簽約美容健身 縮沙有望回水

擬立法設冷靜期 預繳涉款3000元或以上即適用

香港文匯報訊（記者 殷翔）近年以不良經營手法，引誘或威嚇消費者購買「天價」美容或健身方案的投訴激增。特區政府擬立法設立法定美容和健身冷靜期，消費者於冷靜期內可以無條件要求取消合約及全額退款。而冷靜期適用於任何涉及3,000元或以上預繳的美容或健身服務合約。

■政府召開記者會介紹諮詢詳情。右起：邱騰華、利敏貞。香港文匯報記者 梁祖彝 攝

政府昨日就該建議展開為期3個月的公眾諮詢，以協助政府制訂相關法例，保障消費者的合理權益。公眾諮詢至今年4月16日截止。

美甲按摩等不受限

政府建議設立法定冷靜期的適用範圍包括美容服務和健身服務，但不包括只提供美甲、按摩或改善脫髮服務的商戶，以及沒有設置運動器械的場所提供的健身服務。

此外，一些指定場所提供的美容或健身服務獲豁免，包括公立醫院和診所、 政府營運的設施、學校和教育機構、慈善團體，以及在酒店和住宅物業內的會所。

商務及經濟局局長邱騰華解釋，這些項目和場所獲豁免，是因為相關投訴很少。他說，有鑑於美容和健身服務業涉及具威嚇性營業行為的投訴情況嚴重，以及考慮到社會各方的意見，研究以立法實施法定冷靜期規管美容和健身服務合約是可取的做法，可針對問題所在，既保障受影響的消費者群，亦不致影響香港整體的營商環境。

冷靜期研3天或7天

據諮詢文件顯示，冷靜期只適用於任何涉及3,000元或以上預繳的美容或健身服務合約。冷靜期和退款期的時限包括3個工作日的冷靜期和7個工作日的退款期；或7天的冷靜期和14天的退款期。

商戶在訂立合約前，必須向顧客提供指定的資料，包括「取消合約通知書」。冷靜期由商戶向消費者提供指定資料的翌日開始計算。若商戶未有提供指定資料，冷靜期將會自動延長至最多3個月。

冷靜期內如消費者要求退款，若商戶拒絕退款，消費者可提出民事訴訟追討損失或申索損害賠償，以及向海關申訴，海關關長可調查懷疑未有提供指定資料或退款的個案，並發出執行通知，違反執行通知屬刑事罪行，一經定罪可處罰款。

商經局：已涵蓋近八成投訴

去年消費者委員會建議政府，除健身服務合約及美容服務合約外，亦應為營業處所以外訂立的非應邀合約、遙距合約、時光共享合約等亦設立不少於7天的強制性冷靜期。

商經局常任秘書長利敏貞表示，在收到涉及具威嚇性營業行為的投訴中，美容及健身服務的投訴達77%，其餘投訴較少；由於冷靜期是新安排，故希望可循序漸進，日後會保持彈性，有需要時以附屬法例的形式納入其他行業。

她又表示，如消費者在冷靜期間已使用服務，商戶可按比例計算已使用的服務來收費。在退款安排上，若消費者以信用卡繳費，商戶可在退款時收取交易金額的3%至5%作行政費，但若消費者以現金付款，商戶則不可扣除任何行政費，需全額退款。

■政府擬立法設立法定美容和健身冷靜期，消費者於冷靜期內可以無條件要求取消合約及全額退款。 資料圖片

冷靜期諮詢文件

適用範圍：美容、健身服務

豁免範圍：

- 只提供美甲、按摩或改善脫髮服務的商戶
- 沒有設置運動器械的健身服務
- 公立醫院和診所、 政府營運的設施、學校和教育機構、慈善團體
- 在酒店和住宅物業內的會所提供的美容或健身服務

只適用於任何涉及3,000元或以上預繳的美容或健身服務合約。

冷靜期和退款期時限

方案一：3個工作日的冷靜期和7個工作日的退款期

方案二：7天的冷靜期和14天的退款期

資料來源：商務及經濟發展局
整理：香港文匯報記者 殷翔

業界：「拆散」賬單即可規避

特稿

香港美容業總會創會主席葉世雄指出，業內大部分守法經營，現在全部被設「冷靜期」不公平。擔心7天冷靜期太長，每年可引發數萬宗退款，會影響公司向員工計佣，因爲退款前已發放佣金。葉世雄認爲要有效打擊不良銷售手法，政府應該設立美容師專業資格制度規管業界，違反的會被註銷資格，這樣比起設立冷靜期更加有效。

葉世雄並指，冷靜期只適用於3,000元或以上的預繳美容或健身服務合約，即幾乎所有套餐服務都被納入規管，但只要「拆散」以單項式提供服務就可避過規管。

香港健體專業人員總會會長王曉山支持設立合約冷靜期，但由於商戶爲客戶取消合約亦有行政開支，會向政府建議，商戶除了可扣除信用卡繳款的手續費外，亦可向客戶另外收取如200元至300元的固定行政費。

消委會主席林定國歡迎政府提出公眾諮詢，但消委會早前建議合約期不少於6個月或涉及預繳的健身及美容服務合約，金額500元以上須提供不少於7天的強制冷靜期，與政府建議的3,000元甚有差距。消委會將研究設3,000元門檻是否反映社會狀況。

■香港文匯報記者 文森

麥美娟：「冷靜」「退款」宜分開處理

議員意見

工聯會立法會議員麥美娟認為，冷靜期及退款期應分開處理。她指消費者希望於最短時間內獲得退款，但商戶可能面對實際的技術困難，例如以信用卡收取款項後，銀行或需時數月才能轉賬至商戶，其間如要商戶墊支退款，可能對商戶構成壓力及影響營運，當局必須在消費者權益、業界實際操作困難上取得平衡及共識。

