

行政上訴委員會

行政上訴案件 2004 年第 13 號

有關

龍德屏先生

上訴人

與

個人資料私隱專員

答辯人

之間

在行政上訴委員會席前的上訴個案

聆訊日期：2004 年 6 月 29 日

裁決理由頒布日期：2004 年 7 月 6 日

裁決理由書

2001 年 8 月 23 日，上訴人龍德屏與香港流動電訊有限公司(下稱“CSL”)簽訂“流動電話服務及購買手機同意書”(下稱“同意

書”) 及 “One2Free 半價月費優惠-附帶同意書” (下稱 “附帶同意書”) , 成爲 CSL 客戶 , 使用 CSL(One2Free)流動電話服務。

2. 同意書第 20.1 款的條文如下 :

“根據個人資料 (私隱) 條例 (第 486 章) 的條款 , 客戶同意本公司及 / 或 “自由 2” 使用就本協議所提供如條例所釋明的個人資料作公司內部 , 信貸查詢 , 債務追討 , 自動轉賬 , 直接促銷及 / 或市場調查之用 , 提供該等個人資料與電訊盈科集團內的公司 , 其他關聯公司及 / 或選定的第三者使用作所述的用途。客戶亦同意本公司及 / 或 “自由 2” 將該等資料與其他個人資料 “核對” (如條例所釋明) , 也同意該等個人資料移轉至香港以外地方 (包括香港以外的電訊盈科集團內的公司) ”

3. 換句話說 , 上訴人同意 CSL 可在 20.1 款列出的用途範圍內 , 使用上訴人的有關個人資料 , 包括使用上訴人個人資料向上訴人追討債務及提供該等資料與第三者作追債用途。

4. 根據附帶同意書，上訴人同意使用 CSL 之服務最少 12 個月及遵守服務條件和守則，如未能履行合約，則需繳付合約定明之 \$500 成本抵償。

5. 在上述合約屆滿後，上訴人在 2002 年 9 月 17 日，通過 CSL 的電話熱線，口頭同意與 CSL 續約，繼續使用 CSL(One2Free)流動電話服務。續約條件包括半價優惠和一系列的增值服務，合約為期 15 個月；如在合約屆滿前終止合約，須交罰款 \$500 元；6 個月內，(CSL) 不提供換機服務。2002 年 9 月 10 日生效。

6. 由 CSL 提供的英文續約記錄如下：

“**Hb**markerPC9EA2, continue 50%rate plan offer with free
ayw **15mths.sign 15mths contract with \$500 penalty, no
trade-in offer within 6mths. wef:10/9/02 tactical offer :+vm
(rebecca/hb.lck2)order placed by sub”

7. 續約後大概八個月，2003 年 5 月期間，上訴人轉台，終止使用 CSL 流動電話服務。由於上訴人在約滿前終止合約，CSL 於上

訴人 2003 年 6 月份的月結單，要上訴人繳交\$500 罰款。上訴人只交電話費，沒有理會罰款，因為他認為要他繳交罰款不合理。2003 年 8 月 15 日，上訴人接獲由 G.P. Credit Management 發出的信，聲稱受 CSL 委託向上訴人收取欠繳罰款。上訴人仍然認為 CSL 無理由追收該款項。不過，為避免家人受收帳公司滋擾，他先交繳該款項，但同時向 CSL 表達他對此項收費不滿。2003 年 8 月底，上訴人收到 CSL 追收欠款的帳單。他認為 CSL 不應在發出此帳單前，將欠帳事宜交收帳公司處理。他又認為 CSL 不應向 G.P. Credit Management 披露他的個人資料。

8. 2003 年 10 月 6 日上訴人向個人資料私隱專員公署（下稱“公署”）投訴 CSL，指 CSL 在未得他同意下，將他的個人資料，轉給 G.P. Credit Management，以方便該收帳公司代 CSL 向他追討服務費用。他指 CSL 惡意披露他的個人資料，違反個人資料（私隱）條例的規定。

9. 個人資料私隱專員（下稱“專員”）跟進投訴，於 2003 年 10 月 24 日去信 CSL 查詢。CSL 於 2003 年 11 月 4 日回信對投訴作出解釋。專員在瞭解事件經過及研究實際情況後，於 2003 年 11 月 19

日，通知上訴人該公署不擬對此個案進行調查。專員解釋他作出此決定的理由如下：

“本人… 認為當初香港通訊收集你的個人資料的目的，是包括用於收回未清償帳款的事宜上；其後香港通訊向其委託的帳項管理公司提供上述有關你的個人資料，其目的與當初收集你的個人資料的目的之一致或直接有關。故此，雖然無你的同意，也沒有不符上述原則第 3 條的規定。再者，香港通訊向帳項管理公司所提供有關你的個人資料，並未超出用作追收欠款所必需的資料之外。因此，根據本公署的“處理投訴政策”第 (B) (d) 項，無須根據條例第 38 條進行調查。”

