

通訊事務管理局(「通訊局」)處理的投訴(於二零二四年六月十七日公布)

通訊局已審理以下投訴個案：

[電視廣播有限公司\(「無綫」\)播放的電視節目「東張西望」](#)

通訊局經考慮廣播投訴委員會的建議，決定就電視節目「東張西望」的投訴向無綫發出**警告**。

二零二四年六月十七日

個案：二零二三年十一月二十五日晚上七時三十分至八時在電視廣播有限公司（無綫）翡翠台播放的電視節目《東張西望》

通訊事務管理局（通訊局）接獲一宗關於上述節目的投訴，主要指：

- (a) 節目環節關於某家庭電器品牌（該品牌）的指稱屬偏頗和誤導，在播放前沒有給予該品牌恰當機會及時對有關指稱作出回應，對該品牌不公平；以及
- (b) 節目環節中可清楚識別該品牌，損害該品牌的聲譽。

### 通訊局的調查結果

通訊局按既定程序，詳細審視了投訴個案的細節及無綫提交的陳述。通訊局考慮了個案的相關資料，包括以下各點：

#### *個案的細節*

- (a) 投訴所指的節目為資訊娛樂節目，其中一個環節（該環節）講述一對夫婦（受訪者）不滿該品牌的產品／服務；
- (b) 該環節提到受訪者對氣體煮食爐強化玻璃面碎裂及該品牌的處理手法（該事件）表示不滿。旁白簡述了該品牌的回應並展示相關電郵；熒幕上亦顯示男受訪者與該品牌互相討論該事件的文字訊息。男受訪者多次提及該品牌，而附有該品牌標誌的網頁截圖和無綫與受訪者之間的文字訊息中均顯示該品牌；
- (c) 該環節提到會就該事件作出跟進報道，但在二零二三年十一月二十九日播出的一集的環節只講述另一品牌的同類事件，當中訪問了一名家電專家解釋可能導致強化玻璃碎裂的原因（十一月二十九日播出的環節）；以及
- (d) 無綫呈述指，決定盡快播出該環節有其編輯及公眾安全角度的考量；無綫已盡合理努力交代雙方的觀點，包括該品牌的回應，披露該品牌不會損害其聲譽或利益；在該環節及十一月二十九日播出的環節播出後，無綫沒有收到任何一方就該事件的進一步發展的任何資料；以及在節目中披露被投訴公司／機構名稱的做法並不罕見，尤其考慮到相關公司已負責任地和公平地作出回應。

## 《電視通用業務守則——節目標準》（《電視節目守則》）中的相關條文<sup>1</sup>

- (a) 第9章第9段——持牌人有責任避免在真實題材節目中對個別人士或團體不公平，尤其不可使用謬誤資料或歪曲事實。持牌人亦不應錯誤引導觀眾，以致對節目提及的人士或團體不公平；
- (b) 第9章第15段——節目如會影響個別人士、公司或其他機構的聲譽，持牌人應特別小心處理；應採取一切合理措施，確保本身已盡量公正和準確地報道所有重要事實；以及
- (c) 第9章第16段——當真實題材節目揭示有不公或不稱職的事件，或帶有損害個別人士或機構的批評，受批評的一方應有適當機會及時作出回應。

### 通訊局的審議

通訊局考慮了個案的相關資料，包括無綫的陳述，認為：

- (a) 《電視節目守則》第9章第9、15及16段的相關規定責成持牌人要在製作真實題材節目時應特別小心處理，避免對個別人士／團體不公平，並讓受批評的一方有機會作出回應；
- (b) 該環節似乎並沒有任何關於該事件及／或該品牌的錯誤資料或歪曲事實的內容，但該環節的表達手法，尤其是如何處理受批評一方的手法，對於考慮涉事者是否獲公平對待而言十分重要。該品牌明確要求更多時間以調查該事件和提供全面的回應，然而無綫沒有接納該品牌提出的要求，並沿用已有的採訪資料於兩日後播出該環節，當中沒有剪輯該品牌的提述或將該品牌的名稱／標誌作模糊化處理。受訪者所表達的不滿，以及該品牌在整個環節中清楚可辨，可被視為帶有損害該品牌的批評，導致其聲譽受損。無綫呈述指該節目曾在其他個案中披露被投訴公司／機構的名稱，但由於每宗個案須按其個別情況考慮，故這並不能視作合理的解釋；
- (c) 該環節提到會對該事件作出跟進報道，但十一月二十九日播出的環節並沒有給予該品牌機會作出進一步的回應。無綫亦沒有解釋為何未曾按該品牌明確提出的要求，邀請該品牌作進一步回應；以及

---

<sup>1</sup> 通訊局於二零二三年十二月十五日就修訂的電視及電台節目及廣告標準業務守則刊憲，有關修訂於同日生效。上述的《電視節目守則》相關條文，在投訴所指的節目播放時（即二零二三年十一月二十五日）仍然適用。

- (d) 基於上文所述，通訊局有合理理由認為無綫沒有採取合理措施避免對該品牌不公平。該環節有誤導觀眾的效果，以致會對該品牌不公平。無綫沒有提供恰當的機會讓該品牌適時回應受訪者的言論／批評，可被視為沒有特別小心處理會影響該品牌聲譽的節目內容。

## 裁決

鑑於上述情況，通訊局認為就節目內容的公平性及回應的權利的投訴成立，無綫違反了《電視節目守則》第9章第9、15及16段的規定。經考慮個案的具體事實和情況，以及其他相關因素，通訊局決定向無綫發出警告，敦促它嚴格遵守《電視節目守則》中的相關條文。

---