



立法會秘書處  
資料研究組

## 資料摘要

# 為預繳式服務合約提供的 消費者保障

IN19/16-17

## 1. 引言

1.1 近年，公眾日益關注個人服務提供者(例如美容中心、纖體中心及瑜珈中心)以不良銷售手法，誘逼消費者簽訂須一次過預繳大筆費用的服務合約的情況。有關服務提供者其後一旦結業，在一般情況下，消費者可取回預付款項的機會甚微。根據香港海關的資料，消費者就健身中心或瑜珈中心涉嫌違反《商品說明條例》(第 362 章)<sup>1</sup> 提出的投訴，由 2014 年的 111 宗飆升至 2016 年的 1 867 宗。<sup>2</sup>

1.2 針對服務行業的預繳式消費所帶來的問題，社會上有聲音要求政府就消費合約實施強制性冷靜期，讓簽訂預繳式服務合約的消費者受到更大的保障。一些持份者指出，設立冷靜期可讓消費者重新考慮其購買決定，並可在有需要時徵詢第三者意見，而不會受到交易過程中可能曾經出現的不當銷售行為的影響。<sup>3</sup> 此外，設立冷靜期亦可以對商戶使用不良銷售手法(例如威嚇行為)產生阻嚇作用。

1.3 經濟發展事務委員會要求資料研究組研究海外地方的消費者保障制度，特別是海外地方對預繳式服務合約實施強制性冷靜期的安排，以便就在本港推行類似的冷靜期安排作出討論。為此，本資料摘要研究美國紐約州、澳洲昆士蘭州、加拿大安大略省及新加坡的相關制度。

<sup>1</sup> 經《2012年商品說明(不良營商手法)(修訂)條例》修訂的《商品說明條例》禁止商戶對消費者使用訂明的不良營商手法。

<sup>2</sup> 2016年接獲的投訴中，1 672宗是涉及一間連鎖健身中心倒閉的投訴。

<sup>3</sup> 請參閱 GovHK (2011)。

1.4 紐約州、昆士蘭州及安大略省各自均就指明類別的預繳式服務合約設有強制性冷靜期安排。受規管的服務合約包括健身會籍及個人發展服務合約。新加坡沒有就預繳式服務合約設立強制性冷靜期，但新加坡消費者協會(Consumers Association of Singapore)推行了一項認證計劃，向指定行業(包括接受預繳服務費用的美容、水療及保健業)推廣良好營商手法。

1.5 下文各段概述香港及研究涵蓋的海外地方為保障簽訂預繳式服務合約的消費者所採取的規管構架。有關比較各地消費者保障制度特點的摘要表載於**附表**。

## 2. 香港的消費者保障制度

2.1 在香港，《商品說明條例》是普遍適用於多類界別的消費者保障法例，保障消費者免受不良營商手法影響。受規管的不良營商手法包括就服務作出虛假商品說明、誤導性遺漏、具威嚇性的營業行為、先誘後轉銷售行為、餌誘式廣告宣傳及不當地接受付款。商戶一經定罪，最高可被判處監禁 5 年及罰款 50 萬港元。除了《商品說明條例》，消費合約亦受其他相關法例規管以保障消費者免受標準格式合約的不公平條款損害，該等法例包括《不合情理合約條例》(第 458 章)。

2.2 儘管《商品說明條例》沒有訂明須就預繳式服務合約設立強制性冷靜期，某些行業或商戶仍有為其貨品或服務提供冷靜期。例如香港金融管理局要求零售銀行業向一些零售客戶銷售非上市衍生產品時，須設有至少兩日的落單冷靜期。美容業、<sup>4</sup> 保險服務業<sup>5</sup> 及電訊業<sup>6</sup> 亦已各自引入冷靜期安排，作為自律監管措施。關於就消費合約設立強制性冷靜期的建議，政府指出，在 2010 年就打擊不良營商手法的立法建議進行公眾諮詢時，不同持份者對有關建議的意見分歧。雖然有些持份者支持建議，但也有商戶對建議能否阻嚇不良商戶提出質疑。

---

<sup>4</sup> 6 個美容業協會根據消費者委員會與美容業界制定的自願性實務守則，制訂推廣優質服務的計劃，透過該計劃以自願形式向消費者提供不少於 24 個工作小時的冷靜期。

