

消委會倡5種合約設7天冷靜期 反口毋須理由

健身美容簽約 有得食後悔藥



香港文匯報記者彭子文攝



香港文匯報記者曾慶威攝

■消費者委員會昨日建議就5種消費合約設立不少於7天的強制冷靜期，其中包括健身及美容業。

香港文匯報訊（記者 楊佩韻）「買1個療程送10個護膚品再送7個療程，抵到爛啦！唔買就無啦！」消費者面對強迫或誘使消費時簽下長期合約，回到家中可能已後悔不已，但現在或有「後悔藥」可吃。香港消費者委員會建議就5種消費合約設立強制冷靜期，商戶須提供不少於7天的冷靜期，讓消費者在期內無條件取消合約，商戶並需要在14天內完成退款安排。有關建議將提交立法會討論，屆時會一併討論法例追溯期、刑罰及詳細措施等。大部分跨黨派立法會議員均歡迎建議。

消委會主席黃玉山昨日於記者會上指出，消委會建議「有的放矢」，針對投訴最多、金額大、涉及時期長的個別特定行業。他指出，有消費者簽下大額金錢及長期合約後，會反問自己是否明智的決定，「如果消費者當時不清醒簽下合約，翌日後悔也沒辦法，是次建議正是讓消費者可改變主意。」惟他指出，水電煤等公用服務、涉及金額不足500元等部分合約可獲豁免（見表）。

多種特定交易可豁免

消委會是次建議就「非應繳合約」、「遙距合約」、「健身服務合約」、「美容服務合約」及「時光共享合約」5種消費合約設冷靜期。

其中，「非應繳合約」是指消費者收到直銷電話，同意直銷人員上門作產品示範後購買產品，或銷售人員在街上，未經預約向消費者推銷，及後將消費者帶回附近的營業處簽約等，但在商場內的臨時商舖及展覽會，如婚紗展及書展等情況可獲豁免。

「遙距合約」包括電話、傳真及郵購的遙距交易，但不包括網購，他指出現時網購消費者對有關服務非常滿意，加上網購未有法律上的定義且涉及跨境交易，存在是否受本港法例規管等疑問，故認為現時並非設立冷靜期的

當務之急。

「時光共享合約」通常涉及大額預繳或冗長供款年期，相關物業處於海外，故消費者進行交易時未能掌握充分資料。

「近年有關時光共享的不良營商手法有死灰復燃跡象，涉及的銷售手法投訴由2013年的16宗急升至去年的82宗，金額由73萬元升至370萬元，因此建議要規管合約期逾1年的合約。」黃玉山說。

消委會並建議為合約期不少於6個月或涉及預繳的健身及美容服務合約設立強制冷靜期，包括健身中心提供的健身、運動、瑜伽與體重管理的顧問等，但不包括由體育會、住宅會所及註冊學校等地提供的健身服務。

美容則包括保養、修復、矯正等一般美容服務或醫學美容療程，但不包括整形手術。消委會總幹事黃鳳嫻解釋指出，整容與美容不同，因前者涉及很多環節、商討及預約，相信消費者是經過深思熟慮後購買服務。

商戶需於14天內退款

黃鳳嫻表示，冷靜期不應少於7天，如消費者決定取消合約，必須在冷靜期內以書面形式通知商戶，商戶作出退款的時限不應多於14天。她續說，商戶可在指定情況下從退款中扣除費用，例如消費者在冷靜期內要求使用服務，商戶可扣除已使用服務價值，或貨品如因消



■消委會建議，顧客在冷靜期內取消合約，商戶需於14天內退款。

香港文匯報記者彭子文攝

設公營機構調查執法

被問到會否擔心商戶會走「法律罅」時，消委會副主席陳家股表示，如有健身或美容商戶將合約改至5個月以圖避過規限，但消費者在期間覺得服務好或會再接受服務，「這便是帶回正常的服務交易，是我們樂見的。」

黃玉山補充，今次建議是經長時間研究，且針對情況非常嚴重的行業，已兼顧了香港營商環境和消費者權益。

消委會建議冷靜期應屬民事性質制度，政府亦應委任或成立一個公營機構負責有關冷靜期的調查及執法工作。

跨黨派議員支持 促盡快實施

香港文匯報訊（記者 楊佩韻）消委會建議針對美容及健身等行業設強制冷靜期，獲跨黨派立法會議員的支持，並要求特區政府盡快公佈有關的具體計劃及落實。

民建聯倡詳議金額門檻

民建聯立法會議員周浩鼎表示，民建聯大致支持消委會的一系列建議，其中冷靜期時限為交易日起7天內有效是一個合理討論起點；在現階段設定冷靜期為民事性質制度較為易為各方接受，而最低交易金額門檻水平的設定則應廣泛聆聽業界持份者及市民意見。

就消委會提出包括美容、健身、時光共享、非應繳合約及遙距合約（網購除外）五類消費交易設立強制性冷靜期建議，民建聯期望政府積極全盤考慮，並盡快公佈具體計劃，讓公眾及立法會詳細討論。

工聯會立法會議員麥美娟亦要求政府盡快落實建議，為有關服務設立冷靜期，能杜絕業界內的害群之馬，使消費者重拾對有關行業的信心，長遠更有利行業的營商環境，故此商界不應抗拒。

