

二零一九年一月二十八日
討論文件

立法會
經濟發展事務委員會

就美容和健身服務消費合約設立法定冷靜期
公眾諮詢

目的

本文件旨在向委員簡介商務及經濟發展局(商經局)就美容和健身服務消費合約設立法定冷靜期的建議。

背景

2. 現時，香港有多項法例從不同角度保障消費者權益。過去政府一直因應社會經濟發展，完善有關法例。就此，政府於2012年修訂《商品說明條例》(第362章)(《條例》)，禁止損害消費者利益的不良營商手法，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。執法機關一直透過採取執法行動、合規推廣和宣傳教育，以三管齊下的方式，從源頭打擊不良營商手法；消費者委員會(消委會)亦一直通過不同渠道提醒消費者需小心和留意不良營商手法的風險，及有需要維護自己的權益。

3. 儘管如此，近年香港海關(海關)在執行《條例》期間收到頗多涉及美容院和健身中心的投訴，包括商戶以威嚇手法推銷大額預繳服務，令顧客在不情願或受屈的情況下訂立合約購買服務。部分商戶更以弱勢社群為對象，與沒有能力理解服務內容的顧客訂立合約。

4. 社會人士和消委會均向政府建議就一些消費合約設立法定冷靜期，當中不少意見認為美容和健身的預繳服務經常涉及威嚇銷售手法及大金額交易的投訴，在這些合約實施冷靜期，可有效保障消費者權益。

5. 立法會經濟發展事務委員會於2016年5月23日通過動議，促請政府就強制實施冷靜期進行立法，並優先在投訴多、金額大的預繳式服務，例如健身中心和美容業，推行法定冷靜期。

政府立場及設立法定冷靜期的政策原則

6. 政府認同，有鑑於美容和健身服務業涉及具威嚇性營業行為的投訴情況嚴重，以及考慮到社會各方的意見，研究以立法實施法定冷靜期規管美容和健身服務合約是可取的做法，並希望透過諮詢社會及相關業界後，提出方案提交予本屆立法會審議。

7. 冷靜期是指商戶讓顧客在訂立合約後一段時間內無須提供原因而可單方面取消合約，商戶須在合約取消後向顧客退還其已付的款項，而顧客於合約內其他的付款責任亦告取消。

8. 透過法例賦予消費者單方面取消合約的權利，可能帶來道德風險，因消費者可能於作交易決定時有欠謹慎。法定冷靜期的安排亦可能會引致企業有需要承擔額外的遵從成本，包括因取消合約及處理退款產生的行政及員工開支，對受影響商戶的正常商業運作會產生一定的影響。

9. 在考慮應否設立法定冷靜期時，必須審慎研究如何有效地保障消費者免受具威嚇性營業行為影響；以及尊重締結合約的自由。立法建議必須基於充分理據，並為針對解決特定問題而訂立的相稱方案。與此同時，維繫我們良好的營商環境對香港亦十分重要。

10. 基於上述考慮，政府認為涵蓋各行各業的法定冷靜期安排既不聚焦問題所在，也不相稱，並不切實可行。較合適的做法是針對問題所在，只就特定、最受威嚇銷售手法影響的合約，即美容和健身服務合約設立法定冷靜期，在既可保障受影響的消費者群之餘，亦不致影響整體的營商環境，把規管對中小企業的影響減至最少。

就美容和健身服務消費合約設立法定冷靜期的建議

11. 政府建議的法定冷靜期的適用範圍及運作安排扼述如下：

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¹；以及
- (b) 健身服務²

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³或健身服務⁴。

(2) 冷靜期適用於任何涉及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⁵的冷靜期和 7 個工作日的退款期；
或
- (b) 7 個曆日的冷靜期和 14 個曆日的退款期。

¹ 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。

² 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）。

³ 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。

⁴ 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。

⁵ 工作日即除了星期六、星期日及公眾假期以外的任何日子。

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。

公眾諮詢

12. 商經局在 2019 年 1 月 15 日發表《就美容和健身服務消費合約設立法定冷靜期-公眾諮詢文件》，就上述建議展開為期三個月的公眾諮詢，直至 2019 年 4 月 16 日，諮詢文件載於附件。

13. 我們會研究和整理諮詢期內收到的意見，並就公眾意見發表報告。視乎公眾諮詢的結果，我們的目標是在 2019-20 立法年度向立法會提交立法實施冷靜期的條例草案。

