



消委會公開譴責美容院「Q&A+ Health Spa」以不良手法經營。圖為消委會商營手法研究小組主席陳志光。香港文匯報記者梁祖彝攝

香港文匯報訊(記者 嚴敏慧)全港擁有4間分店的美容院「Q&A+ Health Spa」,多次被投訴以不良手法推銷美容及纖體服務,成為消費者委員會近20年來首家被點名公開譴責的美容院。消委會過去兩年共接獲61宗有關該公司的投訴,涉款850萬元,一名中產慘成「人肉提款機」,簽下370萬元的「卡數」,更要賣樓清「卡數」。消委會表示,該店慣用的「割客」手法,包括高壓游說加購療程、要求顧客在空白「過數紙」上簽名。同時,美容院推銷時,慫恿顧客參加「纖體比賽」,不論勝負也可獲取豐富獎金,以抵銷療程費,惟實情是美容院從未舉辦類似比賽。

警方在接獲消委會轉介3宗相關個案,至今拘捕1男10女,案件被列作懷疑詐騙。被捕男女中,其中1男7女獲無條件釋放,其餘3名女子獲准保釋候查,下月1日向警方報到。

稱纖體獎金可抵12萬療程費

投訴人A小姐2010年在「Q&A+ Health Spa」紅磡分店,參加月費1,980元的減肥療程。她每次到美容院接受療程時,職員都會游說她購買更多療程,並聲稱原先簽下的計劃可被新計劃取代,以節省費用。結果她參加了一個71,280元的「纖體代言人」計劃,職員聲稱必須加入此計劃才可參與比賽,勝出者可獲港幣50萬元獎金,即使落選也獲港幣10萬元獎金及回贈,必定能抵銷她所付出的金額。

其後,職員不斷游說A小姐購買其他各種療程,美其言指有助比賽勝出成為代言人,結果她收到信用卡賬單始發現已消費12萬元,還包括聲稱可被終止或取代的服務計劃,以及店方聲稱的贈品費用。

美容院要事主簽空白「過數紙」

A小姐覺得被騙要求美容院取消交易,但遭職員拒絕,只願協助她把「卡數」轉移到其他信用卡,以省卻「碌爆卡」的手續費,又要求她在空白的信用卡「過數紙」及銷售合約上簽名,強調只作公司內部核數不會過數。惟實際是,她被額外過數18萬元,當再次向美容院交涉,對方要求她再付3萬元,才能取消之前所有賬項。

在A小姐付賬後,對方卻反口說3萬元用作未來3年參加代言人比賽之用。結果,A小姐在半年間拖欠9張信用卡共54萬元「卡數」。消委會介入調解,店方承認從未舉辦代言人比賽,但與A小姐未能就退款金額達成共識。

中產碌爆10卡賣樓還債

另外,要賣樓清「卡數」的中產月入5萬元,她早前接受雜誌訪問時透露,半年間職員利誘她參加近20個「比賽」,如胸部、手部、背部、「打Botox」代言人等,其間不停要求「加碼」購買其他療程,威脅若不購買或會被取消資格,事主怕「血本無歸」只好順從。結果「卡數」愈滾愈大,10張信用卡累積簽賬370萬元,目前每月要清還30萬元「卡數」,只好賣樓還債。

消委介入「拖字訣」續推銷

消委會商營手法研究小組主席陳志光表示,有關案件已由警方跟進,過去兩年處理61宗該店的投訴,半數個案與銷售手法有關。消委會又發現該店極不合作,即使消委會介入仍採取「拖字訣」,一方面推說事件已在調查中,又說正與受影響的顧客聯絡,但另一方面仍繼續以這種不良手法向其他顧客推銷。

消委會總幹事劉燕卿指出,有投訴人被騙的金額高達370萬元,同樣以參加代言人比賽手法欺騙購買療程,認為有關美容院的經營手法不能容忍,決定採取行動予以公開譴責,冀消費者有所警別,減少受害機會。

「Q&A+ Health Spa」割客辣招

- 高壓手法不斷游說顧客提升服務或購買新療程。
- 以不同藉口要求顧客交出信用卡,雙方未確認交易金額前,便速速過數;更趁顧客正敷面膜時要求繳款。
- 交易簽賬含糊,要求顧客在空白信用卡「過數紙」,以及銷售合約上簽名。
- 作虛假承諾,令顧客誤以為買入更多療程,預約會更容易,另可獲折扣及回贈。
- 游說顧客參與不存在的代言人比賽,聲稱輸贏也獲獎金,獎金足以抵銷療程費用。
- 試做價吸引顧客光顧,但廣告涉及誤導,療程貨不對辦。

資料來源:消委會 製表:香港文匯報記者 嚴敏慧

高壓銷售「老問題」李慧琼促設冷靜期

香港文匯報訊(記者 廖穎琪)有關纖體美容等預繳式服務的投訴屢見不鮮。民建聯立法會議員李慧琼批評,現行的規管不足,高壓銷售是「老掉了牙」的問題,但港府卻一直漠視,促請當局於本立法年度內完成《商品說明條例》修訂,並為美容服務設立「冷靜期」。

消委會去年接獲有關美容服務的整體投訴共886宗,較2010年上升12%,當中26%涉及銷售手法,其餘74%則屬於收費糾紛、服務與說明不符及不能提供服務。消委會總幹事劉燕卿表示,目前的《商品說明條例》未涵蓋纖體美容等預繳式服務,促請政府盡快通過修訂,把不良銷售行為刑事化,保障消費者權益。消委會商營手法研究小組主席陳志光表示,受損的消費者可循民事索償追討損失,該會

