

通讯事务管理局(「通讯局」)处理的投诉(于二零二四年六月十七日公布)

通讯局已审理以下投诉个案：

[电视广播有限公司\(「无线」\)播放的电视节目「东张西望」](#)

通讯局经考虑广播投诉委员会的建议，决定就电视节目「东张西望」的投诉向无线发出**警告**。

二零二四年六月十七日

个案：二零二三年十一月二十五日晚上七时三十分至八时在电视广播有限公司（无线）翡翠台播放的电视节目《东张西望》

通讯事务管理局（通讯局）接获一宗关于上述节目的投诉，主要指：

- (a) 节目环节关于某家庭电器品牌（该品牌）的指称属偏颇和误导，在播放前没有给予该品牌恰当机会及时对有关指称作出回应，对该品牌不公平；以及
- (b) 节目环节中可清楚识别该品牌，损害该品牌的声誉。

通讯局的调查结果

通讯局按既定程序，详细审视了投诉个案的细节及无线提交的陈述。通讯局考虑了个案的相关资料，包括以下各点：

个案的细节

- (a) 投诉所指的节目为资讯娱乐节目，其中一个环节（该环节）讲述一对夫妇（受访者）不满该品牌的产品 / 服务；
- (b) 该环节提到受访者对气体煮食炉强化玻璃面碎裂及该品牌的处理手法（该事件）表示不满。旁白简述了该品牌的回应并展示相关电邮；荧幕上亦显示男受访者与该品牌互相讨论该事件的文字讯息。男受访者多次提及该品牌，而附有该品牌标志的网页截图和无线与受访者之间的文字讯息中均显示该品牌；
- (c) 该环节提到会就该事件作出跟进报道，但在二零二三年十一月二十九日播出的一集的环节只讲述另一品牌的同类事件，当中访问了一名家电专家解释可能导致强化玻璃碎裂的原因（十一月二十九日播出的环节）；以及
- (d) 无线呈述指，决定尽快播出该环节有其编辑及公众安全角度的考量；无线已尽合理努力交代双方的观点，包括该品牌的回应，披露该品牌不会损害其声誉或利益；在该环节及十一月二十九日播出的环节播出后，无线没有收到任何一方就该事件的进一步发展的任何资料；以及在节目中披露被投诉公司 / 机构名称的做法并不罕见，尤其考虑到相关公司已负责任地和公平地作出回应。

《电视通用业务守则——节目标准》（《电视节目守则》）中的相关条文¹

- (a) 第9章第9段——持牌人有责任避免在真实题材节目中对个别人士或团体不公平，尤其不可使用谬误资料或歪曲事实。持牌人亦不应错误引导观众，以致对节目提及的人士或团体不公平；
- (b) 第9章第15段——节目如会影响个别人士、公司或其他机构的声誉，持牌人应特别小心处理；应采取一切合理措施，确保本身已尽量公正和准确地报道所有重要事实；以及
- (c) 第9章第16段——当真实题材节目揭示有不公或不称职的事件，或带有损害个别人士或机构的批评，受批评的一方应有适当机会及时作出回应。

通讯局的审议

通讯局考虑了个案的相关资料，包括无线的陈述，认为：

- (a) 《电视节目守则》第9章第9、15及16段的相关规定责成持牌人要在制作真实题材节目时应特别小心处理，避免对个别人士 / 团体不公平，并让受批评的一方有机会作出回应；
- (b) 该环节似乎并没有任何关于该事件及 / 或该品牌的错误资料或歪曲事实的内容，但该环节的表达手法，尤其是如何处理受批评一方的手法，对于考虑涉事者是否获公平对待而言十分重要。该品牌明确要求更多时间以调查该事件和提供全面的回应，然而无线没有接纳该品牌提出的要求，并沿用已有的采访资料于两日后播出该环节，当中没有剪辑该品牌的提述或将该品牌的名称 / 标志作模糊化处理。受访者所表达的不满，以及该品牌在整个环节中清楚可辨，可被视为带有损害该品牌的批评，导致其声誉受损。无线呈述指该节目曾在其他个案中披露被投诉公司 / 机构的名称，但由于每宗个案须按其个别情况考虑，故这并不能视作合理的解释；
- (c) 该环节提到会对该事件作出跟进报道，但十一月二十九日播出的环节并没有给予该品牌机会作出进一步的回应。无线亦没有解释为何未曾按该品牌明确提出的要求，邀请该品牌作进一步回应；以及

¹ 通讯局于二零二三年十二月十五日就修订的电视及电台节目及广告标准业务守则刊宪，有关修订于同日生效。上述的《电视节目守则》相关条文，在投诉所指的节目播放时（即二零二三年十一月二十五日）仍然适用。

- (d) 基于上文所述，通讯局有合理理由认为无线没有采取合理措施避免对该品牌不公平。该环节有误导观众的效果，以致会对该品牌不公平。无线没有提供恰当的机会让该品牌适时回应受访者的言论／批评，可被视为没有特别小心处理会影响该品牌声誉的节目内容。

裁决

鉴于上述情况，通讯局认为就节目内容的公平性及回应的权利的投诉成立，无线违反了《电视节目守则》第9章第9、15及16段的规定。经考虑个案的具体事实和情况，以及其他相关因素，通讯局决定向无线发出警告，敦促它严格遵守《电视节目守则》中的相关条文。