10. 上訴人不服專員的決定，於 2004 年 4 月 2 日，向本委員會投訴專員失職。上訴人在投訴書中稱，CSL 提出的續約價，比該公司提供給新客戶的價高近一倍，他認為不合理，但由於他當時並無意轉台，又沒有其他電話公司的資料，他只有暫時同意續約，他打算在 CSL 寄來資料確認時再表示放棄，其後他繼續使用 CSL 流動電話服務八個月。

11. 2004年4月15日上訴人發出上訴通知書，以他在4月2日的投訴信中列出的理由為基礎，針對專員的決定，正式向本委員會提出上訴。他提出的理由，可簡述如下：

- (a) CSL(One2Free) 未發帳單，就將他的個人資料交給收帳公司，屬侵他的個人私隱行為，專員不能對此無反應。
- (b) 他的個案的關鍵在於合約是否存在。他認為合約並不存在，而專員未查究這問題，就認為 CSL 有權向他追債，是站在 CSL 一邊。
- (c) CSL 在提供延續服務時，沒有給他足夠時間考慮。而且價比市價高出一倍，是不合理及不公平的交易，此類合約應該無效。
- (d) 沒有經過深思熟慮的口頭承諾，是沒有法律保障。
- (e) CSL 沒有要求他確認合約，才提供服務，有違常規。
- (f) CSL 沒有把合約副本寄給他，因此沒有完成確認手續。
- (g) 有關\$500 服務費的條文，只在第一份合約中出現，延續服務合約條件與第一份合約不同。所以，CSL 要求他繳交該數目是沒有理由的。

12. 專員在他提供給本委員會的“與決定有關的答辯書”中稱，CSL 按照其內部紀錄，有理由相信上訴人未繳清帳項，而將上訴人的有關個人資料披露給帳項管理公司 G.P. Credit Management 代 CSL 向上訴人追欠繳服務費的做法，其目的與 CSL 當初收集上訴人的個人資料的目的直接有關。而且由於上訴人確在延續約期間曾使用 CSL 服務，且在約期屆滿前，終止合約，專員認為表面上無證據顯示 CSL 是憑空向上訴人追欠款。至於上訴人與 CSL 間是否確立合約，專員稱此乃商業糾紛或是消費者權益及 CSL 經營手法是否正當的問題，此等爭議應由法庭解決，並非專員所能決定。專員指出，沒有法例規定，資料使用者追收欠帳需發出帳單給資料當事人。只要資料使用者遵守保障資料原則第 3 條的規定，資料使用者便可將追收欠帳事宜外判給第三者。專員認為無表面證據顯示 CSL 將上訴人的個人資料披露給帳項管理公司，有違反保障資料原則第 3 條的規定。

13. 2004 年 6 月 10 日，上訴人來信，提出了一些意見，希望本委員會加以注意。他的意見主要是：

- (a) 他不認為 CSL 有權將欠帳者，交由收帳公司處理。他認為專員在未探討該公司的做法是否異常之先，不應認同該公司的處事方法。

- (b) 他認為合約存在與否，是本案的關鍵問題。要有合約，才可以決定他有沒有欠款，才可以決定有關公司的追帳程序是否正確，和他是否不還債，而需要交由收帳公司處理等問題。他認為專員在沒有解決上述問題前下結論，是對他不公平。
- (c) 他認為先發帳單，再交由追帳公司處理是明文守則，不是專員所指的一種良好的操守。
- (d) 他認為商業機構不應以口頭承諾作為欺詐小市民的工具。
- (e) 消費者與商業機構立約時有“冷靜期”權。CSL 在他第一份合約屆滿前幾天，才提供續約條件，令他沒有時間考慮，是剝奪了他的“冷靜期”權利。一般的電話交易，都有確定程式，但 CSL 沒有確認合約，所以合約不全在。
- (f) CSL 稱沒有 2003 年 7 月 29 日的談話記錄，是隱瞞證據。
- (g) CSL 的追帳安排，是惡意行為。目的是阻止他諮詢消費者委員會的意見，是惡意披露他的個人資料。

14. 上訴人在 2004 年 6 月 10 日的信，更向本委員會表示，他已收到聆訊資料，但他無意出席聆訊。他後來改變主意，他出席今天的聆訊，但他的陳述與他的書面意見，沒有不同的地方。