徵詢意見

14. 請委員就本文件及**附件**中，就美容和健身服務消費合約設立法定冷靜期的建議提出意見。

商務及經濟發展局
工商及旅遊科
2019 年 1 月

就美容和健身服務消費合約 設立法定冷靜期

公眾諮詢文件

二零一九年一月



工商及旅遊科
商務及經濟發展局

商務及經濟發展局

工商及旅遊科

就美容和健身服務消費合約

設立法定冷靜期

公眾諮詢文件

2019 年 1 月

商務及經濟發展局(商經局)工商及旅遊科發表本諮詢文件，目的是就美容和健身服務消費合約設立法定冷靜期的建議諮詢公眾意見，協助政府考慮立法建議的方向，以保障消費者的合理權益。

任何人士或機構如欲就本諮詢文件中的建議提供意見，請於 2019 年 4 月 16 日或之前以下列任何一個方式遞交：

郵寄： 香港添馬添美道 2 號
政府總部西翼 23 樓特別職務部
商務及經濟發展局
工商及旅遊科

傳真： 2869 4420

電郵： cooling-off@cedb.gov.hk

本諮詢文件亦可在商經局網頁下載，網址為 <http://www.cedb.gov.hk/citb/cooling-off>。

我們會把收到的意見視作公共資訊處理，並可能會以不同形式複製和發表，以用於是次諮詢及與之直接相關的用途，而不會徵求提交意見人士的批准或向其發出確認。

市民就本諮詢文件提出意見時，可按個人意願附上個人資料。提交意見人士的姓名及背景資料或會按上述用途上載至商經局網頁或在其他文件中引述，以及按上述用途轉交其他相關機構。如你不願意公開你的姓名及／或背景資料，請在提交意見時說明。若有需要查閱或更正意見書的個人資料，請透過上述的途徑以書面聯絡商經局。

商務及經濟發展局
2019 年 1 月

目錄

章		頁
1	引言	1 至 2
2	就美容和健身服務合約設立法 定冷靜期建議的背景	3 至 5
3	設立法定冷靜期的政策原則	6 至 7
4	設立法定冷靜期的建議適用範 圍	8 至 11
5	設立法定冷靜期的建議運作安 排	12 至 17
6	總結及徵詢意見	18 至 22
附件一	其他司法管轄區的冷靜期時限	
附件二	商戶須提供的資料	
附錄	回應表格	

第 1 章 引言

消費者保障制度

1.1 政府致力保障消費者的合理權益，希望透過建立有效、具透明度和公平公正的制度，讓消費者和企業進行公平的交易。

1.2 現時，香港有多項法例從不同角度保障消費者權益。《商品說明條例》(《條例》)(第 362 章)、《度量衡條例》(第 68 章)，以及《失實陳述條例》(第 284 章)，分別就不良營商手法、欠準確的計量和失實陳述作出規管。《不合情理合約條例》(第 458 章)、《貨品售賣條例》(第 26 章)及《服務提供(隱含條款)條例》(第 457 章)規管與合約相關的事宜；而《消費品安全條例》(第 456 章)及《玩具及兒童產品安全條例》(第 424 章)則規管與產品安全相關事宜。

1.3 過去政府一直因應社會經濟發展，完善上述法例。政府於 2012 年修訂《條例》，禁止損害消費者利益的不良營商手法，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。

1.4 香港海關（海關）作為《條例》的主要執法機關，一直積極透過向商戶作合規推廣、進行執法行動和宣傳教育，三管齊下，從源頭打擊不良營商手法。自經修訂的《條例》生效至 2018 年 12 月底，海關已就 1,705 宗個案完成調查，並完成了 401 宗個案的檢控，其中 368 宗個案已經定罪，當中 41 宗的違例人士判處監禁或緩刑，315 宗判處罰款，27 宗判處社會服務令¹，成功檢控率超過 90%²。

¹ 一宗個案可能牽涉多於一種刑罰。

² 除了檢控，經修訂的《條例》亦容許海關接受商戶停止不良營商行為的承諾書，換取海關不提出刑事檢控，以鼓勵商戶遵從法例。自經修訂的《條例》生效至 2018 年 12 月底，海關共接受了 22 個商戶的承諾書。

1.5 消費者委員會（消委會）亦一直通過不同渠道推廣「精明消費」的訊息，提醒消費者需小心和留意不良營商手法的風險，及有需要維護自己的權益。消委會也積極處理消費者的投訴，致力調停他們與商戶之間的糾紛。

1.6 整體而言，在上述多方面的努力下，打擊不良營商手法的工作已見成效，市民大眾對《條例》的認識大大增加，商戶亦對《條例》的規定加深理解和提高警惕，而且相繼有更多行業陸續推出實務守則，讓相關的商戶跟從。

諮詢工作的重點

1.7 儘管如此，近年海關在執行《條例》期間收到頗多涉及美容院和健身中心的投訴，包括商戶以威嚇手法推銷大額預繳服務，令顧客在不情願或受屈的情況下訂立合約購買服務。部分商戶更以弱勢社群為對象，與沒有能力理解服務內容的顧客訂立合約。這類不良營商行為引起社會廣泛關注和不滿。社會人士、消委會和立法會經濟發展事務委員會均向政府建議就一些消費合約設立法定冷靜期。

