



競爭事務委員會
COMPETITION
COMMISSION



通訊事務管理局
COMMUNICATIONS
AUTHORITY

投訴

草擬指引 — 2014

目錄

1	引言	2
2	向競委會投訴	2
3	保密	3
4	評估投訴及查詢	4
5	後續步驟	4
6	進一步資料及聯絡方法	5

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》的主要競爭事務機關，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¹。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。

¹ 相關業務實體根據《條例》第159(1)條指定，即《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》獲發牌方可進行的其他人，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 《條例》適用於香港經濟各個界別。《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。對於競委會就投訴及查詢採取甚麼行動，本指引亦就其決定過程提供說明。

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，形式包括：
 - (a) 直接提出；
 - (b) 以匿名方式提出；及
 - (c) 透過中介人提出（例如法律顧問）。
- 2.2 投訴及查詢可透過電話、電子郵件、郵遞、填寫網上表格或親自前往競委會辦事處（只限預約）的方式提出。相關聯絡資料列於本指引第6部份。

- 2.3 一般情況下，競委會會確認收到投訴或查詢。
- 2.4 投訴時不須就相關行為提供所有細節。不過，如果競委會需要更多資料以評估事宜，競委會通常會聯絡投訴人。競委會一般會索取與投訴事宜相關的資料包括：
- (a) 投訴人關注的行為的相關事實陳述；
 - (b) 與被投訴行為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) 牽涉被投訴行為的一方或各方的資料；
 - (d) 受被投訴行為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 投訴人應適時回應競委會任何索取資料的要求。
- 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

投訴保密

- 3.1 競委會一般不會評論其正考慮或調查甚麼事宜。
- 3.2 如果投訴被公開或因其他理由而廣為人知，競委會有效調查投訴的能力可能會被削弱。為保調查成效，競委會要求投訴人將其投訴保密。

披露投訴人身份

- 3.3 《條例》第125條規定，競委會一般有責任將向其提供的任何機密資料（如《條例》第123條所述），包括資料來源，作出保密。《條例》第126條則就此列出例外情況。

- 3.4 競委會一般不會在沒有投訴人的同意下披露其詳細資料。不過，在一些情況下，競委會或須披露投訴人的身份。這些情況包括法院²頒令要求披露，或競委會在執行其職能的過程中認為有必要披露。《條例》第123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。
- 3.5 當機密資料被披露後，從競委會處接獲機密資料的一方，在《條例》第128條下有責任將該機密資料保密。

競爭事務機關之間的合作

- 3.6 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。這包括酌情決定不進一步調查某投訴，以及酌情決定繼續調查某投訴，儘管投訴人不再願意與競委會合作。
- 4.2 在考慮是否適宜進一步處理某投訴時，競委會會考慮：
- (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。
- 4.3 為確保其資源集中用於保障公眾利益，競委會在行使酌情權決定哪些投訴值得進一步評估時會考慮一系列的因素，當中包括：
- (a) 被投訴的行為對競爭及消費者的潛在影響；
 - (b) 競委會當前的執法策略、優先次序及目標；
 - (c) 競委會及法院當前考慮的其他事宜；
 - (d) 調查後得到成功結果的可能性；及
 - (e) 進一步調查所需的資源是否與預期獲得的公眾利益相稱。
- 4.4 這些因素代表競委會或會選擇不跟進某投訴，即使進一步調查該投訴可能會揭露違反《條例》的情況。

² 本指引所指的“法院”是競爭事務審裁處、原訟法庭、上訴法庭及終審法院。

5 後續步驟

- 5.1 在初步審視投訴後，競委會會作出以下其中一項行動：
- (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。³
- 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作書面解釋。
- 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。當競委會對某些問題的調查能力提升，或競委會獲取進一步的證據，又或某種值得進一步注視的行為模式出現時，這情況便可能出現。
- 5.4 如果競委會正就某事宜作初步評估，競委會會因運作理由而不大可能告知投訴人該初步評估的進展。而如果對投訴事宜的審核已完成，競委會則相當可能告知投訴人審核結果。

6 進一步資料及聯絡方法

進一步資料

- 6.1 如本指引第26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材料。這些資料可見於競委會及通訊局各自的網站：www.compcomm.hk 及 www.coms-auth.hk。

³ 《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，就可能影響本港的一般反競爭行為向競委會投訴或查詢：

- 網站 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

請查看競委會的網站，了解最新的聯絡方法，以作出投訴。

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人士的反競爭行為向通訊局投訴或查詢：

- 網站 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

請查看通訊局的網站，了解最新的聯絡資料，以作出投訴。

此頁特意留空