<sup>5</sup> 香港保險業聯會的壽險會員公司會向投購新壽險產品的客戶提供 21 日冷靜期，作為自律監管措施。

<sup>6</sup> 香港通訊業聯會發出的《電訊服務合約業界實務守則》訂明，若電訊服務合約是在銷售員以非應邀的方式造訪客戶住所的情況下訂定，該合約將受不少於 7 日的冷靜期保障。

2.3 政府指出，實施強制性冷靜期需考量一些基本問題，例如適用的消費合約種類、冷靜期內消費者可否享用貨品或服務、如消費者在冷靜期內享用了部分貨品或服務，而後來又提出取消交易的要求，退款如何計算、消費者如何行使取消合約權，以及退款的安排。政府認為，實施強制性冷靜期會改變交易模式，對商戶及消費者均有重大影響，因此不能輕率處理。

2.4 政府重申，一直積極處理投訴及採取執法行動，打擊《商品說明條例》訂明的違規行為，並舉辦宣傳及教育活動，提高消費者對不良營商手法的認識，以及向商戶推廣良好營商手法。政府亦會觀察《商品說明條例》在處理不良營商手法方面的成效，以及社會人士對實施強制性冷靜期的意見。此外，政府已向消費者委員會提供資源，進行有關冷靜期的研究，預料有關研究將在2017年完成。

### 3. 選定海外地方的消費者保障制度

3.1 一如香港的情況，本研究涵蓋的各個海外地方均設有消費者保障制度，並且訂有法例條文，保障一般消費者免受不良或欺騙性營商手法及／或不公平合約條款損害。這些地方亦實施額外的監管規定，特別是就預繳式消費如健體會／健身中心會籍、個人發展服務，以及其他指明類別的消費合約設立強制性冷靜期。<sup>7</sup> 簽訂這些合約的消費者較有可能受到高壓銷售手法影響及／或承受在商戶倒閉時無法取回預繳款項而招致大額金錢損失的風險。

#### 對預繳式服務合約的規管

3.2 安大略省於1988年通過法例，收緊規管有關個人發展服務業的營商手法和服務合約，<sup>8</sup> 昆士蘭州<sup>9</sup> 亦於2003年就規管健身中心通過類似的法例。昆士蘭州和安大略省政府是鑒於此前業

---

<sup>7</sup> 當中可包括非應消費者邀請的逐戶上門銷售合約、約會服務及時光共享合約。時光共享合約是指授權消費者在指定時間內使用"時光共享"住宿服務的合約。消費者日後亦可獲得交通、住宿或其他旅遊相關貨品或服務的折扣或優惠。

<sup>8</sup> 個人發展服務包括保健、健身、造型、營養及體重管理、演藝人員工作、武術、體育及舞蹈。資料研究組沒有安大略省相關商戶數目的資料。然而，現時在加拿大營運的健身室、健體會及健身會所估計約有6 325間。請參閱IBISWorld (2017)。

<sup>9</sup> 2003年，在昆士蘭州營運的健身中心估計超過500間。請參閱Queensland Parliamentary Library (2003)。

內大量服務提供者倒閉，令已預付費用購買服務的消費者蒙受大額金錢損失，故此採取這些舉措，以加強保障簽訂預繳式服務合約的消費者。在 1980 年代，紐約州亦發生多宗涉及健體會使用不良銷售手法的事件，導致消費者受騙，並因預付大筆款項而陷入經濟困境，當局因此亦立法規管健體會。<sup>10</sup>

3.3 現時，紐約州、昆士蘭州和安大略省均規定，指明類別的預繳式服務合約須設強制性冷靜期。各地訂立的冷靜期長短不一：昆士蘭州為 48 小時，紐約州為 3 天，安大略省則為 10 天。此外，昆士蘭州規定服務提供者須在合約取消後 21 天內向消費者退款，紐約州和安大略省則為 15 天。

3.4 除實施強制性冷靜期外，紐約州、昆士蘭州和安大略省就指明類別的預繳式服務合約施加以下一項或多項規定：

- (a) 紐約州及昆士蘭州規定商戶須以書面方式向準顧客披露所有費用；
- (b) 紐約州限制服務合約為期不可超過 3 年，安大略省則以一年為限；
- (c) 對服務費或其他收費設定上限(例如紐約州規定每年服務費不可超過 3,600 美元(28,100 港元))；
- (d) 昆士蘭州規定服務提供者不可收取超過合約期一年的預付費用；
- (e) 在安大略省，服務提供者須向消費者提供以按月分期方式付款的選擇；
- (f) 容許消費者在指明情況下取消服務合約(例如昆士蘭州規定消費者可在罹患永久性疾病或身體傷殘的情況下取消合約，而紐約州則規定身體罹患殘疾 6 個月或以上的消費者可取消合約)；及

