

硬銷入會 逼客影「笑臉」相 涉款逾850萬

消委會點名譴責加州健身

香港文匯報訊(記者 陳敏婷)不少市民平日愛到健身中心運動，消委會昨日點名嚴厲譴責健身中心 California Fitness(加州健身)以多招威嚇及誤導手法硬銷會籍與服務，包括逼新客戶拍攝「開心笑」照片，證明自願簽單才可離開；舊客戶不斷被推銷昂貴的私人教練課程，部分使用年期僅半年，銷售人員更詭稱簽新約可為過期舊約續期，有苦主因而購下近55萬元課堂。消委會倡議港府盡早研究立法訂立冷靜期，監管健身中心等預繳式消費。



California Fitness是首間被消委會點名嚴厲譴責的健身中心。消委會去年接獲涉及該中心的投訴共296宗，涉及金額逾850萬元，較前年的715萬元上升近20%。當中有22宗的金額在10萬元以上，金額最大的個案達57萬元。今年首3個月的相關投訴個案則有71宗，較去年同期的55宗升29%。

利誘入店「疲勞轟炸」數小時

消委會接獲的投訴個案中有半數是新會員，他們在被強迫或被誤導的情況下簽署會籍協議書；而弱勢群體因沒有能力或沒有經驗拒絕該中心職員的高壓銷售，更容易成為被欺壓的對象。綜合投訴個案，健身中心會在街上以抽獎或免費試玩作招徠，利誘新客戶到健身中心參觀，再由數名職員輪流長時間向投訴人硬銷會籍及服務，過程長達兩至三小時，並以登記免費試玩或核對會籍資料庫為由，扣押新客戶的身份證及信用卡，投訴人在驚恐及憂慮的心理狀態下只好就範。而最新招數更會迫使新客戶拍下「開心笑臉」相片才可離開，作為自願參與會籍計劃的證明。

扣壓信用卡未經同意下過數

消委會營商手法研究及消費者投訴審查小組主席吳麗萍昨日指出，職員會以核實賬戶為藉口，要求客人輸入銀行卡密碼或出示信用卡，在未經客人同意下完成支付程序；甚至誤導消費者設有合約冷靜期及可安排分期付款，其實非但不存在冷靜期，所謂的「分期付款」亦只是消費者自行向銀行申請，行政費用可高達8%。更有個別個案顯示健身中心職員轉介投訴人到財務公司借錢。

有舊客被游說買55萬課堂費

舊客戶亦無法倖免，被推銷昂貴的私人教練課程，但價格極不透明，部分更需在短至半年內完成。課程過期後，銷售人員會詭稱簽新約可將舊約續期，令消費者愈買愈多「無法用完」的課程。有投訴人在兩年間被游說購買近55萬元課堂費，向消委會求助時有逾35萬元的課堂已使用或過期，希望追回近20萬元未使用的課堂費用，結果只獲賠償12萬元。投訴人不滿結果，再告上法庭，並要求消委會將個案轉交海關。

消委會總幹事黃鳳嫻表示，留意到市面上亦有其他健身中心以威逼及誤導的推銷手法經營，希望透過是次點名令業界檢視操守，嚴管前線員工的銷售手法和服務質素。

她又指出，政府早於2010年已就如何立法打擊不良營商手法諮詢公眾，當中包括設立強制性冷靜期，惟至今仍未落實。鑑於健身及美容行業不良營商手法的問題日益嚴重，消委會認為有必要盡早開展研究冷靜期制度，考慮先在該兩個行業推行，並逐步推展至其他行業，確保消費者得到較全面的保障。



California Fitness不良營銷手法



■新會員

1. 以抽獎或免費試玩作招徠，利誘新客戶
2. 數名職員輪流長時間向投訴人硬銷
3. 以登記免費試玩或核對會籍資料庫為由，扣押新客戶的身份證及信用卡
4. 以核實賬戶為藉口，要求客人輸入銀行卡密碼
5. 誤導消費者設有合約冷靜期及可安排分期付款
6. 要求客戶拍攝「開心笑」入會照片
7. 轉介客戶至財務公司借錢

■現會員

8. 將私人教練課程的使用年期訂於半年之內，令消費者無法在限期內完成，銷售人員便詭稱簽新約可為過期舊約續期

資料來源：消委會

製表：記者 陳敏婷

三發警告信 屢勸不改

香港文匯報訊(記者 陳敏婷)消委會總幹事黃鳳嫻昨日在記者會上表示，過去曾3次發警告信予California Fitness，惜對方屢勸不改，今年初再約見該中心管理層表達強烈不滿，並於同月底再發信警告對方，若仍不立即改善，將採取進一步行動，但對方態度依然不合作，更自覺無錯。黃鳳嫻引述對方在會上推說是「投訴人自願簽約」，「人人都賠錢就不用做生意」，又指銷售人員無法從外形上判斷無行為能力人士，故消委會決定公開商號，予以最嚴厲譴責。

僅百餘個案獲全數退款

去年涉及California Fitness的近300宗投訴個案當中，243宗屬消委會可跟進，但獲全數退款的個案僅106宗，另有66宗獲部分退款；解決個案平均需時6至9個月，較消委會處理其他同類個案為久。而涉及其他健身中心的投訴個案經消委會介入後，均願意全數退款。

