

美容和健身服務消費合約設法定冷靜期

2019.3.1. 公聽會意見書

由：醫學美容專業技術協會行政經理嚴惠玲女士

1 冷靜期不應立法，只適宜自願性執行。香港是自由市場社會，消費者有知識能力去判斷，並選擇良好經營的商戶，過往確有「威嚇銷售」的個案，政府應與美容行業攜手，加強教育消費者「理智銷售」，經營者「合法經營」，達「雙贏」局面。但同意冷靜期，適用於保護沒有能力判斷的社會人士，例如智障、65 歲以上長者、精神病、未成年人士等，對這些人士予以保護。

2 政府強制性冷靜期，但又只局部執行於美容院及健身中心，一些單獨服務，同樣是預繳式消費的場所卻獲括免，例如美甲、按摩、脫髮中心、私人會所美容、無器械的健身中心獲括免，又沒說醫護人員及私營醫療機構是否括免，顯示政府**非邏輯性保障消費者**，只單單針對美容院和有器械健身中心，這樣分化美容行業，並十分的不公平。

3 標纖美容業為「威嚇銷售」份子不合理，違反公平原則。美容商戶大概 6 千間，從業員約 4 萬人，每年最少生意就幾百萬單，過往 5 年，。涉及美容及健身投訴共 700 多單，當中涉及真正「威嚇銷售」數字消委會並無真實公佈，海關成功檢控的「威嚇銷售」2 宗，美容個案投訴數字全港行業排第 7，並且連續兩年下降，排前列的 6 個行業卻不見立法，根據這些事實，令人質疑政府強制性立法的急切性和必要性，建議政府再詳細考慮。

4 政府立法冷靜期的執行，消費者「不須理由」退款，和買單時給予「取消合約表格」予客人，「平均價」等細則，極不合理。如果不須理由退款，必會造成消費者濫用，商戶與客人建立合約，不能假設消費者全不知情購買，或全標纖退款為「威嚇銷售」，商戶必須提供足夠時間考慮，合約上寫明退款條款就可，消費者買後取消合約必須承擔支付商戶手續費，不能接受折扣優惠的責任。

5 容許「非立法 行業共識」方案。立法冷靜期並不可真正解除威脅。過往發生的投訴，並不在頭幾天內，好多涉及日後服務的投訴，可見冷靜期並不解決根本問題，請政府容許「非立法 行業共識方案」，保障消費者及經營者達「雙贏」局面。成立行業聯盟，實施「標準條款」，包括調解協議機制，同意過程確認，及不少於 24 小時退款機制。