麥美娟希望中小企的營運不會因設立冷靜期而受到影響，令市場扭曲，最後只剩下大財團壟斷，建議政府可提供協助，例如要求金管局規定銀行必須盡快為商戶安排退款。她同時認為，現時政府的建議只涵蓋3,000元或以上的交易對消費者不公。

民建聯歡迎就落實冷靜期安排細節啟動諮詢，但明白業界擔心設立冷靜期會因為機制被濫用而影響其運作，因此必須同時平衡保障消費者權益及業界經營困難兩方面的考慮。民建聯原則上支持冷靜期法例設有最低交易金額門檻，但指若豁免最低金額的標準訂得太低，或有人會濫用冷靜期安排而加重經營者負擔。民建聯並認為當局應同時規管真人推銷電話及多管齊下打擊不良銷售手段。

■香港文匯報記者 文森

熱點民議 市民讚好 回水要快

圖/文：香港文匯報記者 文森

麥先生：撐7天冷靜

3個工作日冷靜期是較短，我支持7天冷靜期和14天退款期的方案。

劉小姐：助諗清諗楚

我會小心考慮後才決定是否購買服務，但知道有些人未必已想清楚，因此設冷靜期是好事。

盧先生：盼早日退款

我贊同3個工作日冷靜期和7個工作日退款期的方案，消費者可快一點取回款項。

漫遊收費無譜 3分鐘即索千四

香港文匯報訊（記者 陳珈琋）數據漫遊服務雖然方便，但稍有不慎隨時誤墮陷阱。消委會去年接獲共236宗相有關數據漫遊的投訴，有投訴人為女兒購買手機及上台，並已要求電訊商關閉數據漫遊服務，結果外遊後接獲逾一萬元的「天價賬單」；有參加日費漫遊計劃的投訴人到訪深圳時，僅3分鐘便接獲短訊，被收取1,400元的漫遊費，最後總賬單更高達4,500元。

消委會總幹事黃鳳嫺昨日指出，過去3年會方接獲有關數據漫遊服務的投訴個案均逾230宗，但涉及的金額有下調趨勢，反映相關宣傳工作有成效。

她說，2016年及2017年最高金額的個案均超過10萬元，而2018年最高金額的個案，投訴人即使要求參加本地月費計劃，並關閉數據漫遊服務，結果外遊後收到賬單，索取10,500元數據漫遊費。

營辦商指日費計劃逾期

消委會並接獲另一宗投訴個案，李小姐兩年前向一間電訊商申請日費計劃，早前到訪深圳，不到兩分鐘就收到600元數據漫遊收費短訊提示，再過1分鐘又收到短訊指數據漫遊費已達1,400元。短訊列明會暫停其數據漫遊功能。不過，其後李小姐再收到兩個短訊，一個提示李小姐申請日費計劃，另一個提示數據漫遊費已逾4,500元。

李小姐回港後作出投訴，惟電訊商稱當年日費計劃的申請設時效並已過期，建議李小姐為本地月費計劃續約，即可將數據漫遊費減半。

李小姐遂向消委會求助。經消委會調停，電訊商同意李小姐只需支付30%漫遊費用，亦毋須繼續履行本地月費計劃的合約。

消委籲調至「飛行模式」

黃鳳嫺建議偶爾外遊的消費者，在登記定額收費數據漫遊服務計劃時，應細閱計劃內容，避免一次過預繳過多金額及留意服務期限。若毋須使用漫遊服務時，應將手機轉至「飛行模式」，並關閉流動數據及漫遊服務功能，以免招致不必要的損失。

機票超賣無王管 二人行僅賠一人

香港文匯報訊（記者 岑志剛）近年有乘客購買機票後無法搭飛機，發現航空公司超賣機票。消委會調查航空公司超賣機票政策，發現資訊透明度嚴重不足，大部分航空公司未有在網頁具體說明政策及賠償機制，服務熱線及機場櫃台職員亦未能清楚交代賠償金額及準則，做法依然強差人意，認為業界有責任釐清處理及賠償細則。

僅兩間公司列明賠償細則

消委會向15間航空公司查詢，最終只獲9間公司回覆，餘下6間公司未有回覆或表示拒絕參與是次調查。調查發現，絕大部分公司未有具體註明若發生超賣時的安排及賠償細則，只有兩間公司列出在非自願被拒登機情況下，會為受影響旅客提供替代航班，並註明賠償金額，其餘的航空公司只列出部分安排，其中6間表明會按適用的法例提供賠償，至於如何安排替代航班，賠償的計算準則，以及賠償金額均未交代詳情。

消委會更以消費者的身份，向15間航公司查詢48次，包括電話熱線和機場櫃枱查詢。結果發現，約六成服務員回答沒有機位超賣政策的資料可提供，或指公司網站沒有相關資料；約三成表示不清楚公司機票超賣的賠償機制，公司沒有相關指引或沒有特定準則等。

其中一宗投訴個案，投訴人與朋友原在去年11月由日本羽田機場回港，在機場櫃枱獲知航班超賣。她們接納航空公司的轉乘和賠償方案，但5分鐘後另一位職員表示還有一個機位，詢問是否願意其中一人先上機，兩人拒絕建議，一同被迫轉乘下一航班，惟航空公司稱原有航班只超賣一個機位，只向其中一人賠償。

另一宗個案中，投訴人去年訂了到上海虹橋機場的機票，辦理登機手續時，卻被航空公司地勤人員告知航班超賣，要求他轉乘另一航班到上海浦東機場。

航空公司並表示，不會就引致的額外交通時間和費用補償，最終只提供300元心意禮金。