設有訴訟基金,如有需要和要求,消費者可以提出申請。

要求完成商品說明例修訂

民建聯立法會議員李慧琼批評,現行的規管不足夠,此類高壓銷售是「十分老」的問題,但港府卻一直未解決,連規管時間表也欠奉,促請當局於本立法年度內完成《商品說明條例》修訂,並一併處理「冷靜期」的問題,為美容服務合約設立「冷靜期」。

黃國健促立法堵政策漏洞

工聯會立法會議員黃國健認為,現行政策漏洞多多,詐騙手法層出不窮,消費者在「半呢、半哄、半恐嚇」下被騙。他表示,政府遲遲未就「冷靜期」立法,只考慮商界利益,令消費者缺乏保障。

Q&A+ Health Spa 假纖體真割客

消委接61宗投訴涉850萬 疑高壓推銷11人被捕



旺角「Q&A+ Health Spa」分店職員未有回應消委會批評。

香港文匯報記者嚴敏慧攝

趁敷面膜落嘴頭 狂碌卡呢2萬



紅磡寶萊街「Q&A+ Health Spa」分店職員把大門鎖上。



紅磡寶萊街「Q&A+ Health Spa」分店仍展示涉嫌誤導的「幹細胞血清複製技術」廣告。



旺角分店暫停營業,有顧客在記者包圍下離去。

香港文匯報記者嚴敏慧攝

香港文匯報訊(記者 嚴敏慧)被點名批評的「Q&A+ Health Spa」,慣常以平價試做吸引消費者光顧,在療程進行期間不停推銷其他套餐服務,令消費金額愈滾愈大。有受害人在敷面膜期間,被成功游說購買一個2,980元的套餐,交出信用卡後職員卻指無法過數,結果被要求以繳款卡(EPS)過數。事主當晚整理單據時始發現,信用卡及繳款卡被過數24,500元,較原來服務多出逾2萬元,經消委會介入始能追回款項。此外,有關美容院的廣告涉及誤導,有問題宣傳品至今仍在部分分店外展示。

聲稱無法過數 索取其他信用卡

投訴人C小姐收到該美容中心的宣傳單張,指美容服務推廣價只收88元。當C小姐到中心接受療程時,即被職員游說購買一個價值2,980元的美容套餐,職員指該套餐收費廉宜,分攤後每次療程只價值約100元。當時事主正躺着敷面膜,該名職員要求她交出信用卡付款,惟職員之後卻聲稱信用卡無法過數,要求她提供其他信用卡或繳款卡繳款,她最終提供繳款卡及輸入

密碼過數。同日晚上她整理單據時,始發現該店總共過數逾2萬元,深感被騙遂向消委會求助。

消委會總幹事劉燕卿補充,該公司亦涉及以不實的廣告招徠生意。B小姐在雜誌上看到該公司有關「幹細胞血清複製技術」的廣告,指可利用消費者本身的幹細胞使皮膚回復青春,試做價299元。她致電美容院查詢詳情,職員指療程由醫生主理,會把其血清重新注入皮膚,又指金額有限着她盡快付款參加,療程可於3個月內完成。

幹細胞療程 竟變面部按摩

B小姐付款後多次致電美容中心,欲查詢療程前須注意事項,職員多次迴避,最後一名負責人始稱,療程只是以精華素按摩面部,並無特別要注意的地方。事主質疑療程與廣告聲稱大有出入,對方即掛上電話,她不滿有關虛假廣告的聲稱及差劣的服務態度,遂向消委會投訴。不過,劉燕卿表示,該公司一直迴避事件,迄今仍把相關廣告板放置在分店門外,情況非常不理想。

取消客人預約 分店暫停營業

香港文匯報訊(記者 嚴敏慧)由藝人陳敏之擔任代言人的「Q&A+ Health Spa」,於旺角、紅磡、青衣及元朗均設有分店。香港文匯報記者昨日分別到旺角及紅磡分店了解情況。旺角分店昨晨仍有營業,但大批記者趕至採訪後,職員即時關燈,與數名顧客一起擠進店內房間,及後保安和警察到場,要求記者離開。擾攘片刻,部分職員及顧客離開現場;留守的職員則稱,負責人正在休假,拒絕進一步回應事件。至於紅磡分店亦鎖上大門,職員未有露面。

位於旺角荷李活商業中心的「Q&A+ Health Spa」分店昨晨仍有營業,有顧客上門接受美容療程服務,但對消委會點名批評有關美容院表示不太清楚。直至昨午後,該分店暫停營業,所有客人的預約均被取消,有原本預約下午2時做纖體療程的顧客,到場時始知已經關門。她表示,光顧有關美容院已5年,雖然職員經常推銷服務,但由於收費較便宜,故已購買數千元療程。

陳敏之肖像「易拉架」遮大門

至於位於紅磡寶萊街的分店,職員把大



紅磡分店暫停營業,取消客人預約。

香港文匯報記者嚴敏慧攝

門鎖上,更以多個印有陳敏之肖像的宣傳「易拉架」遮擋大門。至於被消委會批評有誤導之嫌的「幹細胞血清複製技術」廣告板,則繼續在場展示。

根據「Q&A+ Health Spa」公司網頁,該公司於2004年在香港成立,最初業務為門市銷售美容護膚產品為主,其後於元朗開設首間美容院,之後再陸續開設其他分店。至2008年10月邀請藝人陳敏之加盟為公司代言人,以提高公司知名度及品牌形象。消委會表示,公司持牌人為兩名獨立人士。