1.8 我們聽取了社會各界的意見，參考了消委會於2018年4月發表的《倡議設立強制性冷靜期的研究報告》的建議，以及研究了市場情況和其他司法管轄區的相關制度後，認為有需要立法規定針對投訴較多的合約，即美容服務和健身服務的消費合約（美容和健身服務合約），為顧客提供冷靜期，以保障消費者的合理權益，並遏止使用威嚇手法的風氣蔓延。

第 2 章 就美容和健身服務合約設立法定冷靜期建議的背景

具威嚇性的營業行為

2.1 自經修訂的《條例》生效至 2018 年 12 月底，海關共收到 1,124 宗涉嫌作出具威嚇性營業行為¹的投訴。根據海關的統計數字，這類個案並非分散於各行各業，而是集中於個別服務行業，當中涉及美容和健身服務業的投訴分別為 374 及 489 宗，佔所有同類投訴的 77%。根據海關的數字，絕大部分的投訴涉及提供多種美容或健身服務的美容院和健身中心，指其採用甚為差劣的手法，包括安排多名銷售員阻止消費者離開店鋪並不斷推銷、扣留消費者的私人物品、藉詞騙取消費者的信用卡並在未獲得其授權下進行付款、出言威嚇或貶抑，以及向消費者表示如不接受療程可引致嚴重疾病，甚至針對顧客在社交或身體上的弱點，例如向腦部受損的殘障人士推銷美容服務等，引起公眾廣泛關注和不滿。

現行管制

普通法及《商品說明條例》的規管

2.2 現行的普通法及不同的刑事法例，對不同程度的恐嚇、威脅、禁錮或欺詐等行為作出規管²。政府於 2013 年實施經修訂的《條例》，已禁止商戶向任何消費者作出具威嚇性的營業行為；一經定罪，最高刑罰為罰款港幣 500,000 元及監禁五年。

¹ 具威嚇性的營業行為是指通過使用騷擾、威迫或施加不當影響，在相當程度上損害一般消費者選擇商品的自由或行為，因而導致他們作出如沒有接觸到上述情況便不會作出的交易決定。

² 舉例來說，如消費者遭受暴力對待（或遭恐嚇會受暴力對待），可引用普通襲擊罪或相關罪行處理。如消費者受語言威脅，可引用恐嚇罪行。如消費者在違反本身意願的情況下被扣留，可引用非法禁錮罪行。如以欺騙或欺詐手段取得財產，《盜竊罪條例》（第 210 章）所訂各項欺騙或欺詐罪行，以及普通法有關串謀詐騙罪行均適用。

刑事罪行的檢控門檻

2.3 根據海關的執法經驗，大部份投訴遭遇具威嚇性營業行為的消費者只一心希望儘快獲得退款，而並不情願甚或直接拒絕參與刑事調查程序（例如錄取口供、認人或出庭作證等）。加上具威嚇性的營業行為通常在封閉的營業場所進行，往往缺乏可作證人的第三者，較難達到《條例》下刑事罪行的檢控舉證要求，以致這類個案的調查工作十分困難，檢控數目一直偏低。

以法定冷靜期打擊威嚇銷售手法的各方意見

消委會

2.4 正如消委會於 2018 年 4 月公布的《倡議設立強制性冷靜期的研究報告》中指出，不少關於具威嚇性營業行為的投訴均涉及預繳式消費，大額交易容易誘使銷售員為求增加銷售額或佣金收入而運用不良的威嚇銷售手法。冷靜期是一種保障消費者的工具，在買賣雙方訂立合約後，讓消費者在一段合理時間內不需要證明商戶曾作出不當銷售行為而有權取消合約及獲得退款。冷靜期不但能保障消費者權益，也能間接減低商戶或相關從業員採用不良的威嚇銷售手法的誘因。但該會認為，涵蓋所有行業的立法方式未必可行，因為或會影響企業營運效率或窒礙它們以合情合理的方法營運。一個平衡和切實可行的方案是就特定交易及行業引入強制性冷靜期，並制定合適的措施以顧及對有關商戶的影響。該會建議政府立法規定就某些合約，包括美容和健身服務合約實施法定冷靜期。

2.5 此外，針對公眾特別關注的預繳健身會籍以及美容和纖體的預繳服務，消委會曾與多名美容業的代表成立研究小組，並於 2006 年 6 月發布《美容業營商實務守則》，當中包括建議業界為客戶提供冷靜期。但消委會未見有具體數字反映美容業界落實有關建議的情況。該會認為蓄意採用威嚇銷售手法的不良商戶，實在不大可能自願向消費者提供任何冷靜期。至於有提供冷靜期的

