



競爭事務委員會  
COMPETITION  
COMMISSION



通訊事務管理局  
COMMUNICATIONS  
AUTHORITY

# 投訴 指引

2015年7月27日

# 目錄

<b>1</b>	<b>引言</b>	<b>2</b>
<b>2</b>	<b>向競委會作出與違反競爭守則有關的投訴</b>	<b>2</b>
<b>3</b>	<b>保密</b>	<b>3</b>
<b>4</b>	<b>評估投訴</b>	<b>4</b>
<b>5</b>	<b>接獲投訴後的步驟</b>	<b>5</b>
<b>6</b>	<b>進一步資料及聯絡方法</b>	<b>6</b>

# 投訴指引

本指引由競爭事務委員會（“**競委會**”）及通訊事務管理局（“**通訊局**”）根據《競爭條例》（第619章）（“**《條例》**”）第38條聯合發出，以說明公眾就可能違反《條例》的情況，向競委會或通訊局作出有關投訴的方式及形式。

作為負責執行《條例》的主要競爭事務當局，競委會對在電訊及廣播行業營運的某些業務實體的反競爭行為與通訊局共享管轄權。<sup>1</sup>除非另行說明，當某事宜關乎共享管轄權所管轄的行為時，本指引對競委會之提述，亦適用於通訊局。

本指引並不取代《條例》，且並無法律約束力。競爭事務審裁處（“**審裁處**”）及其他法庭擁有《條例》的最終解釋權。競委會對《條例》的詮釋對其沒有約束力。因此，本指引的應用或需基於法庭判例而作出更改。

本指引闡述了競委會在處理指引所涵蓋的議題時打算採取的一般做法。然而，競委會仍會按個案的事實及情況而作出適當的調節。

---

<sup>1</sup> 根據《條例》第159(1)條，有關的業務實體是指《電訊條例》（第106章）或《廣播條例》（第562章）所指的持牌人、其所從事的活動是須根據《電訊條例》或《廣播條例》獲發牌方可進行的非持牌人，或根據《電訊條例》第39條獲豁免而不受該條例或該條例的指明條文規限的人。

## I 引言

- 1.1 香港的所有行業均受《條例》所監管。《條例》禁止以妨礙、限制或扭曲在香港的競爭為目的或產生這些效果的行為。這些行為包括反競爭的安排以及濫用相當程度的市場權勢的行為。《條例》亦禁止可能大幅削減競爭的合併。關於這些禁制的進一步指引可見於競委會的《第一行為守則指引》、《第二行為守則指引》及《合併守則指引》。
- 1.2 《條例》的應用及執行均由競委會負責。競委會鼓勵公眾提供資料，以協助競委會執行其《條例》下的執法職能。競委會尤其珍視公眾向其指出涉嫌違反《條例》的情況，例如向競委會提出資料充足的投訴。
- 1.3 根據《條例》第37(1)條，任何人如懷疑某業務實體已違反、正違反或即將違反某競爭守則，均可向競委會提出有關疑慮並作出投訴（“**投訴人**”）。競委會亦歡迎公眾就可能屬《條例》範圍內的事宜作出查詢。
- 1.4 根據《條例》第37(2)條，競委會可酌情決定哪些與違反競爭守則有關的投訴值得調查。競委會並不代表投訴人行事。在考慮跟進哪些事宜時，競委會將考慮維護市場競爭所牽涉的公眾利益，而非相關投訴人的利益。
- 1.5 本指引載述公眾可向競委會作出有關投訴的方法及形式。本指引亦載有競委會將如何處理有關投訴或查詢的資訊。

## 2 向競委會作出與違反競爭守則有關的投訴

- 2.1 接收公眾與違反競爭守則有關的投訴及查詢乃競委會察悉可能違反《條例》的情況的一個重要渠道。競委會將接受任何形式的投訴，當中包括：
  - (a) 直接；
  - (b) 以匿名方式；及
  - (c) 透過中介人（例如法律顧問）；向競委會提出的投訴。
- 2.2 有關投訴或查詢可透過電話、電子郵件、郵遞、填寫競委會網頁內的網上表格而提出。除此之外，投訴人可經預約後親臨競委會辦事處提出投訴。相關聯絡資料已列於本指引第6節。投訴人亦可用聯署的方式提出投訴。