---

<sup>10</sup> 2016 年，美國約有 36 540 間健體會。資料研究組沒有關於紐約州健體會數目的資料。請參閱 International Health, Racquet & Sportsclub Association (2017)。

(g) 紐約州規定健體會須向政府提交擔保金、信用狀或存款證明書，以保障消費者的預付費用。<sup>11</sup>

## 新加坡的認證計劃

3.5 有別於紐約州、昆士蘭州和安大略省，新加坡並無就預繳式服務合約推行任何強制性冷靜期。不過，新加坡消費者協會的認證部門 CaseTrust 自 2000 年代起實施認證計劃，推動服務及零售行業採用公平營商手法。

3.6 在新加坡，認證計劃涵蓋收取預付費用的美容、水療及保健業。業內商戶須符合 CaseTrust 訂定的指明認證準則，包括提供最少 5 個工作天的冷靜期、使用預付卡以保障消費者的預付費用，<sup>12</sup> 以及訂立明確收費政策。據新加坡消費者協會表示，該項認證計劃深受美容、水療及保健業歡迎。截至 2017 年 9 月，美容、水療及保健業內的 754 間商戶已參加 CaseTrust 的認證計劃。新加坡消費者協會在 2011 年 1 月至 2016 年 6 月期間接獲有關業界的投訴個案中，只有 8.5% 的投訴針對經認證的商戶，這點或可反映認證計劃的成效。

## 4. 所研究海外地方一般採取的消費者保障措施

4.1 在研究涵蓋的所有地方，消費者都可向相關執法機關／規管機構及／或當地的消費者保障機構(例如香港消費者委員會和新加坡消費者協會)作出投訴。這些機構會就投訴展開調查及／或協助解決消費者與商戶之間的爭議。此外，消費者也可尋求法律上

---

<sup>11</sup> 紐約州政府規定，如健體會銷售的服務合約為期不多於 12 個月，擔保金、信用狀或存款證明書的本金金額為 5 萬美元(391,000 港元)；合約期超過 12 個月而不多於 24 個月，金額為 75,000 美元(586,000 港元)；或合約期超過 24 個月而不多於 36 個月，金額為 15 萬美元(1,172,000 港元)。如健體會不設預繳式會籍，或提供月費低於 150 美元(1,170 港元)的會籍而合約期不長於一年且到期不自動續約，則不受該項規定約束。

<sup>12</sup> 在新加坡消費者協會和新加坡水療與保健協會 (Spa and Wellness Association of Singapore) 的支持下，EZ-Link 自 2015 年起推出預付卡計劃，以增加消費者對提供預付套票服務的美容、水療及保健業的信心。EZ-Link 是陸路交通管理局 (Land Transport Authority) 全資擁有的附屬機構，亦是新加坡公共交通主要使用的非接觸式智能卡 "EZ-Link card" 的發行機構。在該計劃下，消費者獲發預付卡，憑卡可兌現預付套票的服務。EZ-Link 負責保管所收取的款項，如參與計劃的商戶歇業，消費者可按其預付套票中未使用的價值獲得退款。

的補救，控告商戶使用欺騙性營商手法，以追討所蒙受的實際損失。

4.2 研究涵蓋的所有地方均積極地循非法律途徑推行消費者保障措施，例如教育消費者認識自身權益、提高消費者對特定行業商戶的不良營商手法的認識，以及提示消費者應如何作出購買決定。當中安大略省更特別備存一份可搜索商戶資料的"消費者提防清單"(consumer beware list)，讓消費者可在作出購買決定前先查核商戶的過往記錄。該清單由安大略省政府及消費者服務部<sup>13</sup> (Ministry of Government and Consumer Services of Ontario)備存，涵蓋(a)已接獲該部發出兩次關於消費者投訴的通知但仍未作出回應的商戶，或(b)因違反該部施行的相關消費者保障法令而曾被起訴或定罪的商戶。

