

為加強消費者保障而提出的政策建議的重點

(一) 法定冷靜期、合約期上限及其他限制的適用範圍

- (1) 在美容院¹提供或將提供的美容服務²合約；及
- (2) 在健身中心³提供或將提供的健身服務⁴合約。

但就只提供單一健身服務的場所，以及在特定場所⁵提供的美容或健身服務，則獲豁免。

(二) 法定冷靜期的建議運作安排

金額門檻

- (1) 以合約金額設定規管門檻，建議可考慮水平為
(i)3,000 元或以上；(ii)8,000 元或以上；或(iii)15,000 元或以上。

¹ 包括提供一項或以上美容服務的場所，除了建議獲豁免的場所。

² 美容服務包括各項為美容目的進行的化學、機械或發放能量的療程、整容手術、美甲服務、按摩服務、改善脫髮服務等。

³ 包括提供多於一項健身服務的場所，除了建議獲豁免的場所。

⁴ 健身服務包括提供運動器械供使用，提供改善體能的訓練以及健體及體重控制。

⁵ 包括政府、醫院管理局及其附屬機構（包括公立醫院／診所）、菲臘牙科醫院管理局、學校及教育機構、慈善團體、體育總會管理的場所、私人遊樂場地契約用地以及酒店和住宅物業內的會所。

冷靜期和退款期

- (2) 冷靜期期限為七個曆日，而退款期期限為 14 個曆日。

商戶須提供交易備忘及取消合約通知範本

- (3) 商戶須在訂立合約之前，向消費者提供載列相關資料的交易備忘，以及取消合約通知範本。
- (4) 若未能遵從提供交易備忘及相關資料以及取消合約通知範本的規定，冷靜期將延長至合約簽訂後最多六個月。

行使冷靜期權利

- (5) 消費者與商戶之間協議縮短冷靜期或免除、限制或修改消費者取消合約的法定權利的任何安排均無法律效力。
- (6) 消費者可選擇使用將來納入法例內的取消合約通知範本，或採用任何其他格式的通知向商戶表達其取消合約的決定，惟須有充分資料以識別擬取消的合約，並清楚表明其取消合約的決定。取消合約通知在發出後會被視為已送達商戶，後者須按冷靜期要求向消費者退款。然而，消費者有責任證明已向商戶發出通知書，因此應以能記錄寄出日期的方式發出取消合約通知。

退款安排

- (7) 商戶在退款時，須使用消費者在訂立合約時所採用的同一付款方式，或以現金或現金代替品⁶退款。
- (8) 商戶可扣除消費者在冷靜期內已使用服務的費用，有關費用應參照交易總額按比例計算的單位價或等同已使用服務的實際費用。如消費者當初以折扣價購買服務，可按折扣前的單次服務定價扣除有關費用，但不得多於上述按比例計算的單位價或已使用服務的實際費用的 150%。相關費用須在交易備忘中列明。
- (9) 如消費者以非現金方式付款，商戶可扣除行政費。如屬一筆過付款，行政費上限為該非現金交易金額的 2%；如交易以分期付款方式進行，行政費上限則為該非現金交易金額的 5%。
- (10) 如商戶未有向消費者提供交易備忘，或未有提供已使用服務的收費或行政費等資料，則不得從退款金額中扣除已使用服務的費用和相關行政費。
- (11) 當主合約在冷靜期內被取消時，所有附屬合約均告失效。

申訴機制及執法

- (12) 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。
- (13) 通過宣傳和公眾教育鼓勵消費者先尋求消委會協助調停。

⁶ 現金代替品可包括任何支票、銀行匯票、本票或銀行轉帳等。

- (14) 海關關長可調查懷疑違規的個案。如他信納商戶不遵從提供交易備忘及相關資料或取消合約通知範本及／或退款的規定，可發出執法通知，指令商戶作出糾正或停止再犯。
- (15) 商戶如對執法通知有異議，可向行政上訴委員會上訴。違反執法通知是刑事罪行，可被處罰款。
- (16) 若商戶違反執法通知而被定罪，首次定罪最高可處第 6 級罰款（即 10 萬元）；其後每次定罪，最高可處 20 萬元罰款。如情況持續（即沒有作出糾正），則可另處每日 1,000 元的罰款。

（三）法定合約期上限及其他限制的建議運作安排

適用範圍

- (1) 適用於所有類型的美容及健身服務預繳消費合約，包括但不限於有固定次數的服務、充值金等。

合約期上限

- (2) 合約期上限為兩年，並禁止商戶與消費者簽訂期限不詳（即沒有限期）的合約。
- (3) 若商戶與消費者以書面形式達成共識，可在兩年的合約期限外，把合約延長最多六個月。

其他合約限制

- (4) 禁止商戶與消費者簽訂遲於簽訂日期三個月後生效的合約。

- (5) 如商戶與消費者原本已簽訂合約，商戶不得與該消費者簽訂與原本合約涵蓋相同服務的新合約，除非符合以下任何一項條件：
- (a) 現有合約在三個月內到期；
 - (b) 現有合約所訂明的相關服務已用完；或
 - (c) 現有合約的餘額不足以讓消費者接受單次服務。
- (6) 除上述第(3)項所述的可延長合約期的情況外，法定合約期上限及其他合約限制均不可獲免除。

建議罰則

- (7) 如商戶違反上述第(2)、(3)、(4)或(5)項的規定，即屬違法。
- (8) 如商戶就上述第(7)項所述的罪行而被定罪，首次定罪最高可處第 6 級罰款（即 10 萬元）；其後每次定罪，最高可處 20 萬元罰款。
- (9) 一經定罪，有關的主合約及附屬合約將自動失效。
- (10) 法庭可命令被定罪的商戶向因其罪行而蒙受財務損失的任何人士支付一筆合理的款項作為補償。
- (11) 補償金額可作為民事債項予以追討。

(四) 賦予海關人員額外的偵查及執法權力

- (1) 建議將《條例》第 13I 條有關不當地接受付款罪行納入《有組織及嚴重罪行條例》附表 1，賦予海關人員額外的偵查及執法權力，以跟進相關懷疑違法個案。