

# 投訴

## 修訂草擬指引

# 目錄

<b>1</b>	<b>引言</b>	<b>2</b>
<b>2</b>	<b>向競委會投訴</b>	<b>2</b>
<b>3</b>	<b>保密</b>	<b>3</b>
<b>4</b>	<b>評估投訴及查詢</b>	<b>4</b>
<b>5</b>	<b>後續步驟</b>	<b>5</b>
<b>6</b>	<b>進一步資料及聯絡方法</b>	<b>5</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投訴時可遵循的方式及形式。

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。

本指引闡述競委會在處理指引所涵蓋的課題時計劃採取的一般做法。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。

# 1 引言

- 1.1 《條例》適用於香港的各行各業。《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安排以及濫用相當程度的市場權勢。《條例》亦禁止可能大幅減弱競爭的合併。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》由競委會應用及執行。在行使《條例》下的執法職能時，競委會鼓勵公眾提供協助。競委會尤其珍視公眾向其指出涉嫌違反《條例》的情況，例如向競委會作出資料充足的投訴。
- 1.3 根據《條例》第37(1)條，任何人如懷疑某競爭對手、供應商、客戶或任何其他一方已違反、正違反或即將違反某競爭守則，均可向競委會提出其疑慮及作出投訴（“**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，競委會有酌情權決定哪些投訴可能值得調查。競委會並不代表投訴人行事。在考慮跟進哪些事宜時，競委會會考慮的，是維護市場的競爭性所牽涉的公眾利益而非投訴人的利益。
- 1.5 本指引描述公眾向競委會作出投訴時可遵循的方式及形式。對於競委會如何處理所收到的投訴及查詢，本指引亦會說明其決策過程。

## 2 向競委會投訴

- 2.1 公眾投訴及查詢是令競委會知悉可能違反《條例》的情況的一個重要方法。競委會將接受任何形式的投訴及查詢，當中包括：
  - (a) 直接向競委會提出；
  - (b) 以匿名方式向競委會提出；及
  - (c) 透過中介人（例如法律顧問）向競委會提出。
- 2.2 投訴人或公眾可透過電話、電子郵件、郵遞、填寫競委會網頁內的網上表格或親自前往競委會辦事處（只限預約）的方式向競委會提出投訴或查詢。相關聯絡資料列於本指引第6節。投訴人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其確認收到相關投訴或查詢。
- 2.4 在作出投訴時，投訴人毋須提供投訴事宜的所有細節。然而，為協助競委會評估有關事宜，投訴人應提交任何已有或可得的資料，並盡可能提供下列資料：
- (a) 投訴人關注的行為的相關事實陳述；
  - (b) 與投訴事宜有關的任何文件的資料，包括在可行的情況下提交這些文件的副本；
  - (c) 牽涉投訴事宜的一方或各方的資料，包括已知的聯絡資料；
  - (d) 受投訴事宜影響的其他各方的相關資料，包括已知的聯絡資料；及
  - (e) 投訴人的資料，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特定資料的要求。
- 2.6 競委會可能不時於其網站公布進一步的指引，以說明競委會通常向投訴人索取什麼資料。

## 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什麼事宜。
- 3.2 如果某投訴被公開或因其他理由而廣為人知，競委會將可能失去有效調查該投訴的能力。因此，為確保調查成效，競委會要求投訴人將其投訴保密。如果投訴人選擇公開其投訴，請在作出任何有關公布前事先通知競委會。

### 披露投訴人身份

- 3.3 《條例》第125條規定，競委會有責任將任何向其提供或由其取得的機密資料保密，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。<sup>2</sup>