商戶，部分或會在合約內訂立若干條款，窒礙取消合約（例如冷靜期只有 24 小時、合約在服務開始或在收取贈品後便不能取消，以及取消費用高昂）。消委會的經驗顯示，若業界內商戶眾多³但缺乏強大的業界組織，商戶之間的規模又差距甚大，業內便難以達成協議以實施劃一的自願冷靜期安排。

立法會經濟發展事務委員會

2.6 立法會經濟發展事務委員會於 2016 年 5 月 23 日通過以下動議：「本會促請政府就強制實施冷靜期進行立法，並優先在投訴多、金額大的預繳式服務，例如健身中心和美容業，推行法定冷靜期，讓消費者可在該期限內無條件退款及取消合約，保障消費者，也間接打擊不良和高壓推銷的誘因，最終也保護了相關從業員。」

其他社會人士

2.7 社會上一直有訴求，希望政府進一步打擊不良營商手法，當中不少意見認為美容和健身的預繳服務經常涉及威嚇銷售手法及大金額交易的投訴，在這些合約實施冷靜期，可助消費者取回已付的款項，有效保障其權益。

政府立場

2.8 政府認同，有鑑於美容和健身服務業涉及具威嚇性營業行為的投訴情況嚴重，以及考慮到社會各方的意見，研究以立法實施法定冷靜期規管美容和健身服務合約是可取的做法，並希望透過諮詢社會及相關業界後，提出方案提交予本屆立法會審議。

³ 根據政府統計處《2017 年按行業小分類劃分的機構單位數目、就業人數及職位空缺數目》的統計，目前有超過 6,000 間從事美容服務的機構，以及有逾 600 間從事健身行業的機構。

第 3 章 設立法定冷靜期的政策原則

冷靜期安排

3.1 冷靜期是指商戶讓顧客在訂立合約後一段時間內無須提供原因而可單方面取消合約，商戶須在合約取消後向顧客退還其已付的款項，而顧客於合約內其他的付款責任亦告取消。

政策原則

3.2 冷靜期的規定涉及合約的內容。根據自由締結合約的基本原則，合約雙方享有決定合約內容的自由。於法例賦權消費者單方面取消合約，某程度上是以立法手段干預合約條款，並可能帶來道德風險，因消費者可能於作交易決定時有欠謹慎。

3.3 與此同時，設立冷靜期的建議，主要源於希望透過冷靜期的安排約束運用威嚇手法向消費者施加不當影響的商戶。由於消費者承受不當壓力時，其選擇自由可能會受損；規定商戶為消費者提供冷靜期，讓消費者可在此期間重新考慮決定，應可減低商戶使用威嚇銷售手法推銷的誘因，對保障較容易受這些手法影響的社群尤為重要。

3.4 此外，法定冷靜期的安排會引致企業有需要承擔額外的遵從成本，包括因取消合約及處理退款產生的行政及員工開支，對受影響商戶的正常商業運作會產生一定的影響。

3.5 總而言之，在考慮應否設立法定冷靜期時，必須審慎研究如何在保障消費者免受具威嚇性營業行為影響和尊重締結合約的自由之間求取適當的平衡。締約自由是商業交易和推行創新的重要基石，須予以尊重和維

護。立法干預必須基於充分理據，並為針對解決特定問題而訂立的相稱方案。而保障消費者的合理權益的同時，維繫我們良好的營商環境對香港亦十分重要。

3.6 基於上文的考慮，涵蓋各行各業的法定冷靜期安排既不聚焦問題所在，也不相稱，並不切實可行。較合適的做法是針對問題所在，只就特定、最受威嚇銷售手法影響的合約設立法定冷靜期，在既可保障受影響的消費者群之餘，亦不致影響整體的營商環境，把規管對中小企業的影響減至最少。

3.7 有意見認為應先以自願冷靜期的方式去應對威嚇銷售手法。我們理解商戶多數為殷實商人，但消委會的經驗及提出的關注不容忽視（見第 2.5 段）：蓄意採用威嚇銷售手法的不良商戶，實在不大可能自願向消費者提供任何冷靜期，自願冷靜期實難以在美容和健身服務業有效推行。

第 4 章 設立法定冷靜期的建議適用範圍

適用範圍

4.1 因應在第 3 章所述的原則，並參考其他司法管轄區的做法後，我們認為並不適宜把冷靜期的安排強制加諸所有貨品和服務的買賣合約。我們知悉其他主要司法管轄區（包括澳洲、加拿大、新加坡、英國、美國）亦只規定在特定產品或在特定情況下訂立的合約設立冷靜期，而非規定所有交易實施冷靜期。考慮到必須在保障消費者權益及尊重自由締結合約的精神之間求取平衡，我們建議集中就涉及大額預繳款項，以及導致較多消費者投訴使用威嚇手法的行業，實施冷靜期，為消費者提供多一重保障。

