

小心買來 無效預繳長途電話卡

香港自從開放對外電訊市場，市場競爭使國際直撥電話費一直下降，在家居透過固網或流動電話網絡與海外親朋戚友通話或進行商業活動都非常方便、便宜。

但對於一些未能使用家居電話或流動電話國際電話直撥服務的消費者，例如遊客、家居外地傭工，他們只可以依靠預繳式國際電話卡。但市場上卻有很多無效的預繳電話卡出售。



預繳式國際電話卡與一般電訊服務的監管不同，雖然部分發卡公司擁有電訊牌照，但法例並未規定所有發卡公司都需要領有電訊牌照，受電訊條例監管。一般公司只要與有電訊牌照的公司有合約關係，牌照公司願意提供接駁服務和租出網絡供使用，就可以發行電話卡。

市場良莠不齊，加上預繳消費模式缺乏監管和《商品說明條例》不可應用在購買服務上，不法商人鑽空子賣出電話卡而不提供服務，如個案一。

個案一：用了一次便失效

投訴人2003年6月13日花\$50買了一張「福X星」電話卡，但他只能以628xxxx的電話號碼，成功打往福建省的福州市一次。投訴人就此致電服務熱線查詢，但他打了多次電話，皆沒人接聽。投訴人查詢不果，到本會投訴。本會得知該卡公司並未領有電訊牌照。2003年10月11日電訊管理局於其網頁的「消費者注意事項」一欄中提醒消費者不應購買該電話卡。至今本會仍未能接觸有關公司。

電訊管理局提醒消費者不應購買以下已無效的預繳電話卡

牌子 Brand Name	發卡公司 Issuing Company	接駁短碼 Access Code [1]
人人 Renren Telecom	人人電訊有限公司 Renren Telecom Limited	1604
福建星	並非由一持牌電訊營辦商發出	3078 1836
OCC Telecom	海外電訊有限公司 OCC Telecom Limited	1564
3066港中卡 China Hong Kong	天鴻信息發展有限公司 Telhope Information Development Co. Ltd	3066 6188 3066 6101 3066 6102
EZ Tone International Calling Card	飛線通有限公司 Way to Go Limited	3126 6555
Hong Kong Philippine	飛線通有限公司 Way to Go Limited	3189 9888
快易通 High Speed	飛線通有限公司 Way to Go Limited	3126 6660
King of Nepal Calling Card	M-H Telecom Limited	3060 7788
Queen of Nepal Calling Card	M-H Telecom Limited	3060 7788
Universal Pre-paid Phone Card	M-H Telecom Limited	3060 7788



[1] 上列接駁短碼屬無效的預繳電話卡當時使用的短碼。這些接駁短碼日後或會被分配予其他服務供應商。以上列表只包括電訊管理局接獲報告或證實無效的預繳電話卡。列表並不包括所有無效的預繳電話卡。

預繳式消費的其中一個問題是消費者往往不能確定私人企業的財政情況，以致未能計算清楚預繳優惠背後要承擔多少風險。當公司倒閉或結束營業時，如個案二的公司沒法履行承諾的服務，令消費者蒙受損失。

個案二：公司結業，服務轉移，消費者可能受損

投訴人在2002年在某店舖購買一張「人X通」預繳式長途電話卡，貨款\$100。之後，電話卡突然不能應用。於是親到卡中的電訊公司地址查詢，職員着她增值\$300，她付現金予公司後，電話卡即可使用。後卡值用完，再親到公司增值\$500。第二趟前往公司付款增值，職員提議她將\$500存入該公司銀行戶口，便可增值，不用她再親到公司。投訴人依職員指示，電話卡仍然可用。

2003年5月，投訴人把\$500存入銀行戶口後，電話卡卻不能使用，亦未能聯絡職員。投訴人遂在6月初親到公司，見職員正進行搬遷寫字樓，感事態不妙，要求公司退款，職員答允她的要求，公司會寄出支票給她。後投訴人未收到任何支票，再親到公司，職員再記下她的個人資料，答允7月份寄支票予她。其後投訴人仍未收到任何支票，她再親到公司查問，職員稱公司不再經營長途電話卡，已交由另一公司營運，給予投訴人另外一個電話。本會由電訊管理局得知該公司的電訊牌照有效期屆滿。

投訴人致電新公司，職員着她存入\$300到另外一個銀行戶口之後，電話卡便可用，她感有問題，拒絕存款，現電話卡內尚餘下\$380未使用。新公司亦拒絕負責電話卡內餘款。