---

<sup>13</sup> 安大略省政府及消費者服務部的職責包括在安大略省執行多項消費者保障及公眾安全法例、調查涉嫌違規的個案及處理消費者投訴等。

表 —— 選定地方為預繳式服務合約提供的消費者保障

	香港	紐約州	昆士蘭州	安大略省	新加坡
<b>消費者保障制度的概況</b>					
負責機關	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 商務及經濟發展局、香港海關及消費者委員會。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 聯邦貿易委員會 (Federal Trade Commission)；及紐約州消費者權益保護局 (New York State Bureau of Consumer Frauds and Protection)。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 公平交易署 (Office of Fair Trading)。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 政府及消費者服務部 (Ministry of Government and Consumer Services)。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 貿易工業部 (Ministry of Trade and Industry) 及新加坡消費者協會 (Consumers Association of Singapore)。</li> </ul>
主要的消費者保障法例	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 《商品說明條例》(第 362 章)；及其他相關消費合約法例。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 《聯邦貿易委員會法》(Federal Trade Commission Act)；及紐約州議會通過的相關消費者保障規例(例如《健體會服務法》(the Health Club Services Act))。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 《1989 年公平交易法》(Fair Trading Act 1989)及相關的《2003 年公平交易(作業守則—健身業)規例》(Fair Trading (Code of Practice - Fitness Industry) Regulation 2003)。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 《2002 年消費者保障法》(Consumer Protection Act 2002)。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 《消費者保障(公平交易)法》(Consumer Protection (Fair Trading) Act) (第 52A 章)。</li> </ul>

表 —— 選定地方為預繳式服務合約提供的消費者保障(續)

	香港	紐約州	昆士蘭州	安大略省	新加坡
<b>消費者保障制度的概況(續)</b>					
普遍適用於多類界別的消費者保障法例	<ul style="list-style-type: none"> <li>《商品說明條例》保障一般消費者免受不良營商手法(例如誤導性遺漏、作出虛假商品說明)影響。</li> <li>其他規管消費合約的法例包括《不合情理合約條例》。該等條例保障消費者免受標準格式合約的不公平條款損害。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>《聯邦貿易委員會法》及《紐約州一般商業法》(New York State General Business Law)保障一般消費者免受不良或欺騙性營商手法(例如作出虛假宣稱及具誤導性的陳述)影響。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>《1989年公平交易法》保障一般消費者免受不良營商手法(例如高壓銷售手法、滋擾及威迫、具誤導性的陳述及不公平的合約條款)影響。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>《2002年消費者保障法》保障一般消費者免受不良營商手法(例如虛假、具誤導性或欺騙性的陳述、不合情理的陳述及重新議價)影響。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>《消費者保障(公平交易)法》保障一般消費者免受不良營商手法(例如就服務作出虛假說明或誤導性遺漏)影響。</li> </ul>
規管預繳式服務合約的特定法律條文	<ul style="list-style-type: none"> <li>沒有。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>與健體會簽訂的預繳式服務合約受《健體會服務法》所規管。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>《2003年公平交易(作業守則—健身業)規例》訂明強制性遵從的作業守則，以規管健身業的營業手法。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>《2002年消費者保障法》載有條文，規管指明類別的預繳式服務合約(例如與健體會、健身中心及跳舞會所簽訂的合約)。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>沒有。</li> </ul>
針對預繳式服務合約實施的自願性／強制性冷靜期安排	<ul style="list-style-type: none"> <li>自願性的安排。雖然《商品說明條例》沒有訂明任何冷靜期安排，但一些美容業商戶自願為其服務提供冷靜期。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>強制性的安排。法例訂有條文，就指明類別的預繳式服務合約設立強制性冷靜期。</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>沒有。</li> </ul>

表 —— 選定地方為預繳式服務合約提供的消費者保障(續)

	香港	紐約州	昆士蘭州	安大略省	新加坡
<b>消費者保障制度的概況(續)</b>					
針對其他消費合約實施的自願性／強制性冷靜期安排	<ul style="list-style-type: none"> <li>自願性的安排。一些行業或商戶會就其貨品或服務提供冷靜期作為自律監管措施。<sup>14</sup></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>強制性的安排。聯邦貿易委員會頒布的《冷靜期法規》(Cooling-off Rule)訂明，在消費者的住所、工作地點或宿舍，或在商戶的臨時銷售地點訂立的銷售合約，須設3天冷靜期。</li> <li>相關的紐約州法例訂明，須為指明類別的服務合約提供冷靜期，例如約會服務須設3天冷靜期。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>強制性的安排。《1989年公平交易法》訂明，非應消費者邀請的銷售活動(例如在未經消費者邀請下進行的逐戶上門推銷)，須設10個營業日的冷靜期。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>強制性的安排。《消費者保障法》訂明，須為指明類別的消費協議設立強制性冷靜期。該等協議包括在供應商的營業地點以外的地方親身簽訂的協議(大部分類別的產品和服務須設10天冷靜期)及時光共享協議(10天冷靜期)。</li> <li>《能源消耗者保障法》(Energy Consumer Protection Act)亦訂明，電力及煤氣供應商與消費者簽訂的服務合約須設10天冷靜期。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>強制性的安排。《消費者保障(公平交易)法》訂明，須為以下合約設立強制性5天冷靜期：(a)直接銷售合約；<sup>15</sup> (b)時光共享合約；(c)與時光共享有關的合約；<sup>16</sup> 及 (d)長期度假產品合約。<sup>17</sup></li> <li>根據規管特定行業的相關法例，指明類別的金融及保險服務須設有強制性冷靜期。</li> </ul>