4.2 正如在第 2 章所述，具威嚇性營業行為的投訴個案並非分散於各行各業，當中 77% 的投訴涉及美容和健身服務。海關所收到的美容服務投訴個案所涉及的金額中位數為 34,280 元，最高達 150 萬元。健身服務的投訴個案所涉及的金額中位數為 20,000 元，最高達 43 萬元。鑑於美容服務和健身服務涉及威嚇手法的投訴數目較多（共 863 宗），而其合約多牽涉大金額預繳款項，我們建議就美容和健身服務合約實施法定冷靜期。

美容服務

4.3 投訴資料顯示，絕大部分使用威嚇手法的個案均涉及提供多種不同美容服務的美容院，提供的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。因此，我們建議冷靜期的安排適用於涉及提供上述服務的合約。

4.4 由於建議旨在減低商戶使用威嚇銷售手法的誘因，較適當的做法是豁免甚少涉及這些行為的場所提供的服務。我們留意到，只提供美甲、按摩或改善脫髮問題服務的商戶，絕少被投訴使用該等手法，因此建議豁免只

提供該三種服務（即美甲、按摩或改善脫髮問題）中任何一種服務的商戶。至於公立醫院和診所、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服務，鑑於其營運性質絕少涉及威嚇銷售，我們建議也應予以豁免。

健身服務

4.5 投訴資料顯示，絕大部分使用威嚇手法的個案均涉及設有運動器械¹及提供多種健身服務的健身中心。因此，我們建議冷靜期的安排應適用於涉及使用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合約（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）。

4.6 換言之，根據建議，法定冷靜期將不適用於由沒有設置運動器械的場所提供的健身服務，例如芭蕾舞學校、舞蹈室和太極中心等，因為此等場所甚少涉及具威嚇性營業行為的投訴。至於公立醫院和診所、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，有鑑於其營運性質絕少涉及威嚇銷售，我們建議予以豁免。

4.7 我們曾經考慮應否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，例如物理治療師使用運動器械提供的訓練、皮膚科醫生提供的改善皮膚療程等。然而，如純粹基於服務是由註冊醫護人員或私營醫療機構提供便給予豁免，則有機會造成漏洞。例如，美容院或健身中心可藉聘請註冊醫護人員提供服務或申領私營醫療機構牌照，以規避冷靜期的規定，並繼續進行威嚇銷售。因此，我們不建議豁免由註冊醫護人員或私營醫療機構提供的美容和健身服務。儘管如此，我們留意到大部分由註冊醫護人員或私營醫療機構提供的服務

¹ 運動器械的例子有跑步機、划艇機、健身單車、健身器械和樓梯機等。

均是在提供服務後才向消費者收費，相信冷靜期規定對這些服務的影響有限。

合約預繳金額

4.8 海關所接獲的投訴資料顯示，超過 90% 涉及具威嚇性營業行為的投訴個案均涉及 3,000 元或以上的美容或健身服務合約。我們建議法定冷靜期的安排適用於任何涉及需預繳 3,000 元或以上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或健身服務合約）。豁免金額較小的合約，有助減輕對正常商業運作，尤其是對中小企業的影響。

其他交易

4.9 社會上有意見認為法定冷靜期可適用於其他類型的交易，例如非應邀形式上門推銷而訂定的合約、時光共享服務、遙距、電訊和旅遊服務等合約。經過詳細考慮後，我們認為現時沒有足夠理據在該等合約實施法定冷靜期，主要是因為以具威嚇性營業手法銷售上述合約的投訴相對較少¹，其中以遙距方式進行威嚇銷售亦不大可能。此外，電訊和旅遊服務已分別有較全面的制度規管。我們考慮到須平衡保障消費者和尊重合約精神的原則，不建議立法規定該等行業的合約提供冷靜期。

4.10 就消費合約實施法定冷靜期，是香港規管私人合約的新措施，宜循序漸進，首先集中處理最常見使用威嚇銷售手法並涉及大金額預繳款項的合約，累積執行經驗。如社會認為應將適用範圍保持彈性，以應對未來市場上營商手法的轉變，在草擬法例時，可考慮訂明一個比較簡易修改適用範圍的方法（例如通過修訂附屬法例），以

¹ 例如，自經修訂的《條例》生效至 2018 年 12 月底，海關接獲有關時光共享合約涉及具威嚇性營業行為的投訴共 107 宗。涉及電訊和旅遊服務的具威嚇性營業行為投訴分別為 3 及 128 宗。

