



香港九龍彌敦道 778 號
恆利商業大廈四樓
4th Floor Hanley House
778 Nathan Road
Kowloon Hong Kong

網址:Website	www.dphk.org
電郵:E-mail	dphk@dphk.org
電話:Tel	2397 7033
傳真:Fax	2397 8998

民主黨就消費合約設立法定冷靜期的意見書

1. 民主黨歡迎政府就美容和健身服務消費合約設立法定冷靜期展開公眾諮詢。不過，民主黨認為擬議的保障範圍有多方面不足，多項建議亦有進一步改善空間。

冷靜期保障應包括時光共享及其他範疇

2. 現時冷靜期建議只覆蓋美容和健身服務，保障範圍明顯不足；冷靜期範圍應該起碼覆蓋時光共享合約，並研究將覆蓋範圍擴闊至其他投訴較多的行業。
3. 消費者委員會（消委會）去年發表的報告顯示，過去 5 年接獲最多投訴的 3 大行業分別為美容、健身及時光共享合約。雖然時光共享合約涉及的投訴宗數/總金額較美容或健身投訴小，但每宗投訴的平均金額接近 5 萬元；相對美容或健身服務的投訴平均涉及約 3 萬 5 千元，時光共享合約涉及的金額高出超過 4 成。
4. 除此之外，民主黨過往接獲關於時光共享合約的投訴往往涉及威嚇性營業行為，性質與健身或美容等投訴情況類似。
5. 因此，考慮到時光共享合約投訴涉及的平均金額較高，以及設立冷靜期旨在針對威嚇性營業行為，因此理應將時冷靜期建議覆蓋範圍包括擴展至時光共享合約。

冷靜期保障應該覆蓋網購

6. 針對網上購物，消委會最近公佈 2018 年年度接獲投訴統計，當中涉及網購的投訴有 4,982 宗，較 2017 年增加逾 1000 宗或大幅上升逾 2 成半。
7. 民主黨認為，隨著網購興起，涉及的投訴數字將會繼續上升，因此政府應該研究將冷靜期建議覆蓋至網上商店，加強保障消費者。
8. 雖然規管網購有機會觸及司法管轄權及執法問題，但政府可優先針對在港擁有商業登記的公司，規定該等公司需為網上銷售提供冷靜期。
9. 除了一般網購服務之外，去年通過的《旅遊業條例》訂明，在香港境內或境外經營出境旅遊業務活動，並向香港大眾作出積極推廣的人士亦須領取牌照，變相將本港外遊市場（包括於境外經營的）網上旅行代理商納入新規管制度。

10. 因此，既然《旅遊業條例》已踏出規管網上旅行代理商的第一步，政府實在有必要研究同樣將冷靜期保障延伸覆蓋至網購。
11. 事實上，消委會 2018 年接獲的網購投訴有 4,982 宗，當中有 1,349 宗屬於旅遊相關產品。既然《旅遊業條例》已要求針對本地外遊市場的境內或境外網上旅行代理商領取牌照，政府就應該將冷靜期覆蓋延伸至需領取牌照的網上旅遊服務。

處理網購可能引伸的潛在漏洞

12. 民主黨亦憂慮網購可能引伸潛在漏洞，讓不良商戶規避冷靜期的責任。
13. 現時不少網上平台設有美容或健身服務套票。假若消費者購買該等套票，消費者是與平台建立合約關係。在此情況下，政府建議的冷靜期又是否適用於該等合約關係、套票又是否屬於諮詢文件建議規管的服務合約？商戶或消費者又如何履行建議的一系列程序，例如向對方提交「取消合約通知書」？
14. 現時不少網上平台提供折購優惠售賣美容及健身套票，確實讓消費者有更多不同服務選擇，當中亦不涉及以威嚇性手法推銷。但假若日後有不良商戶以威嚇性手法推銷，並強迫消費者透過自行架設或第三方架設的平台，以購買套票形式代替直接簽訂書面合約，則會否造成漏洞，讓不良商戶有機會規避擬議的冷靜期要求。
15. 因此，政府實在有必要研究不同情況，在提出具體立法建議時堵塞此漏洞，並且確保建議的一系列程序能夠被妥善執行。

調整冷靜期適用金額及日數

16. 環顧其他已實施合約冷靜期的國家或地區（例如英國、新加坡等），冷靜期的最低交易金額約為 5 百港元。政府建議的 3 千元金額確實偏高，未有與類似香港的先進經濟體「睇齊」。
17. 針對冷靜期時限日數，內地及台灣的合約冷靜期時限為 7 天，歐盟及英國更設有 14 天冷靜期。
18. 因此，香港的合約冷靜期適用金額應該訂為 5 百港元水平，日數亦都應該以 7 個工作日為基礎。假若涉及的合約金額超過 5 萬元，日數亦應該相應提高至 14 個工作日。
19. 現時諮詢文件已建議商戶可從退款中扣除消費者在冷靜期內享用了的服務的收費。因此，提高冷靜期日數至 14 個工作日不會對商戶構成重大額外經營壓力。
20. 此外，按合約金額制訂不同冷靜期日數，其實對商戶及消費者同樣更加公平，可按合約的潛在風險增加消費者的保障/商戶應該承擔的冷靜期責任。