<sup>2</sup> 競委會的《調查指引》載有更多有關其如何根據《條例》使用機密資料的內容。

- 3.4 如未經投訴人同意，競委會一般不會向通訊局以外的人士披露其詳細資料，尤其是投訴人的身份。不過，在某些特殊情況下，競委會或須未經投訴人同意而披露其身份。這些情況包括法庭命令作出相關披露<sup>3</sup>，以及競委會在執行其職能的過程中或是在實施或作出《條例》所授權的事情的過程中，認為有必要根據《條例》第126(1)(b)條作出披露。
- 3.5 當決定是否根據《條例》第126(1)(b)條披露機密資料時，《條例》第126(3)條規定，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某特定類別的資料（如《條例》第126(3)(a)條所列）豁除而不予披露的需要。
- 3.6 當機密資料被披露後，從競委會處接獲機密資料的一方須按《條例》第128條的要求將所獲資料保密。假如投訴人的身份在披露的資料中，其身份也須一併被保密。

#### 競爭事務當局之間的合作<sup>4</sup>

- 3.7 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)條允許競委會及通訊局例行交換機密資料，包括投訴人的身份。

## 4 評估投訴及查詢

- 4.1 競委會會考慮所有接獲的有關反競爭行為的投訴及查詢。不過，競委會不會跟進所有接獲的投訴及查詢。《條例》第37(2)條授予競委會酌情權，以決定哪些投訴可能值得調查。依據此酌情權，競委會可在其認為進一步調查某投訴非合理做法時停止調查，亦可在投訴人不再願意與競委會合作的情況下決定繼續調查有關投訴。
- 4.2 《條例》第37(2)條規定，競委會如不認為調查某投訴是合理的，即可拒絕進行調查，尤其是當該投訴：
- (a) 屬微不足道、瑣屑無聊或無理取鬧；或
  - (b) 是基於錯誤理解的、或缺乏實質內容。
- 4.3 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) 該投訴的內容及《條例》的適用範圍；
  - (b) 《條例》中任何適用於該投訴的豁除及豁免；及
  - (c) 該投訴的真確性，包括任何支持該投訴的資料。

<sup>3</sup> 在本指引中所指的“法庭”是競爭事務審裁處、原訟法庭、上訴法庭及終審法院。

<sup>4</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。

## 5 後續步驟

---

- 5.1 在初步審視投訴後，競委會將作出以下一項選擇：
- (a) 不採取進一步行動；
  - (b) 建議投訴人將其投訴轉介至其他機構；或
  - (c) 透過初步評估進一步審視事宜。<sup>5</sup>
- 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，競委會會就此結果向投訴人提供書面解釋。
- 5.3 即使起初決定不就某投訴或查詢採取進一步行動，競委會其後或重新考慮該投訴或查詢所帶出的問題。當競委會獲取進一步的證據，或市場上出現某種值得進一步關注的行為模式，又或競委會對某些問題的調查能力提升時，競委會便可能重新審視相關投訴或查詢。
- 5.4 如決定就某投訴作進一步審查，競委會將在確保繼續有效調查該投訴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，競委會不大可能告知投訴人其內部程序，例如某事項是否已進入了初步評估或調查階段。

## 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，為方便投訴人，競委會及通訊局或不時公布進一步指引及其他資料。這些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)。

---

<sup>5</sup> 《調查指引》會詳細探討初步評估。

## 聯絡資料

### 競委會聯絡資料

你可透過以下方式，就可能影響本港的反競爭行為向競委會提出投訴或查詢：

- 網站：[www.compcomm.hk](http://www.compcomm.hk)
- 電話：[\[容後決定\]](#)
- 電子郵件：[\[容後決定\]](#)
- 郵遞／親身：香港灣仔皇后大道東197-213號胡忠大廈36樓

請瀏覽競委會的網站，查看最新的聯絡方法，以便作出投訴。

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

你可透過以下方式，就本港電訊及廣播行業持牌人及其他營運者的反競爭行為向通訊局作出投訴或查詢：

- 網站：[www.coms-auth.hk](http://www.coms-auth.hk)
- 電話：[\[容後決定\]](#)
- 電子郵件：[\[容後決定\]](#)
- 郵遞：香港灣仔皇后大道東197-213號胡忠大廈29樓

請瀏覽通訊局的網站，查看最新的聯絡資料，以便作出投訴。