<sup>14</sup> 當中包括零售銀行業、保險服務業及電訊業。

<sup>15</sup> 直接銷售是指在供應商未經邀請而造訪消費者的住所或工作地點或另一人的住所的情況下進行的銷售活動。

<sup>16</sup> 與時光共享有關的合約是指協助消費者處理時光共享合約所賦予他或她的時光共享使用權的合約。

<sup>17</sup> 長期度假產品合約是指消費者可享有住宿折扣及優惠，而有效期超過一年的合約。

表 —— 選定地方為預繳式服務合約提供的消費者保障(續)

	香港	紐約州	昆士蘭州	安大略省	新加坡
<b>對預繳式服務合約的規管</b>					
規管預繳式服務合約的緣由	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 不適用。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 在 1980 年代發生多宗消費者受健體會的不良銷售手法蒙騙而付出大筆預繳費用購買會籍，以致陷入財政困難的事件。因應上述事件，紐約州議會通過《健體會服務法》。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 鑒於之前有不少健身中心倒閉，導致付出大筆預繳費用的消費者蒙受財政損失，昆士蘭州政府遂於 2003 年實施一套健身業強制性作業守則。<sup>18</sup> 此舉旨在針對健身業過往依賴業內人士自律監管的做法，收緊對業界的規管。<sup>19</sup></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 《預繳式服務法》早於 1988 年制定，以加強保障與個人服務(例如保健及健身服務)提供者訂立預繳式服務合約的消費者。</li> <li>• 此前數年，有大量提供個人服務的會所倒閉，導致已全數預繳會籍費用的消費者蒙受重大的財政損失。上述情況促使安大略省當局通過《預繳式服務法》。</li> <li>• 《預繳式服務法》及其他 5 項核心消費者保障法例在 2002 年合併為《2002 年消費者保障法》。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 不適用。</li> </ul>

<sup>18</sup> 強制性作業守則涵蓋健身業的營業手法，內容包括：(a)規管操守的一般守則；(b)披露與保密；(c)會籍協議書；及(d)投訴處理程序。

<sup>19</sup> 昆士蘭州政府於 2003 年通過《2003 年公平交易(作業守則—健身業)規例》，以訂明強制性作業守則。在此之前，昆士蘭州第一大業界組織 Fitness Queensland 已對其會員實施自願性作業守則，以處理會籍費用及會籍協議書等保障消費者事宜。然而，由於遵從作業守則與否屬自願性質，故守則成效有限。此外，Fitness Queensland 的會員數目只佔昆士蘭州所有健身中心總數的三成。

表 —— 選定地方為預繳式服務合約提供的消費者保障(續)

	香港	紐約州	昆士蘭州	安大略省	新加坡
<b>對預繳式服務合約的規管(續)</b>					
受規管服務合約的類別	<ul style="list-style-type: none"> <li>不適用。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>《健體會服務法》涵蓋與(a)提供健美、健身、減輕體重及武術方面的指導或培訓；及(b)其他種類的體能訓練有關的合約。該法例亦涵蓋健體會、體育會及水療保健中心的合約。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>《2003年公平交易(作業守則—健身業)規例》涵蓋與健身中心簽訂的服務合約。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>《2002年消費者保障法》涵蓋有關保健、健身、造型、營養及體重管理、演藝人員工作、武術、體育及舞蹈而所須預繳的款額為50加拿大元(320港元)或以上的個人發展服務合約。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>不適用。</li> </ul>
強制冷靜期	<ul style="list-style-type: none"> <li>不適用。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>在消費者收到書面合約後3個營業日內。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>48小時。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>在消費者收到服務合約文本後10天內。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>不適用。</li> </ul>
退款安排	<ul style="list-style-type: none"> <li>不適用。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>健體會須在取消合約後15天內向消費者退還款項。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>健身中心須在取消合約後21天內向消費者退還款項。</li> <li>有關消費者可在扣除(a)行政費(上限為75澳元(470港元)或會籍費用的10%，兩者以數額較小者為準)；及(b)已獲提供的服務的費用後，獲退回預付款項。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>商戶須在取消合約後15天內向有關消費者退回其已付的任何款項。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>不適用。</li> </ul>

