

行政上訴委員會
行政上訴案件第 43/2015 號

有關

馬家俊

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

- 林定國資深大律師 (主席)
- 郭斯聰先生 (委員)
- 葉豪盛教授 (委員)

聆訊日期：2016 年 1 月 13 日

書面裁決理由頒布日期：2016 年 2 月 5 日

裁決理由書

1. 上訴人向答辯人投訴東怡旅遊有限公司(“東怡”)。答辯人於 2015 年 7 月 21 日根據《個人資料(私隱)條例》(“該條例”)第

39(2)(d)條決定不繼續進一步處理上訴人的上述投訴。在 2015 年 8 月 17 日，上訴人就答辯人上述決定向行政上訴委員會提出上訴。

2. 上訴人對東怡的投訴如下述。上訴人在 2013 年 5 月 13 日到東怡位於旺角銀行中心的分店訂購兩張由香港至巴黎的來回機票。當時東怡處理的職員是劉婉琳女士(“劉女士”)。上訴人指東怡錯誤預訂了回程航班，以致他蒙受損失。

3. 東怡的解釋是，在 2013 年 5 月 13 日當天，在上訴人到分店訂購機票後不久，有一名自稱馬先生的男子致電該分店，並提供了上訴人訂購機票的有關行程資料。劉女士認定來電者是上訴人本人，故按其要求，更改了回程機票。

4. 上訴人至今仍堅稱他沒有致電東怡要求更改回程航班。到底致電東怡的人是否上訴人是一項事實爭議。

5. 然而，上述事實爭議已由法庭裁斷。上訴人就此事在小額錢債審裁處(“審裁處”)向東怡提出申索。經聆訊及聽取上訴人和劉女士的證供後，沈其亮審裁官在 2014 年 11 月 20 日撤銷上訴人的申索。他接納劉女士的證供而不接納上訴人的證供，故此裁定在當天致電者是上訴人。

6. 上訴人要求審裁官覆核其裁決。審裁官在 2015 年 1 月 16 日及 2 月 3 日，對裁決進行覆核。經覆核後，除了把上訴人應付的訟費減低外，審裁官維持原判。

7. 其後，上訴人向高等法院原訟法庭申請上訴許可。經聆訊後，陳江耀法官在 2015 年 4 月 24 日撤銷上訴人的申請。

8. 法庭對上述事實爭議的裁斷對行政上訴委員會是否具有法律約束力是一個頗複雜的法律問題。在上訴聆訊時，答辯人亦表示沒有相關案例，但我們無須就此法律問題作進一步研究。理由是，如答辯人所說，我們沒有實際理由不遵從法庭對上述爭議的裁斷。再者，按上訴人所說，他投訴的重點不在於當時致電者是否他本人。

9. 在上訴聆訊時，上訴人澄清他有兩個上訴理由。

10. 我們首先處理他提出的第二個理由，上訴人指劉女士向審裁處所作的證供與東怡向答辯人回應其投訴時的說法有不同的地方，他懷疑東怡向答辯人作出虛假陳述。首先，答辯人已多次解釋，在處理上訴人投訴時，答辯人是以劉女士在審裁處所作的證供為基礎，而非東怡給答辯人回應的版本。再者，上訴人的指控涉及該條例第 50B 條所訂的刑事罪行。然而，行政上訴委員會並沒有管轄權處理有關涉及刑事成份的指控。基於以上原因，上訴人指出的這個上訴理由不能成立。

11. 上訴人的第一個，亦是其主要的，上訴理由是在當天東怡沒有採取足夠步驟確認致電者的身份。他引用該條例附表 1 的保障資料第 4 原則。第 4 原則是關於個人資料的保安，目的是保障個人資料不受未獲准許的或意外的查閱、處理、刪除、喪失或使用所影響。但正

如陳江耀法官在其裁定書的第 29 段所說，根據審裁官的裁斷，致電者是上訴人，故東怡並沒有向第三者披露上訴人的個人資料。上訴人引用第 4 原則，事實上是企圖推翻法庭相關的事實裁斷。我們認為這並不恰當。

12. 然而，答辯人同意該條例附表 1 的保障資料第 2 原則適用於本案，即東怡有責任採取所有切實可行的步驟以確定當時來電者的身份。但答辯人認為基於以下兩個原因，無需在這方面作進一步調查：

(a) 答辯人指出法律只是要求東怡採取“切實可行”的步驟，而非完美無瑕的步驟。答辯人認為在上述本案特殊情況下，東怡沒有違反第 2 原則。答辯人特別指出劉女士是在上訴人離開約十五分鐘便收到電話；除了自稱馬先生，致電者亦能準確說出上訴人已訂的原來行程。答辯人認為劉女士在以上情況下確定致電者是上訴人並非不合理。

(b) 其次，因應本個案，東怡已向其職員發出書面通告，提示職員日後若果有客戶要求更改收據上的交易內容(包括日期或旅遊產品項目等)，必須核對有關客戶的身份，並要求客戶填寫及簽署「更改原有安排協議書」以作確認。東怡提供了該通告的副本給答辯人，並向答辯人提供相片或打印本，證明已制定〈私隱條例聲明〉，並上載在公司網站和張貼於辦事處當眼的地方。答辯人認為

在此情況下，就上訴人的投訴再進行調查亦不能合理地預計可帶來更滿意的結果。

13. 根據答辯人的《處理投訴政策》的(B)項第 8(e)及(h)段：

“條例第 39(1)及(2)條述明專員可酌情拒絕進行或決定終止調查的各種理由。在引用這些理由時，公署的政策如下：

.....

此外，公署可認為毋須進行調查或繼續進行調查，如：

(e) 公署進行初步查詢後發現無違反條例任何規定的表面證據；

.....

(h) 公署已就有關個案進行調停，或被投訴者已採取糾正措施，或基於其他實際情況的考慮，致令公署認為就個案進行調查或繼續進行調查，亦不能合理地預計可帶來更滿意的結果。”

答辯人對上訴人所投訴的決定是依據上述政策而作出的。

14. 我們同意答辯人的看法，尤其是答辯人所持的第二點理由。進行調查的最終目的，如答辯人在聆訊時強調，是希望糾正及補救在保障私隱方面所犯的錯誤或不足之處。在本案中，即使如上訴人所說，東怡在保障其個人資料方面犯錯，東怡已採取合理及恰當的措施加強保障客戶的個人資料。在此情況下，我們看不到要求答辯人繼續進行調查將會有甚麼實際及有建設性的意義及效果。我們同意答辯人不值得再花資源在此事情上。

15. 基於以上原因，我們認為答辯人決定不就上訴人的投訴繼續進一步處理十分正確。故此，我們決定駁回上訴人的上訴。

(簽署)

行政上訴委員會副主席林定國資深大律師