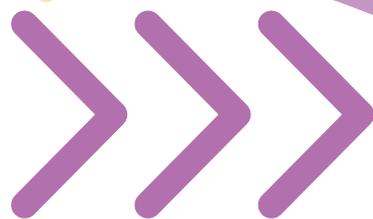


# 第一章

## 【知識篇】

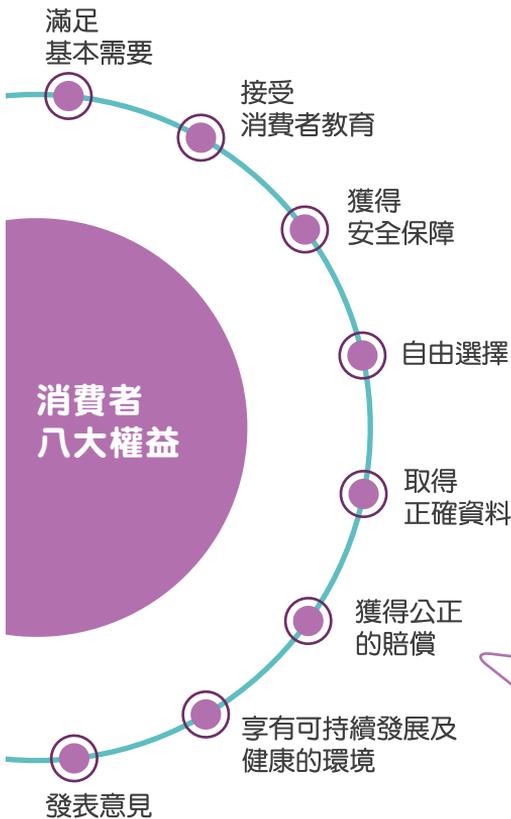


# 第一章 【知識篇】

## 1.1 消費者的權利與責任

### 消費者的權利

消委會制訂的《消費者權利和責任指引》，指出消費者擁有八項基本權利：



消費者購買預繳式服務合約擁有**獲得安全保障的權利**：確保消費者購得的服務對健康或生命不會構成危害，個人資料及私隱應備受尊重及保障。

消費者擁有**自由選擇的權利**：消費者能夠有多類服務供選擇，而它們的價格水平具競爭力，服務質素亦有保證。

消費者有取得**正確資料的權利**：消費者要有充足及可信賴的資訊，從而讓他們作出明智的選擇，以免他們受到不誠實或誤導廣告和標籤的欺騙。

消費者也有獲得**公正賠償的權利**：就誤導、劣質產品或不滿意的服務，獲得公正的賠償。本港的《商品說明條例》將五項不良營商手法及虛假商品說明納入規管，加強對消費者的保障，消費者**若遇到不良營商手法**時，應該**向海關舉報**，同時亦可**向消委會作出投訴，追討損失**，消委會會以調停人的身份，協助商戶及投訴人調解糾紛。（詳情可參閱本章1.3段）



#### 知多一點點

導師可參閱由消委會制訂的《消費者權利和責任指引》原文。



## 消費者的責任

消費者在享有上述權利的同時，也應在履行其選擇及消費過程中採取理性的行為，負起合理的責任，此部分重點列出消費者在購買合約前和後的責任。

### 購買前

- 確定購買「需要」，避免作出**草率或衝動的交易決定**。
- 搜集服務資料，參考**用家經驗**及比較**不同商店的價格**。
- 衡量自己的**負擔能力**。
- 如對**價格有疑問**或認為價格有**異於正常的水平**，消費者應即向經營者查詢。若仍有**懷疑，便不宜購買**。
- 簽署合約前，消費者應**仔細閱讀合約內容**。若不明白合約的條款，應向**家人/照顧者/導師**尋求協助。
- 留意合約是否有「**冷靜期**」（需要時可行使這權利）。