表 —— 選定地方為預繳式服務合約提供的消費者保障(續)

	香港	紐約州	昆士蘭州	安大略省	新加坡
<b>對預繳式服務合約的規管(續)</b>					
其他規管要求	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 不適用。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 健體會亦須遵守多項規定，包括：               <ul style="list-style-type: none"> <li>(a) 以書面方式向準顧客披露所有費用；</li> <li>(b) 提供的服務合約期不得超過 36 個月；</li> <li>(c) 每年收取的服務費不得超過 3,600 美元 (28,100 港元)；</li> <li>(d) 向州政府提交擔保金、信用狀或存款證明書，以保障消費者預繳的會籍費用；及</li> <li>(e) 容許消費者在指明情況下取消合約，例如身體罹患殘疾 6 個月或以上。</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 健身中心亦不得：               <ul style="list-style-type: none"> <li>(a) 接受超過合約期一年的預繳費用，即使合約為期超過一年；及</li> <li>(b) 在開始營業前向消費者收取任何費用。</li> </ul> </li> <li>• 其他規管要求包括：               <ul style="list-style-type: none"> <li>(a) 以書面向準顧客披露所有費用；及</li> <li>(b) 向因長期病患或身體傷殘而終止合約的消費者退還為未曾使用的服務而預繳的費用。</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 商戶亦受其他規定約束，例如：               <ul style="list-style-type: none"> <li>(a) 所有合約僅為期一年。消費者若沒有收到載有所需列明資料的合約文本，可在一年內取消合約；</li> <li>(b) 只有在有關消費者收到續訂合約通知及有關合約文本並接受該合約後，商戶才可續訂該合約；及</li> <li>(c) 應給予消費者按月分期付款的選擇。若消費者選擇分期付款，須付總額不得超過一筆過預付金額的 125%。</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 不適用。</li> </ul>

表 —— 選定地方為預繳式服務合約提供的消費者保障(續)

	香港	紐約州	昆士蘭州	安大略省	新加坡
<b>對預繳式服務合約的規管(續)</b>					
執法／補救措施	<ul style="list-style-type: none"> <li>不適用。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>受屈的消費者可向小額索賠法庭提出訴訟，法院可判給實際損害3倍的賠償金額，並判給合理的律師費。</li> <li>檢察長可向違反《健體會服務法》的商戶採取法律行動，以限制其繼續作出違規行為。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>違反強制性作業守則的健身中心須受《1989年公平貿易法》所訂的執法條文規限，包括強制執行承諾書、<sup>20</sup>禁制令及補償令。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>若商戶在合約取消後不履行《2002年消費者保障法》規定的責任，消費者可控告商戶，要求退款及作出其他補救措施。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>不適用。</li> </ul>
<b>對一般消費者作出補救的制度</b>					
投訴渠道	<ul style="list-style-type: none"> <li>任何消費者可向有關執法部門／監管機構或消費者委員會作出投訴。該等機構會調查投訴及／或協助解決消費者與商戶之間的爭議。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>任何消費者可向消費者權益保護局作出投訴。該局負責執行爭議調解計劃，以處理針對商戶的投訴。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>任何消費者可向公平交易署作出投訴。該署負責調查消費者的投訴及／或協助調解消費者與商戶之間的爭議。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>任何消費者可向政府及消費者服務部作出任何涉嫌違反《2002年消費者保障法》的投訴。政府及消費者服務部可協助調解消費者與商戶之間的爭議以達成解決方案、開展正式的調查，或將有問題的商戶列於"消費者提防清單"上。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>任何消費者可向新加坡消費者協會作出投訴，該協會負責協助解決消費者與商戶之間的爭議。</li> </ul>

