室怎樣處理關乎《電訊條例》第 7M 條 所禁止具誤導性或欺騙性行為的投訴的指引

本指引載列通訊事務管理局辦公室（下稱“通訊辦”）就處理有關《電訊條例》（第 106 章）第 7M 條（下稱“第 7M 條”）的投訴所採取的程序，第 7M 條禁止電訊持牌人作出具誤導性或欺騙性的行為¹。本指引旨在讓市民和業界了解處理有關第 7M 條投訴的程序和涉及的相關時限。

2. 通訊事務管理局（下稱“通訊局”）亦可根據第 7M 條主動展開查訊。通訊辦在進行主動查訊時，會視乎本指引所載的程序和時限的適切程度而予以遵循。

行政優先次序

3. 通訊辦沒有足夠資源調查收到的所有投訴。為確保有效運用通訊辦資源，通訊局根據《電訊條例》擁有行政上的酌情決定權，在權衡調查很可能涉及的資源和進行調查可能帶來的益處，以及考慮其他可供選擇的方案後，決定是否根據第 7M 條跟進或進一步跟進某宗個案。在這種情況下，通訊局可基於行政優先次序而在不對個案的是非曲直得出看法的情況下，決定不跟進

¹ 第 7M 條訂明“持牌人在提供或獲取電訊網絡、電訊系統、電訊裝置、顧客設備或服務時（包括（但不限於）促銷、推廣或宣傳該等網絡、系統、裝置、顧客設備或服務），不得作出局長認為屬具誤導性或欺騙性的行為”。另請參閱在二零零三年五月二十一日發出的指引《香港電訊市場中具誤導性或欺騙性的行為》。
(http://tel.archives.ofca.gov.hk/zh/report-paper-guide/guidance-notes/gn_20030521.pdf)

或不進一步跟進通訊辦所收到的投訴，或不跟進或不進一步跟進通訊局已主動作出查訊的個案。附錄載列通訊局基於行政優先次序決定是否跟進或進一步跟進個案的考慮因素（如情況適用），但管理局還可考慮其他因素。

4. 因此，本指引所載怎樣處理第 7M 條個案是受制於行政優先次序這凌駕性考慮因素。通訊局在處理投訴的任何階段或在主動展開查訊後，均可考慮行政優先次序這項因素。

5. 如通訊局基於行政優先次序而決定不跟進或不進一步跟進某宗個案，在適當情況下，管理局會把其決定和得出該決定所曾考慮的因素以書面通知投訴人、被投訴者和相關各方²。如通訊局基於行政優先次序而決定不跟進某宗個案，這並不代表或隱含通訊局對有關個案的是非曲直的任何看法。

確認收到投訴

6. 我們將於三個工作天內以書面確認收到投訴。認收函件將包括處理有關投訴的人員的聯絡資料，以供查詢個案進度。

初步查訊

7. 我們在收到投訴後，會進行初步查訊。初步查訊包括兩個階段的分析過程：

² 相關各方一般包括在通訊辦處理投訴或主動作出查訊期間，曾向通訊辦提供資料的人士。

- (a) 遭投訴的事項是否屬於第 7M 條範圍之內。如遭投訴的事項不屬於第 7M 條的範圍，通訊辦將不會再調查有關事項；
- (b) 如遭投訴的事項是屬於第 7M 條範圍之內，通訊局將根據在初步查訊階段收集到的資料，決定是否有合理理由令其懷疑有關行為可能已違反第 7M 條，因而可展開調查。

8. 我們會詳細研究投訴人所提供的資料，以及通訊辦擁有的或從公共範疇（例如廣告、網站等）取得的其他相關資料。如有需要，我們亦可能會進行市場調查、要求相關各方提供資料，或向投訴人索取進一步資料或就投訴所涉事宜作出澄清。通訊辦人員可能會邀請投訴人會面和作出供詞。我們亦可能會邀請被投訴者就投訴的指稱作出評論。這些行動的目的是要索取幫助我們了解有關投訴的資料，並進行上文第 7 段所述的兩個階段分析。

9. 如遭投訴的事項不屬於第 7M 條的範圍，通訊辦將不會再作跟進，並會以書面通知投訴人和被投訴者（如被投訴者已獲告知該投訴）。

10. 如遭投訴的事項是屬於第 7M 條範圍之內，我們會開展第二階段的分析，屆時通訊局會考慮是否有合理理由令其懷疑有關行為可能已違反第 7M 條。

11. 如通訊局根據所得資料認為沒有合理理由令其懷疑有關行為可能已違反第 7M 條，我們會以書面通知投訴人和被投訴者（如被投訴者已獲告知該投訴）有關通訊局不會展開調查的決定。通訊局亦可基於行政優先次序而在不對個案的是非曲直得出看法的情況下，決定不進一步跟進該宗個案。³

12. 如通訊局根據所得資料認為有合理理由令其懷疑有關行為可能已違反第 7M 條，管理局可決定展開調查。投訴人和被投訴者將獲書面通知有關通訊局將展開調查的決定。展開調查絕不代表或隱含通訊局已得出有關行為違反第 7M 條的看法。

