

公民黨就《美容和健身服務消費合約設法定冷靜期》之意見書

等候多年，政府終於提出「設法定冷靜期」的諮詢建議。從消費者的角度而言，當然是「有好過無」。但政府提出的建議方案，細節未盡如人意。公民黨認為，有關內容涵蓋範圍不夠廣；力度亦未夠強，建議似是隔靴搔癢，未見有決心保障消費者。因此，公民黨提出以下建議：

第一，政府建議的冷靜期規定，只限於美容業及健身中心兩個行業的預繳服務。我們認為對於消費者的保障實在非常片面。既然政府承認消費者有冷靜期的需要，何以只限於兩個行業？「時光共享」、電訊服務及婚禮服務等等，都是香港常見出現投訴或合約爭拗的預繳式付款行業。綜觀其他國家的法例，都不會只針對個別行業。政府解釋此兩行業投訴較多，實在是揭示政府「頭痛醫頭」的狹隘思想。我們認為，法定冷靜期應適用於所有預繳式付款的服務，不應有「不同行業不同對待」的差異。

其次，政府建議冷靜期過短。政府提出的建議期限分別是 3 日冷靜期、7 日退款期；或 7 天冷靜期、14 天退款期。我們認同要列明退款期限，規定商戶在指定日子內向消費者退回款項，但對冷靜期只有 3 或 7 日，實在是不能接受。冷靜期的日子太短，無法保障消費者的權益。

設定合約冷靜期是保障消費者，一旦他們在未有充足時間考慮，或者掌握有限資訊的情況下，被商人游說或誤導而消費，事後有時間予他們冷靜思考有關預繳消費是否合理。消費者需要時間蒐集有關該公司、服務內容相關的資料作參考，再決定是否需要取消合約。再加上消費者要完成取消合約的程序，3 日或 7 日的冷靜期根本不足夠。

而且，世界各地設有法定冷靜期的國家或地區，大部分都是 7 至 14 天。香港的 3 天冷靜期，實在是貽笑大方。我們明白過長的冷靜期會對商戶造成行政負擔，因此我們建議設定 10 個工作天的冷靜期，既保障消費者，亦平衡到商界的營運需要。

第三，有關預繳金額的「劃線」水平。政府提出，只有 3000 元或以上的合約才會受到冷靜期的保障。公民黨認為對消費者的保障不足。

www.civicparty.hk

地址：香港北角屈臣道4-6號海景大廈B座2樓202室

Address : Unit 202, 2/F, Block B, Sea View Estate, 4-6 Watson Road, North Point, Hong Kong

電話 Tel : 2865 7111

傳真 Fax : 2865 2771

電郵 Email : contact@civicparty.hk

參考消費者委員會去年發表的研究報告¹，其他設有強制性冷靜期的國家，如英國及新加坡，最低交易金額折合大約為 300 至 500 港元。因此，我們認為應涵蓋 500 元或以上的預繳服務合約，才有效保障消費者；同時亦減低商戶以「拆單」方式走法律隙的機會。

第四，在政府的建議中，不包括網上購買服務的合約，實在令人費解，亦反映香港政府狹隘落伍的思想。現時網上或其他遙距方式購物消費十分流行，政府經常強調「smart city」，卻故步自封，拒絕跟上時代的步伐。就連內地及台灣，也有保障遙距交易及網購的消費者。因此，不包括遙距網上購買的服務合約，實在是令人費解。

綜合公民黨就「法定冷靜期」的四項建議如下：

1. 法定冷靜期適用於各個以預繳式合約提供服務的行業；
2. 法定冷靜期設定為 10 個工作天；
3. 500 元或以上的合約金額即受冷靜期保障；
4. 法定冷靜期適用於網上或遙距簽定的合約。

值得一提的是，有關美容及健身行業的銷售或合約問題，在港存在已久。早於 1986 年立法局年代，已經有議員向政府提出，美容及健身行業需要有相應的管制及監察。當時政府指會因時制宜考慮立法監管。可是，眨眼至今逾 30 年，政府卻未有任何行動。而這兩個行業出現有問題的銷售手法、服務貨不對辦、客人簽約後倒閉等經營問題，屢見不鮮。

由 2013 至 2017 年，消委會接獲有關美容行業的投訴數字有 1964 宗，有關健身中心的有 1590 宗；涉及的金額分別為 6547 萬元及 5749 萬元。

公民黨一直建議，仿效旅行社、保險業及地產行業的發牌制度，成立相關的監察機構，規管有關美容及健身公司的運作。有關機構不單可以監管商戶的營銷手法，亦是針對有問題的持牌人，而避免前線員工成為代罪羔羊。同時，也可以解決經營者以「結業改名再經營」的方式復活，再去行騙。

¹ 《倡議設立強制性冷靜期的研究報告》(2018 年 4 月 19 日)



公道自在民心 The Civic Way, the Fairer Way

消費者有責任謹慎消費、貨比三家。但香港作為世界一流的都市，亦是各國旅客眼中的購物天堂時，政府就應該要做好立法工作，才不會令不法商人鑽法律縫隙，有機可乘騙取市民金錢。

公民黨

2019年2月

www.civicparty.hk

地址：香港北角屈臣道4-6號海景大廈B座2樓202室

Address : Unit 202, 2/F, Block B, Sea View Estate, 4-6 Watson Road, North Point, Hong Kong

電話 Tel : 2865 7111 傳真 Fax : 2865 2771 電郵 Email : contact@civicparty.hk

The Civic Party Limited (company number 1030722) is a company limited by guarantee incorporated under the laws of Hong Kong.
The address of the Registered Office is Unit 202, 2/F, Block B, Sea View Estate, 4-6 Watson Road, North Point, Hong Kong.