<sup>20</sup> 強制執行承諾書是具有法律約束力的協議。根據有關協議，商戶須停止進行若干違反法例的活動。若商戶不遵從承諾書，有關事宜將交由法庭處理。昆士蘭州政府備存強制執行承諾書的公開登記冊，當中記錄商戶根據《1989年公平貿易法》簽訂的強制執行承諾書。

表 —— 選定地方為預繳式服務合約提供的消費者保障(續)

	香港	紐約州	昆士蘭州	安大略省	新加坡
<b>對一般消費者作出補救的制度(續)</b>					
法律補救措施	<ul style="list-style-type: none"> <li>任何消費者可向商戶採取法律行動，例如，若索賠金額為港幣 50,000 元或以下，消費者可向小額錢債審裁處提出申索。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>《紐約州一般商業法》訂明，消費者可控告商戶作出欺騙性營商行為，以追討其實際損害賠償。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>若索賠金額為 25,000 澳元 (155,750 港元) 或以下，消費者可向昆士蘭民事及行政法庭提出索賠。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>《2002 年消費者保障法》訂明，若商戶涉及使用不良經營手法，消費者可在一年內取消合約，並獲得全額退款。消費者亦有權獲得法律上訂明的補救措施，包括損害賠償。</li> <li>若索賠金額為 25,000 加拿大元 (159,000 港元) 或以下，消費者可向小額索賠法庭提出索賠。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>《消費者保障(公平交易)法》訂明，若索賠金額為 3 萬新加坡元 (173,700 港元) 以下，而商戶涉及使用不良經營手法，消費者可控告有關商戶，要求退款或作出其他法律補救措施。</li> </ul>
<b>循非法律途徑推行的消費者保障措施</b>					
其他非法律相關的消費者保障措施	<ul style="list-style-type: none"> <li>消費者委員會與執法機構(例如香港海關)合作進行宣傳及教育計劃，提高消費者對不良營商手法的認識，並推動商戶採取良好的營商手法。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>消費者權益保護局向消費者提供有關消費者權益的資料，並就不同類別的交易提供購物小貼士。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>公平交易署教育消費者認識自身權益，並向他們提供有關與特定受監管行業(如健身行業)進行交易的指引及提示。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>政府及消費者服務部已推行安大略省消費者保護計劃，以提高消費者對自身權益的認識。透過該計劃，政府及消費者服務部的網站向消費者提供有關消費者權益的資料、購物小貼士及可搜索不良商戶資料的"消費者提防清單"。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>新加坡消費者協會透過推行消費者教育活動，向消費者提供資訊及指引。</li> <li>新加坡消費者協會的認證部門 CaseTrust 自 2000 年代起推行認證計劃，促進服務及零售業(包括美容、水療及保健業)採取公平營商手法。</li> </ul>

表 —— 選定地方為預繳式服務合約提供的消費者保障(續)

	香港	紐約州	昆士蘭州	安大略省	新加坡
<b>最新發展</b>					
最新發展	<ul style="list-style-type: none"> <li>政府表示，各界對消費者合約實施強制性冷靜期一事意見分歧。政府會觀察《商品說明條例》在處理不良營商手法方面的成效，以及持份者對實施強制性冷靜期的意見。</li> <li>政府亦已向消費者委員會提供資源，進行有關冷靜期的研究。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>據紐約州檢察長辦公室於 2016 年發表的報告，約有 90 個健體會因未能向消費者披露必須披露的資料及在合約中納入免責條款而違反《健體會服務法》。有關健體會已和當局達成和解，並同意修改其服務合約。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>消費者對健身中心作出的投訴宗數由 2014 年的 171 宗增加至 2016 年的 220 宗。儘管投訴有所增加，但針對健身中心的投訴只佔公平交易署所接獲的投訴總數不足 2%。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>與健體會及健身會所有關的消費者投訴宗數，由 2005 年的 1 067 宗減少至 2013 年的少於 800 宗。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>據新加坡消費者協會表示，美容、水療和保健業的認證計劃大致上成功促進該行業採用公平營商手法。在 2011 年 1 月至 2016 年 6 月期間，新加坡消費者協會接獲有關業界的投訴個案中，只有 8.5% 的投訴針對經認證的商戶。</li> </ul>