便政府日後在有需要及經過詳細諮詢後，可較便捷地修訂冷靜期的適用範圍。

徵詢意見

4.11 請就以下問題發表意見：

- (a) 你是否同意就美容和健身服務合約實施法定冷靜期與建議的豁免？
- (b) 你是否同意法定冷靜期適用於任何涉及 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或健身服務合約）？
- (c) 你是否同意不應豁免由註冊醫護人員或私營醫療機構提供的美容和健身服務？

第 5 章 設立法定冷靜期的建議運作安排

冷靜期和退款期的時限

5.1 我們認為，冷靜期的時限不宜太短，應足夠讓消費者在期間冷靜地重新考慮其決定，並在有需要時按其意願取消合約。與此同時，我們亦理解到，一個較長的冷靜期會對商戶的現金流帶來影響。至於退款時限，則應與冷靜期的時限互相配合和相稱。

5.2 從其他司法管轄區有關冷靜期的法例中可見，各地所設的冷靜期時限不盡相同，由 3 個工作日至 14 個曆日不等；而商戶退款給消費者的限期，則由「獲通知終止合約後立即生效」至 60 個曆日不等。有關其他司法管轄區的安排載於附件一。在考慮香港的情況和其他司法管轄區的做法後，我們建議以下兩個選擇方案：

(a) 3 個工作日¹的冷靜期和 7 個工作日的退款期

流動資金對商戶的營運十分重要。冷靜期較短，可減少取消合約對商戶現金流的影響。如冷靜期為 3 個工作日，則退款期亦理應較短，消費者便得以更快收到退款；以及

(b) 7 個曆日的冷靜期和 14 個曆日的退款期

冷靜期較長，可容許消費者有更多時間重新檢視交易決定，以及行使權利取消合約，但對商戶的現金流或有較大的影響。如冷靜期為 7 個曆日，便應相應地給予商戶較長的 14 個曆日退款期。

¹ 工作日即除了星期六、星期日及公眾假期以外的任何日子。

商戶須提供指定資料

5.3 消費者需要清楚知悉他們有權在冷靜期內取消合約，才可有效行使有關權利。基於這理由，以及參照其他司法管轄區的安排，我們建議規定商戶須在訂立合約之前，向其顧客表明後者有權在冷靜期內取消合約及提供附件二內的資料。

5.4 參考其他司法管轄區的做法，附件二的資料需以書面²形式提供，以避免因口述或其他方式提供而未能記錄的情況。如果商戶從未提供附件二的資料，將會窒礙消費者在既定時間內行使其取消合約的權利，因此我們建議如商戶未能遵從提供資料的規定，冷靜期將延長至訂立合約後最多 3 個月。

5.5 若消費者決定在冷靜期內行使其權利，便需要通知有關商戶取消合約。我們建議在擬訂法例提供「取消合約通知書」的範本供消費者使用，商戶亦可自訂通知書，消費者可選擇使用法例中的範本或商戶提供的版本通知商戶。通知書在發出後會被視為已送達商戶，但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。

禁止免除冷靜期

5.6 其他司法管轄區的冷靜期安排，均會禁止縮短或免除冷靜期。我們建議採用同樣安排，訂明任何消費者與商戶之間協議免除、限制或修改消費者取消合約權利的安排均無法律效力，以免不良商戶利用各種手段誘使、誤導或施壓，令消費者免除或限制其取消合約的權利，使冷靜期的規定無法發揮應有的作用。

² 可查閱的以致可供日後參閱之用的電子記錄亦符合該規定。

退款安排

5.7 在訂立合約時，消費者可按個人選擇以現金或非現金方式付款。在支付退款方面，我們建議，除非消費者曾明示同意採用其他方式，否則商戶所使用的退款方式，必須是顧客訂立消費合約時作出付款的同一方式。以現金退款的安排比較直接簡單，但若以非現金方式退款，款項何時記錄入消費者的戶口，取決於多項商戶無法控制的因素，包括付款服務機構（如銀行）處理退款指示所需的時間。因此，就非現金方式退款而言，我們建議把商戶向相關付款服務機構給予退款指示的時間，視為商戶作出退款的時間。

已使用服務的收費

5.8 我們留意到有個別司法管轄區不容許商戶在冷靜期內提供服務或接受付款。此舉可減少因退款金額而引起的爭拗。然而，我們考慮到有部份消費者可能希望在訂立合約後立刻開始享用服務，但商戶一般不會在未收到付款前提供服務。因此，如不容許商戶接受付款，可能對有關消費者造成不便。考慮各因素後，我們建議容許商戶在冷靜期內接受付款及提供服務。同時，如果消費者在取消合約前已使用服務，則容許商戶可就合約取消前已提供的服務收取費用。為避免有商戶就初期服務訂立較高甚至過高的收費，藉此窒礙消費者在冷靜期內行使取消合約的權利，我們建議有關收費須參照合約總金額按比例計算。