13. 我們致力在收到進行分析所需全部資料後的*四個星期內*，完成兩個階段的分析，並通知投訴人有關結果。然而，我們能否達成這四個星期的工作目標，須視乎情況而定，例如所涉事宜的複雜程度、通訊局手頭的資料數量、通訊局可動用的資源等。

調查

14. 如通訊局決定展開調查，我們會考慮應否邀請投訴人與通訊辦人員會面和作出供詞、應否進行市場調查，或應否要求相關各方提供資料（如在初步查訊階段未作出這些行動）。如情況需要，我們也會要求提供補充或較詳盡的資料。

15. 在所有個案中，我們會邀請被投訴者就投訴作出申述，並提供與調查相關和所需的任何資料。視乎個案的複雜程度和所

³ 見第 3 至 5 段。

索取資料的性質，被投訴者將獲充分時間回應。

16. 如有需要，通訊局可行使管理局在《電訊條例》下的正式權力，向相關各方獲取資料。

17. 在接獲所需的全部資料和回應後，通訊局會按相對可能性的衡量準則全面評核個案，以決定被投訴者有否違反第 7M 條。然而，必須指出的是，通訊局在展開調查後亦可基於行政優先次序而在不對個案的是非曲直得出看法的情況下，決定不進一步跟進該宗個案。⁴

結果

18. 如通訊局評核所得的全部相關資料後，結論是違反的情況不成立，通訊局會把決定以書面通知投訴人和被投訴者。通訊局亦會以決定的形式（下稱“決定”）列明調查的裁斷，以在通訊辦網站⁵公布讓公眾知悉。

19. 如違反的情況成立，通訊局會在決定擬稿中列明調查的暫定裁斷，包括建議的行動或罰款（如適用），並邀請被投訴者作出申述，申述一般需在兩星期內作出。如情況需要，例如通訊局在考慮有關申述後，其看法出現重大改變，管理局或會再給予被投訴者申述機會，或請被投訴者或相關各方提供更多資料。通訊局在審慎考慮接獲的所有進一步申述和資料後，才作出最終

⁴ 見第 3 至 5 段。

⁵ <http://www.coms-auth.hk/tc/complaints/handle/index.html>

決定。如通訊局確信無需邀請再作申述或取得更多資料，通訊局會作出最終決定。通訊局的最終決定會以書面形式通知被投訴者和投訴人。有關決定會在通訊局網站公布讓公眾知悉。

20. 在通訊局已作出有關決定而通訊局網站未公布決定之前，被投訴者（和投訴人或相關各方（如適用））就不披露決定內其認為屬商業機密的重要資料，會獲機會作出申述。通訊局會考慮有關申述，以決定是否需要在公布決定前作出修訂。通訊局採取的方針，是只有當關乎相關人士的業務、商業或財政事務的資料，予以披露可能使該人士的合法業務、商業或財政事務受到不利影響，才不在決定中披露。一般而言，資料愈是年日久遠或過時，即使關乎相關人士的業務、商業或財政事務，所帶來不利影響的機會愈低。通訊局亦需要考慮資料是否須予披露，讓公眾了解決定的理據。

21. 在調查期間，我們會讓投訴人知悉調查進展。目前，我們致力在展開調查後*四個月內*，完成 80% 個案的調查，或假使調查仍在進行中，向投訴人報告調查的進展。這是因為調查工作有時需要更多時間，視乎各種因素而定，例如個案的複雜程度、所涉資料數量、通訊辦的資源等。

22. 如遭投訴的行為仍然持續，而且被指會繼續對消費者或其他業界人士造成嚴重損害，通訊局可考慮在按情況所需的時限內採取緊急行動，以處理有關投訴。在此情況下，通訊局保留酌情決定權不遵循本指引所訂時限，並視乎情況決定管理局認為合適的時限。如情況需要而通訊局認為有充分理由，通訊局亦可

偏離本指引所載的全部或部分程序行事。

通訊事務管理局辦公室
二零一二年四月一日

通訊局基於行政優先次序
決定是否跟進或進一步跟進個案的考慮因素示例

1. 進行查訊或調查所需的資源，包括通訊辦和各方在過程中涉及的資源。
2. 遭指稱的行為或其可能造成的影響是否涉及重大公眾利益或引起重大公眾關注。
3. 遭指稱的行為是否持續或屬已發生的一次性個別事件。
4. 遭指稱的行為是否關乎新產品、服務或技術，或涉及有關市場的爭議事項，而有關事項的法律範疇和因規管而介入所產生的影響未明及／或前所未有，因此可能適宜採取其他行政手法，例如先向業界提供指引。
5. 被投訴者是否已迅速而有效地糾正可能違例的事項，以及是否已採取措施避免違例事項再度發生。
6. 遭指稱的行為是否涉及整體業界，或通訊局如不跟進個案，該行為是否很可能會蔓延開去。
7. 通訊辦的行動會否起到有意義的教育或阻嚇作用。

8. 遭指稱的行為是否或看來是重犯、蓄意或明目張膽的違例事項。
9. 被投訴者是否曾干犯類似違例事項，或在遵循相關法定條文方面已有不良記錄。
10. 在現行或已構思的政策或規管過程中，受爭議事項或與之息息相關的問題是否相當可能會予以考慮。
11. 是否有其他方法處理受爭議事項。