黃鳳嫻批評，California Fitness將投訴個案

「拖長做」，「調停了3個月，答應退款又再等3個月」，令投訴人承受不必要的經濟及心理壓力，更有個案需時長達逾一年之久。

25宗投訴轉交海關跟進

消委會僅將去年其中25宗投訴個案轉交海關。黃鳳嫻解釋，由於不少個案涉款金額不算高，例如有108宗為一萬元以下，部分投訴人為免麻煩不想進入司法程序，心態猶如「破財擋災」，只求消委會盡力追回金錢；而健身中心愈將投訴個案「拖長做」，就愈容易引起投訴人「怕麻煩」的感覺，令事件漸漸淡化。

California Fitness昨日回應稱，公司年初與消委會開會時，雙方均持開放態度，作有建設性的溝通及已達成共識，並建立處理投訴個案的方向與渠道；而公司自此亦一直保持與消委會聯絡，致力解決有關個案。對於被點名譴責，公司會主動而積極地與消委會聯絡，處理有關問題，希望提供更優質服務。

七年會員考慮轉店



■會員謝先生。梁祖彝 攝



■顧客Edward。梁祖彝 攝

香港文匯報訊(記者 陳敏婷)California Fitness共有9間分店，其中灣仔及旺角分店涉及最多消委會所接獲的投訴。本報記者昨日到灣仔分店查詢遭譴責一事，接待職員一律拒絕回應。

在灣仔分店健身7年的謝先生，現時每月月費300多元，沒有預繳購買。他說偶有職員向他推銷私人教練課程，指他健身姿勢不對，而且需要鍛煉上身肌肉，但他自覺沒有需要而堅決拒絕。他認為消費者宜「小心點」，是次點名譴責令他對該健身公司的印象變差，會考慮轉到其他健身中心。

不良銷售手法 顧客街坊反感

同樣是灣仔分店顧客的Edward，加入初期曾因感覺教練專業而購買私人教練課程，直至教練離職，加上自覺再沒有需要而未有繼續購買。他說，自己雖已擁有會籍19年，至今仍偶有職員向他推銷私人教練課程，令他感覺「有點煩」。

有在灣仔上班的市民表示，每次行經California Fitness灣仔分店附近的天橋，都會見到至少兩名健身中心職員包圍一名路人推銷，對象多數是年輕人，「我咁大個人就無試過」。他說對不良銷售手法感覺反感，絕不會參加該公司的服務。

消委會建議市民自保招數

1. 遇到試玩或抽獎作招徠的推銷活動，要提高警覺
2. 切勿隨便將身份證、信用卡及銀行戶口資料等交予他人
3. 如遭扣押個人物品作為高壓促銷手段，或感到人身安全受到威脅，應在安全情況下及時報警求助
4. 勿輕信職員的口頭承諾，要求商戶以白紙黑字交代清楚
5. 簽署合約前應逐一細閱條款，尤其很多健身計劃附帶續約或自動續約條文
6. 預繳費用前要多三思，衡量自己的實際需要，並留意若中途停止服務，可否取回已繳費用
7. 購買私人教練課堂時，留意是與健身中心簽訂教練合約，並非與個別教練訂約；一旦原有教練離職，或健身中心更換教練，消費者一般不可取消合約

資料來源：消委會

製表：記者 陳敏婷

鄧家彪促預繳消費設冷靜期



■工聯會立法會議員鄧家彪。

鄧家彪指出，受害人多涉及入世未深的年輕人，甚至包括精神行為能力不足人士。

他表示，曾於本月12日約見商務及經濟發展局局長蘇錦樑，要求針對預繳式消費行業，包括健身、美容業等，設立冷靜期，保障消費者權益。除了敦促政府立法外，鄧家彪亦指有主動聯絡本港健身中心集團，促請業界自願設立冷靜期，而本港已有不少於一家健身中心願意為顧客提供7天冷靜期。

他同時關注健身中心集團作為僱主苛求員工「跑數取佣」的惡劣管理文化，催生愈來愈嚴重的不良營銷情況，甚至涉及教唆借貸，指設立冷靜期也間接保護從業員。他又建議當局同時成立行政支援，協助精神行為能力不足人士引用「不合理合約條例」，及研究就專業健身教練設立專業註冊和認證制度。

政府加強執法 阻嚇黑心商家



消委會終於忍無可忍，公開點名譴責一家健身中心的銷售手法有問題。其實有關公司近年不斷接獲投訴，惟情況一直毫無改善，反有變本加厲之勢。消委會除召開記者會譴責外，更特別製作短片提醒消費者小心陷阱，確已克盡己任，在此亦希望有關公司可加以反省，否則已損害的商譽將難以挽回。

其實這類銷售手法確是無處不在，除了健身中心，美容療程、旅遊會籍、保險保障、投資產品等也可用同類手法作招徠，因此消費者在進行有關消費時，應該加倍小心。且現在這些不良銷售手法已經「通天」，又被廣泛報道，如果有人仍然因此而上當，這些人其實也需負上一部分責任吧！

另外，政府的監督亦十分重要，如有商戶使用威迫或不實的手法推銷，已屬違法，只要有部門加強執法及檢控，必可起阻嚇作用，令商戶不再使用這些違例手段。設立冷靜期亦是其中一個保障消費者的做法，讓消費者可想清楚才付錢，政府應盡快立法。

■記者 高俊威