行政費

5.9 現時，商戶如使用非現金收款方式（例如信用卡和易辦事），一般須向相關付款服務機構支付費用。這項費用稱為商戶折扣費率。此外，商戶可能要負擔其他行政成本，包括因取消合約及處理退款產生的行政及員工開

支等。因此，我們認為有合理理由支持允許商戶在消費者取消交易時扣除行政費，以收回若干成本。消委會在考慮市場情況後建議容許商戶在安排信用卡退款時，扣除上限為信用卡交易金額的 3% 作行政費。消委會認為這個費用水平合理，因為對於可以在冷靜期內行使取消合約權利的消費者來說，與交易金額比較，這個費用不算高，但可減少冷靜期被濫用。與此同時，這個收費未必能完全抵銷商戶因消費者取消合約而須付出的成本，因此能促使商戶改善銷售行為。

5.10 我們大致同意消委會的觀點。據我們了解，商戶折扣費率是根據商戶與相關付款服務機構的商業磋商結果而釐定的，就預繳式服務（例如美容院和健身中心提供的服務）而言，顧客使用信用卡分期付款的情況頗為普遍，分期付款的折扣費率一般比一筆過付款為高，而且兩者差距可以頗大。另外，若扣除行政費的安排適用於所有非現金交易，可避免界定何謂信用卡交易，同時亦可顧及新興付款服務。綜合以上理據及消委會的意見，我們建議容許商戶就以非現金方式付款的合約安排退款時扣除行政費；如消費者以非現金方式一筆過付款，可扣除的行政費上限為該交易金額 3%；如屬分期付款，該上限則為 5%。而若以現金付款，商戶不得扣除任何行政費用。

附屬合約

5.11 附屬合約是指由商戶或商戶安排的第三方與消費者訂立，向消費者提供與主合約相關貨品或服務的合約。就美容和健身服務合約而言，信用卡的分期付款計劃便是常見的附屬合約。參考其他司法管轄區的做法，我們建議在主合約於冷靜期內被取消時，任何附屬合約（包括分期付款合約），均自動終止。運作上，商戶有責任在消費者通知其取消主合約的決定後，安排取消或通知相關第三方取消所有附屬合約。

申訴機制

5.12 消委會建議參考一些司法管轄區的做法，把強制冷靜期制度定為民事制度。然而，有意見指民事制度阻嚇力不足，而且由於司法程序漫長且訟費高昂，民事制度或會令法定冷靜期成效不彰。

5.13 我們考慮到實施法定冷靜期旨在為消費者提供便捷的索償方法（例如獲得退款），基本上同意冷靜期以民事制度為基礎。儘管如此，冷靜期的規定亦須具有足夠的阻嚇力，才可確保商戶遵從規定，使冷靜期制度發揮效用。因此，我們建議作出以下的安排 –

- (a) 在擬訂法例訂立私人訴訟權，讓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；
- (b) 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，例如要求消委會調停、或透過信用卡退款保障機制申請退款，然後才考慮要求當局執法；以及
- (c) 賦權海關關長，如他信納有人不遵從提供資料或退款規定，可調查和發出執行通知，指令商戶作出糾正或停止再犯。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。

上述安排不但可鼓勵消費者與商戶透過調停或其他排解糾紛方法解決紛爭，還在不同階段給予商戶遵從規定的機會，以及最後階段便利執法機關迅速介入，阻止不遵從規定的情況。

徵詢意見

5.14 請就以下問題發表意見：

(a) 你認為冷靜期和退款期時限應該是：

(i) 3 個工作日的冷靜期和 7 個工作日的退款期；
或

(ii) 7 個曆日的冷靜期和 14 個曆日的退款期？

(b) 你是否同意其他運作安排的建議？

第 6 章 總結及徵詢意見

總結

6.1 本文件闡述政府就美容和健身服務合約實施法定冷靜期的政策框架建議，歡迎市民大眾發表意見。我們相信建議既可為面對威嚇銷售手法的消費者提供多一重保障，亦可維持良好和便利營商的環境。