如發卡公司領有電訊牌照，電訊管理局有權就其營商手法作出規管。例如：電訊管理局於2003年10月11日發布資

香港對外通訊服務聯會發出的「預繳式國際電話卡業務守則」

- 銷售給消費者的預繳式國際電話卡上必須印有以下資料，而字體高度不可少於1毫米
 - 持牌人公司名稱（經營預繳式國際電話卡服務的有關公司）
 - 由電訊管理局發出的適用牌照種類和牌照編號
 - 發卡公司名稱（如發卡公司並非持牌人的公司）
 - 接駁電話號碼（符合電訊管理局安排接駁電話號碼）
 - 發卡公司客戶熱線
 - 使用電話卡指引
 - 使用密碼要有合適保護以防盜用
 - 電話卡面值
 - 電話卡屆滿日期
 - 當電話卡開始使用後有效期多久
- 對預繳式國際電話卡的一般要求
 - 對外電訊服務營辦商聯會會員在消費者每次使用電話卡時，應說明其戶口所餘數值。
 - 所有樣本或失效的預繳式國際電話卡要有清楚註明。
- 公開預繳式國際電話卡收費資料
 - 在銷售點張貼的海報、可提供的資料單張、收費表單張或電話卡包裝上附帶資料，清楚列明預繳式國際電話卡的收費條款。
 - 收費條款要包括每單位或每分鐘的收費（例如以每分鐘或以每6秒一單位計算）、接駁費、最低收費和其他手續費。
- 預繳式國際電話卡服務承諾
 - 預繳式國際電話卡的計帳單位（例如以每元或每0.1元計算）。
 - 預繳式國際電話卡服務承諾
 - 保留客戶使用電話紀錄至少3個月作日後查詢之用。
 - 在合理收費情況下，客戶可要求查詢預繳式國際電話卡使用紀錄，公司要在14個工作天內提供所需資料。
 - 在辦公時間提供有效客戶熱線服務，並在銷售點張貼的海報、可提供的資料單張、收費表單張或電話卡包裝上附帶資料，列明所提供的客戶熱線服務水平（如平均多久回應客戶電話查詢）。

香港對外通訊服務聯會正考慮如會員遵守業務守則，可在預繳式國際電話卡印上該會標誌（見下圖），詳情可瀏覽對外電訊服務營辦商聯會網頁www.hkets.org。



料，指出最近部分國際直撥電話預繳卡發行商被發現違反《電訊條例》第7M條，向客戶提供不足或具有誤導性的收費資料，令客戶繳付遠高於他們從發卡商所發出的宣傳資料或收費單張所得知的費用。

行業認為有需要提高行業營商水平，對外電訊服務營辦商聯會與電訊管理局及本會商討後，自行製訂「預繳式國際電話卡業務守則」，希望業界遵守，增強消費者對行業信心。

如業界遵守業務守則，就不會出現如個案三的誤會情況。

個案三：包裝紙上無印客戶服務熱線電話

投訴人在一間便利店購買一張本地流動電話網絡商的國際漫遊電話卡，面值\$180。購買時，他已想先查詢有關收費資料，才作決定，但店員表示不知詳情，而包裝封紙上面並也沒有印明該流動電話網絡商的查詢電話，投訴人以為跟其廣告所宣傳的一般收費一樣，又因趕時間，無可奈何地便購買了該張電話卡。其後他從廣州致電香港，發現收費每分鐘\$9.00，認為非常昂貴，與廣告不同，他覺得電訊公司有責任在銷售點海報或銷售點提供資料，要清楚列明預繳式國際電話卡的收費條款。

總結

本會將加強消費者教育，電訊管理局亦將繼續監察市場，並對違例營辦商採

電訊管理局建議

購買國際直撥電話卡注意事項

- 小心閱讀服務條款及條件，包括電話卡的宣傳資料或收費單張上的細小字句。確定你清楚該項服務的收費水平及收費的計算方法。
- 緊記查看會否徵收附加費，以及每分鐘通話收費會否因應通話時間而有所改變。
- 須查看電話卡是否有屆滿日期。
- 若國際直撥電話預繳卡聲稱可就某目的地提供指定的通話「分鐘」，必須確定你明白適用於指定「分鐘」的條款及條件。指定「分鐘」可能只適用於部分情況（例如，一次過使用電話卡或於特定時段／時限內進行通話）。
- 若不清楚有關收費及收費的計算方法，應先聯絡經銷商或致電發卡商客戶服務熱線要求解釋。其後，如果仍然有所懷疑，可考慮不購買該電話卡及作出其他選擇。
- 比較不同國際直撥電話預繳卡服務的價格（包括附加費），然後才作出選購決定。如有可能，向曾經使用電話卡的親友作進一步查詢。

取行動；合力打擊不法商人，保障消費者。

本會促請零售商在銷售預繳式長途電話卡時，提供電話卡的長途電話收費價目表供市民參考，又或者在包裝紙

上印明或在當眼地方顯示客戶服務熱線

電話，方便市民先致電查詢。