### 購買後

- 分期付款購買產品，須**依時供款**直至清付為止。
- 消費者發現所**購買的產品和服務有問題**可作出投訴：
  - ◎ 消費者若**遇到不公平的交易**，例如貨不對辦、逾期收貨、對服務不滿等，經與店方交涉不果，便**可考慮向消委會投訴**。若部分投訴個案屬於其他政府部門或專業團體之處理範圍，可**親自向有關部門投訴**。
  - ◎ 要保留有關**收據、合約、各宣傳資料的正副本**，作為支持投訴或未來行動之用。
  - ◎ 消費者要**如實陳述有關投訴**，避免誇大或隱瞞相關事實。

不能衝動  
購買



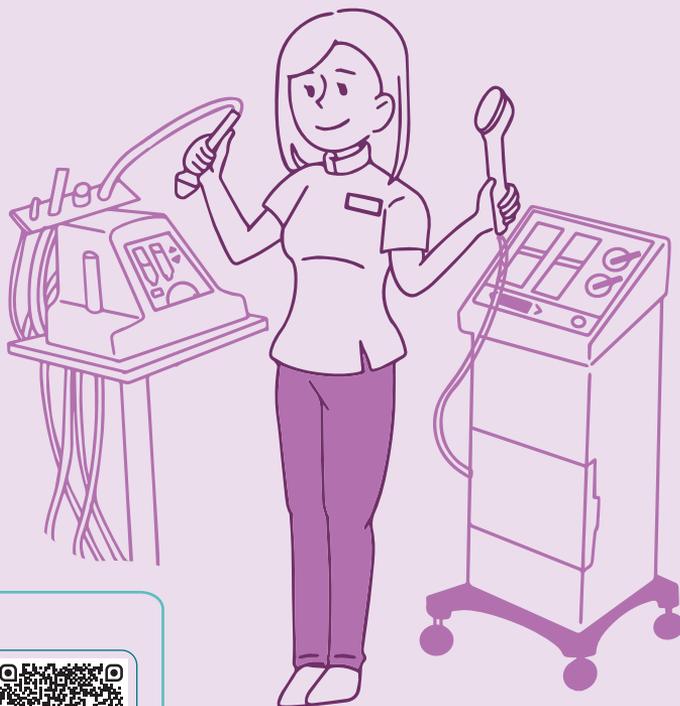
### 延伸活動

如有需要，導師可聯絡消委會消費者教育部，為目標對象舉辦有關「消費者權利與責任」的講座，以提醒他們避免簽下沒有需要的預繳式服務合約。

## 1.2 認識美容療程

坊間美容院一般提供美容護膚、纖體修身，甚至醫療美容等服務，療程五花八門，效果各有不同。以醫療美容為例，「醫療美容」在香港並沒有任何官方的定義，美容界和醫療界一般都視醫療美容服務為透過醫療方式、知識和技術，為消費者提供的美容服務。政府成立的「區分醫療程序和美容服務工作小組」，研究醫療美容服務行業的規管，把醫療美容服務分類為涉及皮膚穿刺、體外能量源、以機械或化學方法在皮膚表皮層以下進行皮膚剝脫、及其他可能引起安全關注的美容程序（例如洗腸及高壓氧氣治療等）。

近年涉及醫療美容服務的重大事故，對消費者健康有嚴重影響及有永久性損害。消委會建議導師提醒目標對象，在決定接受醫療美容療程前、前往美容院試做或購買療程，須先與家人／照顧者／導師商量，切勿獨自或跟隨銷售人員進入美容院；若有疑問，應先找有認可資格的醫生作詳細檢查及諮詢，了解清楚有關風險。