同時，他們支持設立獨立機構處理監管、調查及協助消費者追討，但政府要確保有關機構有獨立的調查和執法權，不能再依賴海關。

民主黨立法會議員尹兆堅歡迎建議，但擔心商戶會刻意拖延退款，不認真執行冷靜期規定。公民黨立法會議員郭家麒則擔心，有美容或健身中心或會縮短合約期以避過冷靜期，建議另設較短的冷靜期。

美容業界憂營運添難題

不過，美容業界就不太支持消委會的建議。香港國際專業美容師協會主席陳浣盈接受香港文匯報訪問時表示，此舉對美容業有標籤影響，「好像說美容業

就一定是高壓銷售，一竹篙打死一船人。」同時，設立冷靜期亦會衍生行政及員工佣金難以計算等問題，而業界有自願式冷靜期，期望不用訂立強制性冷靜期。

陳浣盈表示，不良銷售手法多是來自大集團，「他們有律師去協助處理事件」，認為強制性冷靜期只會為中小企業營運再添難題，形容中小企生意難做，如果再立法限制猶如扼殺他們的生存空間，亦會打擊業界專業人士的士氣，牽連甚廣。

她認為，建議立法只是「斬腳趾避沙蟲」，因業內有部分不良營商者沒有聘請專業的美容師，只以銷售員亂推銷，立法將無助解決問題，長遠應整體提升行業的專業程度。同時，設冷靜期不但影響美容業，並會影響零售業，質疑政府是當美容業為「白老鼠」開刀，起殺一儆百之效。

強制冷靜期建議

應用範圍

- 非應繳合約
- 遙距合約(不包括網購)
- 時光共享合約
- 健身服務合約
- 美容服務合約

豁免範圍(節錄)

- 不超過500元的交易
- 按要求訂造的貨品
- 食物、飲品、書籍及雜誌
- 已拆封的衛生用品、影音商品、電腦軟件或數碼內容產品
- 緊急家居維修
- 已完成服務
- 一次性並已訂明服務提供日期的健身或美容服務

時限及相應步驟

- 不少於7天，如貨品在消費者收到貨品之日計算；服務則在交易日起計算
- 消費者需在冷靜期內，以書面方式向商戶提交取消表格
- 退款時限不多於14天，除非另有協議，否則多以消費者付款方式退款

退款安排

- 商戶可在以下情況，從退款中扣除費用：
- 消費者在冷靜期內要求使用服務，商戶可扣除已使用服務的價值
- 如貨品因消費者不當使用而損耗，消費者需向商戶作出合理賠償
- 消費者如以信用卡付款，商戶可扣除不多於信用於交易金額的3%作為行政費
- 消費者如使用特快送貨服務，商戶可扣除相關運費

資料來源：消費者委員會《倡議設立強制性冷靜期的研究報告》

整理：香港文匯報記者 楊佩韻

特稿

1天任玩健身 被過數1.8萬

消委會近年接獲不少涉及健身或美容的投訴，如投訴美容中心的銷售手法個案由2013年的225宗增至去年的373宗，平均佔該行業總投訴量逾30%，涉及總金額由逾400萬元升至逾1,300萬元。消委會總幹事黃鳳嫻表示，有關手法由高壓及硬性轉為軟銷法，「搞到你頭都大埋，傻傻吓就畀錢。」

疑似讀卡機誘客輸密碼

黃鳳嫻指出，本月收到一名年輕的市民投訴，指他在街上遇有健身中心職員贈送1天任玩通行證，便到中心進行登記手續。職員要求投訴人出示身份證和銀行卡核實身份，並將卡

插入一部疑似讀卡機，要求他輸入密碼。投訴人不虞有詐，輸入密碼並按下確認，及後職員聲稱：「你唔可以搵確認，會過咗你數，我們快點去櫃員機提款，戶口無錢便過唔到數。」

投訴人其後與職員到櫃員機提款，並回到健身中心進行「餘下手續」。職員稱，由於投訴人按下確認鍵，即代表同意閱讀健身課程，要支付1.8萬元費用，並承諾會全數退回金錢。

黃鳳嫻表示，投訴人最終未能取回金錢，涉事職員也不見人影，中心向投訴人說只能退回500元入會費。 ■香港文匯報記者 楊佩韻

文匯報

WEN WEI PO
www.wenweipo.com

政府指定刊登有關法律廣告之刊物
獲特許可在全國各地發行
2018年4月
20
星期五
多雲轉晴 幾陣驟雨
戊戌年三月廿五日 星期日
氣溫22-26°C 濕度70-90%
港字第24871 今日出紙3疊10張半 港幣8元



雲報紙



Android



文匯網



早安香港



Apple iOS



文匯報微信

熱點民議

期盼政府採納建議



張先生：現時在街頭及利用電話推銷商品及服務非常普遍，設立冷靜期可避免在趕急的情況下作出未有深思熟慮的決定，盼政府接納消委會建議。

正當商戶不會抗拒



羅女士：設7天冷靜期是好事，商戶亦不應害怕實施，因為除非有心騙人，否則應對自己的產品和服務有信心，如果服務好，消費者定必樂於光顧。

有助減少欺騙行為



周女士：銷售設冷靜期當然是好事，因為在購物前可再小心想清楚，也可減少不良商戶騙人的機會，期望消委會這個建議可盡快實施。

擔心商家生意難做



陳先生：設冷靜期對做生意的公司店舖有很大影響，對它們並不公平，我認為消費者在購物的一刻已可即場拒絕，自己的決定應該自己負責。

■文、圖：香港文匯報記者 文森