- 2.3 投訴人如有提供聯絡方法，競委會一般會盡快向投訴人確認收到有關投訴。
- 2.4 在作出投訴時，投訴人毋須提供投訴相關事宜的所有細節。然而，為協助競委會評估有關事宜，投訴人應提交任何已取得或可取得的資料，並盡可能提供以下資料：
- (a) 與投訴人所關注的行為的相關事實陳述；
  - (b) 任何與相關行為有關的文件的資料，包括在可行的情況下提交這些文件的副本；
  - (c) 相關行為所涉及的一方或各方的資料，包括已知的聯絡資料；
  - (d) 如相關行為對投訴人造成影響，有關投訴人如何受影響的資料；
  - (e) 如相關行為對其他各方造成影響，與受相關行為所影響的其他各方有關的資料，包括已知的聯絡資料和有關各方如何受影響的資料；及
  - (f) 投訴人的其他資料，包括其姓名、職銜、地址、電話及電子郵件地址。
- 2.5 投訴人應及早回應競委會任何索取資料的要求。
- 2.6 競委會可能不時在網站公布就有關慣常向投訴人索取的資料的進一步指引。

## 3 保密

---

### 投訴的保密

- 3.1 競委會一般不會評論其正考慮或調查哪些事宜。
- 3.2 如有投訴被公開或因其他原因而廣為人知，競委會有效地調查有關投訴的能力將可能受到削弱。因此，為確保調查成效，競委會要求投訴人將其投訴保密。若然投訴人選擇公開其投訴，競委會期望有關投訴人在作出任何有關公布前事先通知競委會。

### 披露機密資料，包括投訴人身份

- 3.3 根據《條例》第125條，競委會有責任將任何向競委會提供或由競委會取得的機密資料保密。當中包括任何與資料提供者身份相關的資料。但《條例》第125(2)條准許競委會在指定情況下披露機密資料。

- 3.4 如未經投訴人同意，競委會一般不會向外披露投訴人的身份。不過，在某些特殊情況下，競委會或須未經投訴人的同意而披露其身份。這些情況包括：競委會根據法庭<sup>2</sup>頒令而作出的披露，以及競委會在執行職能的過程中或施行／作出《條例》所授權的事情時，認為有必要根據《條例》第126(1)(b)條作出相關披露。
- 3.5 在決定是否根據《條例》第126(1)(b)條披露機密資料（包括投訴人的身份）時，根據《條例》第126(3)條，競委會必須考慮達到該披露所謀求達到的目的所需的披露範圍，以及在切實可行範圍內將《條例》第126(3)(a)條所特定的資料豁除而不予披露的需要。
- 3.6 當披露機密資料時，從競委會接獲機密資料的一方必須按《條例》第128條的要求，將有關資料保密。如有關資料含有投訴人身份資料，則接獲有關資料的一方亦必須將該身份資料保密。
- 3.7 如對競委會收到的資料將如何被保密和使用有任何疑問，可參閱競委會的《調查指引》內有關競委會將如何使用機密資料的詳細討論。

### 競爭事務當局之間的合作<sup>3</sup>

- 3.8 就競委會及通訊局共享管轄權範圍內的事宜而言，《條例》第126(1)(h)條允許競委會與通訊局例行交換機密資料，包括投訴人的身份。

## 4 評估投訴

- 4.1 競委會將考慮所有接獲有關反競爭行為的投訴。然而，競委會並不會跟進所有接獲的投訴。
- 4.2 《條例》第37(2)條賦予競委會調查投訴的酌情權。根據此酌情權：
- (a) 當競委會認為調查某投訴並不合理時，競委會毋須調查有關投訴；及
  - (b) 即使有關投訴人不再願意與競委會合作，競委會仍可以決定繼續調查有關投訴。