### 知多一點點

消委會曾就醫療美容服務進行深入研究，導師可參閱《醫療美容服務的消費保障 — 引入新規管制度》報告摘要。



面部 / 身體療程	宣稱效用
深層清潔	運用不同方法如敷面膜、美容儀器等，去清除臉上污垢、收細毛孔及保濕臉部。
推淋巴	把身體多餘的水分及毒素排走。
豐胸	宣稱以「微電流」、「射頻」、「遠紅外線」、「脂肪轉移」、「真空負壓」等技術達致豐胸美容效果，實際功效成疑。醫學上亦沒有足夠證據證明非手術療程具有顯著的豐胸效果，有美容公司亦聲稱療程利用不同儀器「疏通淋巴/乳腺」、「重組胸部細胞」、「刺激膠原增生」、令胸部「膨脹」、「提升」或「收緊」等。
射頻	射頻能量是電滋能的一種，聲稱可以刺激皮膚膠原蛋白增生和減退皺紋，從而緊緻皮膚，坊間俗稱為「電波拉皮」。
微針	微針美容是使用一些備有很多微細刺針的滾輪或印章，在皮膚特定位置滾動或輕力按壓。過程中，微針刺入皮膚，於皮膚表面造成許多微細的管道/傷口，聲稱可刺激真皮層製造膠原蛋白及幫助護膚精華滲透。
去斑	去除臉上黑色素及各種色斑。
脫疣	美容院多以激光方法將疣連根燒掉。
光學脫毛	指以激光或彩光機，將光束照射在毛髮生長位置的皮膚上，正值生長周期毛髮內的毛囊黑色素，吸收光束後會產生熱能，從而令毛囊組織受損，達到脫毛效果。
高能量聚焦超聲波 (HIFU)	利用高能量聚焦超聲波美容儀器，技術可直達皮膚底層，宣稱可刺激膠原蛋白重組，從而提升面部輪廓及緊緻肌膚。
肉毒桿菌毒素注射	以微針把小量肉毒桿菌毒素注入所針對範圍的肌肉，以減少前額、兩眉之間、眼部四周、面部下方和頸部的皺紋。



### 溫馨提示

以上介紹常見的美容療程（包括醫療美容），旨在讓導師對相關行業服務有初步認識而已。

## 1.3 商品說明條例——不良營商手法

《商品說明條例》(第362章)列明禁止商戶對消費者作出某些不良營商手法。部分美容院採用的不良營商手法層出不窮,以下是較常見的手法及相關個案例子:

### 不良營商手法

#### 誤導性遺漏

#### 例子

若商戶向消費者作出的營業行為**遺漏或隱藏重要資料,或以不明確、難以理解、含糊或不適時的方式提供重要資料,或未能表露其商業用意**(除非在相關情況下,其商業用意已經明顯),因而導致或相當可能導致一般消費者作出假如該消費者沒有接觸該營業行為,便不會作出的交易決定,則該營業行為即屬誤導性遺漏。

受害人進行療程期間,美容師游說受害人購買另一新療程。受害人即時拒絕並提議用現有療程剩餘的節數交換新療程節數,美容師拒絕該建議並離開房間。一名經理隨即進入房間,詢問受害人每月可支付多少,好讓為其度身制訂合約。受害人表明每月只能負擔500元後,美容師隨後進入房間進行新療程,並沒有通知相關款額。惟受害人認為經理已根據之前提出的金額制訂合約,故沒有查詢價錢。

療程完畢後,經理才通知受害人新療程的總價為萬多元,並可選擇以信用卡作兩年分期付款,即每月600元。受害人每月已經花費500元用作繳付早前已購買療程的分期款項,加上新療程,即每月1,100元,受害人大感憤怒,要求取消交易不果。受害人隨即建議只繳付剛完成的療程費用,經理拒絕並試圖從受害人手袋中拿取信用卡,但遭受受害人阻止。受害人相信已別無選擇,唯有不情願地簽署及購買了新療程的合約。由於職員刻意隱藏重要資料,沒有在受害人進行新療程前告知合約款額,職員此舉可被視為誤導性遺漏。