15. 本委員會要指出，上訴涉及的問題是：專員決定不調查上訴人的投訴，是否正確？這問題涉及 CSL 將上訴人的個人資料，轉交 G.P. Credit Management 向上訴人追收欠款，是否有違個人資料（私隱）條例(包括資料保障原則)的規定。至於 CSL 的經營手法是否合乎商業道德；該公司與客戶簽訂或達成合約（包括與客戶續約）的程序是否合理，對消費者是否公平；上訴人與 CSL 的交易是否不公平；該公司未發帳單，即委託收帳公司代追收欠款的程序是否有違原則或商業操守等問題，都不在本上訴的範圍內。上訴人的上訴理由及他在 2004 年 6 月 10 日提出的意見，主要都是環繞著這些問題。如果上訴人認為他與 CSL 的交易導致他受損害，而他需要就這些問題尋求法律解釋及濟助，他應循正確渠道，按照法律程序在法院提出訴訟。

16. 無可否認，上訴人在 2001 年 8 月 23 日與 CSL 簽訂同意書，達成協議，同意 CSL 可使用上訴人的個人資料，作追收欠款的用途，這包括 CSL 可委託第三者向上訴人收帳。上訴人又同意原合約為期 12 個月，在約滿前終止合約，他要賠償\$500。這兩點，上訴人在他的上訴理由，也沒有爭議。據本委員會瞭解，上訴人所爭議的是他與 CSL 的續約是否成立。他認為這是關鍵問題。他的理據是：如果沒有這合約，他就沒有責任繼續使用 CSL 電話服務 15 個月，他轉台也無

須繳交\$500的罰款，因此他沒有欠 CSL 款項。CSL 無權將他的個人資料交給 G.P. Credit Management。這樣，專員不能不調查合約是否存在和他投訴 CSL 違反私隱條例是否有理。

17. 上訴人認為沒有事後の確認，口頭同意不產生合約。本委員會要指出這不是正確的法律觀念。根據合約法，只要雙方同意合約條件，承諾履行合約責任，無論雙方是以口頭或書面同意，在法律上，這已構成合約，對雙方都有約束力，而無需任何一方事後予以確認。上訴人在他的投訴信，承認他在 2003 年 9 月 17 日在電話中，接受 CSL 提出的續約條件，其後繼續使用 CSL 電話服務達八個月之多。這顯示上訴人實際上確認新合約已存在及生效。即使上訴人有他所稱的“冷靜期”權利，在八個月期過後，他也沒有向 CSL 提出放棄或推翻合約或對合約提出異議。因此，即使上訴人在 9 月 17 日只是暫時同意，或 CSL 一直未將合約副本寄予上訴人確認續約，這些都不能影響合約已存在的事實。

18. 上訴人沒有爭議續約條件包括 15 個月約期及期滿前終止合約須罰款\$500。由於是續約，雙方必然知道及明白新約的條款除了 CSL 在 9 月 17 日提出的條款外，還包括第一份合約(同意書)的其他條款，

其中之一是與使用個人資料有關的第 20.1 款。上訴人在新約屆滿前轉台，即是終止合約，CSL 當然可以根據合約的條款，要求他繳交罰款，由於上訴人不理會，CSL 亦有權按照合約條款將追討欠款的任務交與第三者執行，並按照第 20.1 款將上訴人的有關個人資料轉給該第三者，目的是為追收欠款。至於 CSL 是否需要在發帳單後才可以交第三者追收，或應在那個階段進行才正確，正如上述，這個問題不在本上訴範圍內，本委員會不在這方面作出任何決定。

19. 個人資料（私隱）條例附表 1 保障資料原則第 3 條，規定如下：

“如無有關的資料當事人的訂明同意，個人資料不得用於下列目的以外的目的 -

(a) 在收集該等資料時會將其使用於的目的；或

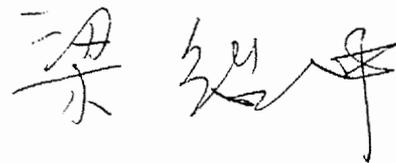
(b) 直接與 (a) 段所提述的目的有關的目的。”

20. 專員認為 CSL 當初收集上訴人的個人資料的目的，是包括用於收回未清償帳款等事宜上，而 CSL 向其委託的第三者 G.P. Credit Management 提供上訴人的有關個人資料的目的，也是為收帳用途，與

當初收集的目的一致或直接有關。所提供的資料，也在用作收帳的必需的資料範圍內。所以，雖然 CSL 未獲得上訴人的同意就提供該資料給第三者，也沒有違反上述第 3 條原則或與該原則不相符或不相稱。因此無需要進行調查。

21. 本委員會在詳細研究及考慮本案所有情況及所有的陳述後，同意專員上述的結論。CSL 將上訴人的個人資料轉給 G.P. Credit Management 目的是收帳，這行動沒有違反保障資料原則第 3 條，也沒有與該原則不相符的地方。專員不調查投訴，是正確的決定。本委員會駁回上訴。

22. 本委員會不作出訟費命令。



行政上訴委員會主席梁紹中