

## 設立法定冷靜期的建議適用範圍和運作安排

### 冷靜期的適用範圍

(1) 冷靜期適用於以下消費合約：

- (a) 美容服務<sup>1</sup>；以及
- (b) 健身服務<sup>2</sup>

但不包括只提供美甲、按摩，或改善脫髮問題三種服務中任何一種服務的商戶；沒有設置運動器械的場所提供的健身服務；以及指定場所的美容<sup>3</sup>或健身服務<sup>4</sup>。

(2) 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（即消費者需承擔 3,000 元或以上總潛在付款義務，而全部或部分服務是在未來提供的美容和健身服務合約）。

### 冷靜期和退款期的時限

(3) 兩個方案：

- (a) 3 個工作日<sup>5</sup>的冷靜期和 7 個工作日的退款期；或

---

<sup>1</sup> 美容服務包括各項面部和身體的美容服務、脫毛、整容手術、美甲、按摩，以及改善脫髮問題的服務。

<sup>2</sup> 健身服務包括涉及使用設有運動器械的健身中心設施會籍的合約，以及由該等健身中心提供的服務（包括個人訓練、瑜伽和舞蹈班、武術訓練、健體和控制體重的膳食建議）。

<sup>3</sup> 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提供的美容服務。

<sup>4</sup> 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、體育總會，以及在私人遊樂場地契約用地上、酒店和住宅物業內的會所提供的健身服務。

<sup>5</sup> 工作日即除了星期六、星期日及公眾假期以外的任何日子。

(b) 7 個曆日的冷靜期和 14 個曆日的退款期。

### 商戶須提供指定資料

- (4) 在訂立合約前，商戶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。
- (5) 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。

### 禁止免除冷靜期

- (6) 任何消費者與商戶之間協定免除、限制或修改消費者取消合約權利的安排均無法律效力。

### 取消合約通知書

- (7) 消費者可以採用在擬訂法例中的「取消合約通知書」範本或商戶自訂的通知書，以書面形式通知商戶取消合約。如果消費者使用了上述通知書，商戶必須接受及安排取消合約。
- (8) 「取消合約通知書」在發出後會被視為已送達商戶。消費者有責任證明已發出通知書，因此消費者應該以能記錄日期的方式（例如掛號）發出通知書。

### 退款安排

- (9) 除非消費者曾明示同意採用其他方式，否則商戶必須使用顧客在訂立合約時所採用的付款方式作出退款。

### 已使用的服務收費

- (10) 商戶可以在冷靜期內接受付款及提供服務。

- (11) 商戶可以從退款中扣除消費者在冷靜期內享用了的服務的收費，但該收費須參照合約的總金額按比例計算。

### 行政費

- (12) 如果消費者以非現金方式一筆過付款，商戶在退款時可扣除上限為該交易金額的 3% 作行政費；如消費者以非現金方式分期付款，商戶則可扣除上限為該交易金額的 5% 作行政費。
- (13) 如果消費者以現金付款，商戶不得扣除任何行政費用。

### 附屬合約

- (14) 當主合約在冷靜期內取消時，所有附屬合約均自動終止。

### 申訴機制

- (15) 消費者可提出民事訴訟，就商戶在合約取消後沒有退款的情況，追討損失或申索損害賠償。
- (16) 如果商戶未有提供指定資料或未有在合約取消後退款，我們將通過宣傳和公眾教育鼓勵消費者先嘗試其他排解糾紛方法，例如要求消委會作出調停、或透過信用卡退款保障機制申請退款。
- (17) 海關關長可調查懷疑未有提供指定資料或退款的個案；亦可發出執行通知，指令商戶作出糾正或停止再犯。
- (18) 商戶如對執行通知有異議，可向行政上訴委員會上訴。違反執行通知屬刑事罪行，一經定罪可處罰款。

商務及經濟發展局

二〇一九年一月十五日