#### 其他相關個案例子:



短片



第二宗罪：  
誤導性遺漏



漫畫



## 不良營商手法

### 具威嚇性的營業行為

若商戶對消費者作出的營業行為通過**使用騷擾、威迫手段或施加不當影響**，在相當程度上損害或相當可能在相當程度上**損害一般消費者就有關產品在選擇及行為方面的自由**，並因而導致或相當可能導致該消費者作出假如該消費者沒有接觸該營業行為，便不會作出的交易決定，則該營業行為即屬具威嚇性的營業行為。



### 例子

年輕的受害人預約了某美容院的免費豐胸療程體驗。療程期間，受害人赤裸上身，遭多名職員評頭品足和用手檢視胸部；被他們以強硬的口吻及「疲勞轟炸式」游說購買豐胸療程。受害人赤身在床，最終不堪壓力買下療程。職員通過使用威迫手段，損害受害人選擇及行為方面的自由，職員此舉可被視為向受害人作出具威嚇性的營業行為。

### 其他相關個案例子：



短片



第三宗罪：  
具威嚇性的營業行為



漫畫



### 知多一點點

其他被禁止的不良營商手法還包括「**餌誘式廣告宣傳**」、「**先誘後轉銷售行為**」，以及「**不當地接受付款**」。導師可瀏覽消委會網頁，全面認識所有不良營商手法的定義、例子短片及漫畫。



### 延伸活動

如有需要，導師可聯絡消委會消費者教育部，為目標對象舉辦有關《商品說明條例》的講座，以加深他們對不良營商手法的認識。

## 1.4 不合情理合約條例

本條例旨在授權法庭就某些經裁定屬不合情理的合約給予濟助。法庭在決定某合約或其中部分在立約時的情況下是否屬不合情理時，可考慮但不限於以下事項：

- 一. 消費者與另一方之間**議價地位的相對實力**；
- 二. 是否由於另一方所作出的行為，以致消費者須遵守一些條件，而那些條件對於保障另一方的合法權益而言，按理並非必要；
- 三. 消費者是否**能夠明白與提供貨品或服務或可能提供貨品或服務有關的任何文件**；
- 四. 有關提供貨品或服務或可能提供貨品或服務方面，另一方或代表另一方行事的人，**有否對消費者或代表消費者行事的人施加不當的影響或壓力**，或運用任何不公平的手法；及
- 五. 消費者可向**另一方以外的人獲得相同或同等貨品或服務**的情況及所需付的款額。



### 知多一點點

導師可閱覽《不合情理合約條例》原文，以加深對相關法例的認識。



## 1.5 美容服務合約所訂立的冷靜期條款

本部分旨在讓導師初步認識冷靜期的概念。

冷靜期法例尚待審議及通過，有個別美容院已在合約加入不少於七天的冷靜期條款。

冷靜期是一種保障消費者的工具，在買賣雙方簽訂合約後，讓消費者在一段合理時間內不需要任何理由或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和高壓推銷手法的誘因。



### 溫馨提示

消委會鼓勵導師提醒目標對象，若美容服務合約設有冷靜期條款，須注意以下事項：

- 切勿收取禮物，簽約後亦切勿立即使用相關療程，以免失去行使冷靜期的權利。
- 簽約後可於指定時間內申請退款，相關美容院一般會在條款內訂明如要求行使冷靜期，就須收取行政費，部分美容院的行政費用有機會高達總合約價值的百分之三十或以上。
- 留意冷靜期時限，部分美容院只提供一至兩日的冷靜期，或以不同藉口/手法，聲稱冷靜期已過期或失效。
- 由於目標對象未必能理解合約條款，建議他們先請家人/照顧者/導師陪同閱讀及了解合約內容及權益，才考慮簽約與否。



### 知多一點點

#### 1. 美容服務合約範本

導師可掃描二維碼，參閱由消委會制訂的「美容服務合約範本」。



#### 2. 冷靜期研究報告

消委會曾就冷靜期進行了深入研究和討論，導師可參閱《倡議設立強制性冷靜期的研究報告》，認識冷靜期的重要性。