規定合理的退款期

21. 政府提交立法會的文件中建議兩個退款期的時限，分別為 7 個工作日或 14 個曆日。
22. 不過，政府於立法會委員會上澄清，假若消費者以非現金方式支付合約費用，上述退款期只是指商戶向付款服務機構給予退款指示的時間，而非消費者實際獲得退款的日期；諮詢文件關乎退款安排的段落亦有類似陳述。
23. 民主黨認同在非現金交易之下，商戶有多項無法控制的因素，以至不能確定實際退款的日期。不過，擬議的法例應該訂出合理的實際退款時限。例如，消費者發出「取消合約通知書」90 天內，商戶就必須將款項退予消費者，讓消費者對何時取回退款有合理預期。
24. 針對退款期的時限，假若冷靜期為 7 個工作日，退款期應為 14 個工作日；假若冷靜期為 14 日（即合約金額超過 5 萬元），退款期應該相應延長。

同意豁免部份場所建議

25. 民主黨同意豁免部份場所執行冷靜期的建議，包括在公立醫院、政府營運的設施及學校等等，但不同意豁免沒有設置運動器械的場所提供的健身服務。
26. 民主黨認為，以是否設置器械定義合約須否受冷靜期規管，將會令執法變得困難，規管當局亦需增加人手進行不定時巡查。此建議亦有機會造成爭議，亦限制商戶的經營選擇。
27. 例如，諮詢文件提及的太極中心或武術中心同樣有機會設置訓練器械，難免會引起爭議；假若有商戶改變經營模式新增涉及器械的服務，亦需要處理現有合約是否需要重新接受冷靜期規管的問題。
28. 民主黨明白，上述豁免可能旨在減少小型興趣班或其他較少投訴行業經營者的遵規成本。不過，該等行業一向較為自律，履行冷靜期建議應該沒有太大困難。
29. 再者，一視同仁處理所有健身服務亦可減少爭議，有利推展立法工作。因此，政府不應以場所有否設置器械的角度，決定某些合約是否需要履行冷靜期建議。

反對豁免註冊醫護人員或私營醫療機構

30. 民主黨認同政府建議，反對豁免由註冊醫護人員或私營醫療機構提供的美容或健身服務。
31. 民主黨認為，現時該等專業的規管主要由專業角度出發，並非著眼於保障消費者權益。而現時不少涉及健身或美容行業服務的投訴往往出自前線銷售人員，與該

等專業人士無關。因此，合約冷靜期應該覆蓋由該等醫護人員或私營醫療機構提供的美容或健身服務。

檢討申訴機制及增加相關罰則

32. 諮詢文件就追討冷靜期的申訴機制提出三項安排，包括引入私人訴訟權、調停機制、以及透過當局執法。民主黨大體上同意三項安排，不過有以下意見。
33. 針對政府在擬議法例訂立私人訴訟權，讓消費者可就商戶沒有履行退款責任的情況下提出民事訴訟，民主黨認同此舉可增加阻嚇力，提高商戶履行退款責任，或增加透過調停機制排解糾紛的誘因。
34. 不過，鑑於私人訴訟往往需時及涉及較多開支，假若消費者最終需透過私人訴訟追討退款，擬訂的私人訴訟權除了可讓消費者「追討損失或申索損害賠償」之餘，應該引入懲罰性或懲戒性賠償，彌補消費者因展開追討而產生的時間及其他損失。
35. 針對諮詢文件建議，違反執行通知屬刑事罪行，一經定罪只可處罰款，民主黨認為罰則須有阻嚇力，應該按程度施加不同罰則：假若有商戶多次違反執行通知書，就應該按違反次數增加罰款，並且最高可判處監禁。
36. 針對商戶有權就執行通知提出異議並向行政上訴委員會上訴，立法建議亦必須確保行政上訴機制不會被濫用：假若有商戶明顯違反冷靜期的相關規定，不願履行退款責任而提出上訴，政府必須提出簡易機制盡快處理相關個案，避免任何拖延，讓消費者早日獲得退款。
37. 最後，政府亦必須訂立指引或服務承諾，為不同程序設置合理的處理時間。例如，海關必須合理時間內完成調查及發出執行通知、上訴委員會亦須於合理時間內完成所有程序。

總結

38. 民主黨認為，政府應該盡可能擴闊冷靜期的覆蓋範圍，以及降低適用門檻，好讓更多消費者獲得保障。
39. 政府應該早日向立法會提交條例草案，讓立法會能於今屆會期內完成審議工作，讓法例早日生效。
40. 最後，政府亦應該承諾在法例生效後兩年內進行檢討，包括新法例的成效，以及是否需要包括更多行業。

民主黨

2019年2月