6.2 建議的法定冷靜期的適用範圍及運作安排扼述如下：

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¹；以及
- (b) 健身服務²

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³或健身服務⁴。

(2) 冷靜期適用於任何涉及 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)。

¹ 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。

² 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）。

³ 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。

⁴ 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。

冷靜期和退款的時限

(3) 兩個方案：

(a) 3 個工作日⁵的冷靜期和 7 個工作日的退款期；或

(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。

⁵ 工作日即除了星期六、星期日及公眾假期以外的任何日子。

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。

徵詢意見

6.3 按本諮詢文件中所載的資料及上述建議，現誠邀你就下列問題發表意見：

- (a) 你是否同意就美容和健身服務合約實施法定冷靜期與建議的豁免？
- (b) 你是否同意法定冷靜期規定適用於任何涉及 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或健身服務合約）？
- (c) 你是否同意不應豁免由註冊醫護人員或私營醫療機構提供的美容和健身服務？
- (d) 你認為冷靜期和退款期時限應該是：
 - (i) 3 個工作日的冷靜期和 7 個工作日的退款期；或
 - (ii) 7 個曆日的冷靜期和 14 個曆日的退款期？
- (e) 你是否同意其他運作安排的建議？

6.4 我們會研究和整理諮詢期內收到的各項意見，並就公眾意見發表報告。視乎公眾諮詢的結果，我們的目標是在 2019-20 立法年度向立法會提交立法實施冷靜期的條例草案。

其他司法管轄區的冷靜期時限

司法管轄區 (合約種類)	冷靜期的時限	退款期
澳洲聯邦 (非應邀合約)	10 個工作日 ^[註 1]	獲通知後 立即退款 ^[註 2]
澳洲首都地區 (健身服務合約)	7 日	7 日
加拿大安大略省 (個人發展服務協議)	10 日	15 日
紐約 (健身會服務合約)	3 個工作日 ^[註 1]	15 個工作日
美國 (逐戶上門銷售合約)	3 個工作日 ^[註 1]	10 個工作日
內地 (遙距合約)	7 日	7 日
英國 (遙距/時光共享合約)	14 日	14 日
新加坡 (非應邀/時光共享合約)	5 個工作日 ^[註 1]	60 日

註 1： 工作日指星期一至五，不包括公眾假期。

註 2： 《澳洲消費者法》禁止商戶在冷靜期內接受任何付款。然而，該法例亦規定，如商戶曾經收取任何付款，則必須在獲通知終止合約後立即向有關消費者退款。

商戶須提供的資料

- (a) 商戶名稱；
- (b) 商戶的商業地址及聯絡方法（例如電話和傳真號碼、電郵地址等），以供消費者發出「取消合約通知書」；
- (c) 訂立合約的日期（以及冷靜期終止的日期）；
- (d) 產品資訊（例如購買的服務項目、合約期等）；
- (e) 付款方式；
- (f) 消費者在法定冷靜期內取消合約的權利；
- (g) 取消合約的方法，包括提供「取消合約通知書」（商戶可夾附在法例中的範本或商戶自訂的通知書）；
- (h) 消費者需繳付的金額，以及消費者在取消合約時需就已享用服務而繳付按比例計算的每項服務費用；以及
- (i) 消費者如非以現金付款，在取消合約時需付的行政費。

回應表格
就美容和健身服務消費合約設立法定冷靜期

問題一：

你是否同意就美容和健身服務合約實施法定冷靜期與建議的豁免？

☐ 同意 ☐ 不同意 ☐ 中立

問題二：

你是否同意法定冷靜期規定適用於任何涉及 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或健身服務合約）？

☐ 同意 ☐ 不同意 ☐ 中立

問題三：

你是否同意不應豁免由註冊醫護人員或私營醫療機構提供的美容和健身服務？

☐ 同意 ☐ 不同意 ☐ 中立

問題四：

你認為冷靜期和退款期時限應該是：

- (a) 3 個工作日的冷靜期和 7 個工作日的退款期；或
- (b) 7 個曆日的冷靜期和 14 個曆日的退款期？

☐ (a) ☐ (b)



問題五：

你是否同意其他運作安排的建議？

☐ 同意☐ 不同意

中立

其他意見和建議：

[illegible]



請於 2019 年 4 月 16 日或之前以下列任何一個方式提交
你的意見：

郵寄： 香港添馬添美道 2 號
政府總部西翼 23 樓特別職務部
商務及經濟發展局
工商及旅遊科
傳真： 2869 4420
電郵： cooling-off@cedb.gov.hk

這是：

- ☐ 團體回應（代表個別團體或機構意見）或
☐ 個人回應（代表個人意見）

團體／個人名稱： _____

註：我們會把收到的意見視作公共資訊處理，並可能會
以不同形式複製和發表，以用於是次諮詢及與之直
接相關的用途，而不會徵求提交意見人士的批准或
向其發出確認。

市民就本諮詢文件提出意見時，可按個人意願附上
個人資料。提交意見人士的姓名及背景資料或會按
上述用途上載至商經局網頁或在其他文件中引述，
以及按上述用途轉交其他相關機構。如你不願意公
開你的姓名及／或背景資料，請在提交意見時說明。