<sup>2</sup> 在本指引中所指的“法庭”是指競爭事務審裁處、原訟法庭、上訴法庭及終審法院。

<sup>3</sup> 根據《條例》第2條，“競爭事務當局”是指競委會或通訊局。本指引所指的“競爭事務當局”亦是同一涵義。

- 4.3 在不限制其他可根據《條例》第37(2)條被認為“合理”的情況下，《條例》特別訂定競委會可於以下情況拒絕進行調查：
- (a) 當有關投訴屬微不足道、瑣屑無聊或無理取鬧時；或
  - (b) 當有關投訴是基於錯誤理解的、或缺乏實質內容時。
- 4.4 在考慮某投訴是否基於錯誤理解或缺乏實質內容時，競委會將考慮的因素包括：
- (a) 有關投訴的事宜及《條例》的適用範圍；
  - (b) 《條例》中任何適用於有關投訴的豁免及豁免；及
  - (c) 有關投訴真確性，包括任何支持有關投訴的資料。
- 4.5 競委會將於每宗個案中按個別投訴的事實而行使其酌情權。

## 5 接獲投訴後的步驟

---

- 5.1 在初步審視接獲的投訴後，競委會將會作出以下的決定：
- (a) 不採取進一步行動；<sup>4</sup>
  - (b) 不採任何行動，但同時建議投訴人將其投訴轉介予其他機構；或
  - (c) 透過“初步評估”進一步審視有關事宜。
- 5.2 如果競委會提議不採取進一步行動，或建議投訴人向其他機構提出其疑慮，競委會將向投訴人以書面形式解釋有關決定。
- 5.3 即使競委會初步決定不就某投訴或查詢採取進一步行動，競委會其後亦可重新考慮有關投訴或查詢所帶出的問題。競委會在獲取進一步的證據後，或當市場上出現某種行為模式，而該些證據或模式值得競委會進一步關注時，又或當競委會有更多調查相關問題的可用資源時，競委會便可能重新審視有關投訴或查詢。
- 5.4 如決定就某投訴作進一步審查，競委會在確保有效調查及將機密資料保密等前提下，盡力讓投訴人得悉相關的事態發展。因此，競委會不大可能將競委會內部所採取的程序告知投訴人，例如有關某事宜是否已進入了“初步評估”或“調查階段”。

---

<sup>4</sup> 《調查指引》載有“初步評估”的詳細討論。

## 6 進一步資料及聯絡方法

### 進一步資料

- 6.1 如本指引第2.6段所述，競委會及通訊局可不時公布更多指引及其他資料，以方便投訴人提出投訴。有關資料可見於競委會及通訊局各自的網站：[www.compcomm.hk](http://www.compcomm.hk)及[www.coms-auth.hk](http://www.coms-auth.hk)。

### 聯絡資料

#### 競委會聯絡資料

任何與可能影響本港的反競爭行為有關的投訴或查詢，可透過以下方式向競委會提出：

- 網站：[www.compcomm.hk](http://www.compcomm.hk)
- 郵遞／親臨：香港黃竹坑黃竹坑道8號 South Island Place 19樓  
(競爭事務委員會已於2019年6月24日更改地址)

有關提出投訴或查詢的最新聯絡方法，可參閱競委會網站內的資料。

有關本港電訊及廣播業持牌人及其他營運者的反競爭行為的投訴或查詢，亦可聯絡通訊局。

#### 通訊局聯絡資料

任何與本港電訊及廣播行業持牌人及其他營運者的反競爭行為有關的投訴或查詢，可透過以下方式向通訊局提出：

- 網站：[www.coms-auth.hk](http://www.coms-auth.hk)
- 郵遞／親臨：香港灣仔皇后大道東213號胡忠大廈29樓

有關提出投訴或查詢的最新聯絡方法，可參閱通訊局網站內的資料。





競爭事務委員會  
COMPETITION  
COMMISSION

競爭事務委員會  
香港黃竹坑  
黃竹坑道8號  
19樓 South Island Place

(競爭事務委員會已於2019年6月24日更改地址)



通訊事務管理局  
COMMUNICATIONS  
AUTHORITY

通訊事務管理局  
香港灣仔  
皇后大道東213號  
胡忠大廈29樓