

《美容和健身服務消費合約冷靜期 意見書》

當局、各位議員，您好！

本人想指出冷靜期立法的極不合理性，過度偏袒消費者權益而對美容和健身業界極不公平，及營商影環造成嚴重影響。諮詢文件中更多處自打嘴巴，為通過惡法而過份偏頗。

首先，現時已有多項法例保障消費者權益，再為冷靜期立法是架床疊屋，立法理據明顯不足的。早於 2012 年政府修訂的《商品說明條例》刑事化，當中不良營商手法，已涵蓋包括虛假商品說明、誤導性遺漏、具威嚇性的營業行為、餌誘式廣告宣傳、先誘後轉銷售行為，及不當地接受付款等。而諮詢文件 CB(4)416/18-19(01)中提到冷靜期立法是為了減少消費者在被威嚇手法推銷預繳服務時，顧客在不情願或受屈的情況下購買服務。可見兩者的立法原意是一致的，現時的《商品說明條例》已可應付以上商戶的不良營商手法，如消費者受到商戶的不合理對待而購買合約療程，已經可以報海關處理。

執法機關或海關以刑事罪行的檢控門檻高，舉證困難為藉口，聲稱收到大量投訴而檢控數目一直偏低，所以要為冷靜期強制立法。此舉正正是將執法機關惰慢不力而導致的結果轉嫁給美容和健身業界，是極不公允的。再者，將《商品說明條例》刑事化的提議正正是當局自己提出，現時又稱刑事執法舉證困難而阻嚇力不足？豈不是自打嘴巴。既然刑事檢控困難當局應當研究如何簡化檢控程序，而不是不斷新增法例去規管業界。難道本次立法後，執法機關繼續舉證困難，檢控數目偏低，到時再研究法例規限業界嗎？

況且，冷靜期立法並不會顯著減少消費者不良營商手法的投訴。當局應認清消費者投訴的來源及真實情況。簡單舉例，如消費者購買合約療程後，第四日發現商戶有誤導性遺漏；或消費者購買合約療程後，商戶未能按照合約提供服務等，強制性冷靜期立法並不能協助消費者取得退款。根據本人經驗，絕大部份要求退款的消費者都不是在 7 日內提出要求的。由此可見，冷靜期只能協助消費者因一時衝動而購買療程的行為(因為其他不良營銷手法已有《商品說明條例》規管)。商戶不可能因為消費者的欠缺謹慎而負上額外的營運開支、機會成本及時間，諮詢文件中亦提到單方面的取消合約帶來的道德風險，不道德且違反合約精神。

冷靜期立法只針對美容及健身業界是不公允的；諮詢文件附件一參考外國冷靜期的時限及退款日，是誤導公眾。諮詢文件有明確提到冷靜期立法會影響營商環境，且說明涵蓋各行各業的法定冷靜期不可行，並列出國內國外冷靜期做

法，但是只有紐約和澳洲首都地區，這兩個地方有為健身服務合約提供冷靜期，其他地區跟本沒有為美容合約冷靜期立法，而健身服務合約更只有兩個地區。可見消費者冷靜期不是全球大勢所趨，當局並無立法的逼切性。

冷靜期立法偏袒消費者，嚴重影響業界營商環境。如前段所述香港消費者已經有眾多法例保障，更有大眾媒體為消費者把關，主流媒體每每往往偏好受害者故事，令美容及健身業界即使遇到客人的不合理要求或誣捏，大多是退款作罷。而香港大多數美容業界同行，亦會因為客人個別情況酌情處理，部份更會為已購買療程合約超過一個月的客人安排退款。現時為冷靜期立法三、七日是否代表期限過後，消費者不論任何因由皆不可要求退款？

由此可見，由商戶自發的非強制冷靜期 及酌情退款更符合現時香港的業界情況。在此懇請政府及議員看清現實情況，冷靜期立法並不會緩和不良營銷手法的情況。執法部門嚴厲執法把關、簡化檢控程序才會加強阻嚇力。現時強制性冷靜期立法三、七日，只予欠缺謹慎的消費者方便，並不能阻止或減少不良營銷手法，更會令一向以美容或健身合約為主要收入來源的商戶造成額外的營運開支、機會成本。而冷靜期立法原意與 2012 年《商品說明條例》原意一致，架床疊屋。

請各位收回立法草案，謝謝。

2019 年 2 月 20 日

一群美容業界從業員