## 參考資料

### 香港

1. Commerce and Economic Development Bureau. (2017) *Replies to initial written questions raised by Finance Committee Members in examining the Estimates of Expenditure 2017-18*. Available from: [http://www.legco.gov.hk/yr16-17/english/fc/fc/w\\_q/cedb-cit-e.pdf](http://www.legco.gov.hk/yr16-17/english/fc/fc/w_q/cedb-cit-e.pdf) [Accessed October 2017].
2. Commerce, Industry and Tourism Branch, Commerce and Economic Development Bureau. (2011) *Legislation to Enhance Protection for Consumers Against Unfair Trade Practices*. Paper submitted to the Panel on Economic Development of the Legislative Council for discussion on 24 January 2011. LC Paper No. CB(1)1090/10-11(03).
3. Commerce, Industry and Tourism Branch, Commerce and Economic Development Bureau et al. (2016) *Implementation of the Trade Descriptions (Unfair Trade Practices) (Amendment) Ordinance 2012*. Paper submitted to the Panel on Economic Development of the Legislative Council for discussion on 23 May 2016. LC Paper No. CB(4)993/15-16(03).
4. GovHK. (2011) *Press Releases – LCQ9: Consumption with pre-payment*. 4 May. Available from: <http://www.info.gov.hk/gia/general/201105/04/P201105040205.htm> [Accessed October 2017].
5. GovHK. (2013) *Press Releases – LCQ 7: Provision of a cooling-off period clause in consumer contracts*. 22 May. Available from: <http://www.info.gov.hk/gia/general/201305/22/P201305220637.htm> [Accessed October 2017].
6. GovHK. (2016a) *Press Releases – LCQ 3: Regulation of unscrupulous sales practices*. 30 November. Available from: <http://www.info.gov.hk/gia/general/201611/30/P2016113000477.htm> [Accessed October 2017].
7. GovHK. (2016b) *Press Releases – LCQ 8: Unscrupulous sales practices and contracts involving pre-payment for services of fitness centres*. 23 November. Available from: <http://www.info.gov.hk/gia/general/201611/23/P2016112300379.htm> [Accessed October 2017].

8. GovHK. (2016c) *Press Releases – LCQ 15: Cooling-off periods for consumer contracts involving pre-payment for services*. 24 February. Available from: <http://www.info.gov.hk/gia/general/201602/24/P201602240252.htm> [Accessed October 2017].

## 美國紐約州

9. Federal Trade Commission. (2015) *Buyer's Remorse: When the FTC's Cooling-Off Rule May Help*. Available from: <https://www.consumer.ftc.gov/articles/0176-buyers-remorse-when-ftcs-cooling-rule-may-help> [Accessed October 2017].
10. Federal Trade Commission. (2017) *Federal Trade Commission Act*. Available from: <https://www.ftc.gov/enforcement/statutes/federal-trade-commission-act> [Accessed October 2017].
11. FindLaw. (2017) *New York Consolidated Laws, General Business Law – GBS § 349. Deceptive acts and practices unlawful*. Available from: <https://www.ftc.gov/enforcement/statutes/federal-trade-commission-act> [Accessed October 2017].
12. FindLaw. (undated) *Canceling a Sale: The Cooling-Off Period*. Available from: <http://consumer.findlaw.com/consumer-transactions/canceling-a-sale-the-cooling-off-period.html> [Accessed October 2017].
13. International Health, Racquet & Sportsclub Association. (2017) *About the Industry*. Available from: <http://www.ihrsa.org/about-the-industry/> [Accessed October 2017].
14. National Law Review. (2016) *Compliance with Health and Fitness State Laws: Background, Best Practices and Key Takeaways for Health and Fitness Club Owners*. Available from: <https://www.natlawreview.com/article/compliance-health-and-fitness-state-laws-background-best-practices-and-key-takeaways> [Accessed October 2017].
15. New York State Department of State. (2016) *Licensing of Health Club Services*. Available from: <https://www.dos.ny.gov/licensing/lawbooks/HLTHCLUB.pdf> [Accessed October 2017].

16. New York State Office of the Attorney General. (2017) *Bureau of Consumer Frauds and Protection*. Available from: <https://ag.ny.gov/bureau/consumer-frauds-bureau> [Accessed October 2017].
17. Waller, S. W. et al. (2011) *Consumer Protection in the United States: An Overview*. Available from: <http://www.luc.edu/media/lucedu/law/centers/antitrust/pdfs/publications/workingpapers/USConsumerProtectionFormatted.pdf> [Accessed October 2017].

### 加拿大安大略省

18. IBISWorld. (2017) *Gym, Health & Fitness Clubs in Canada: Market Research Report*. Available from: <https://www.ibisworld.ca/industry/gym-health-fitness-clubs.html> [Accessed October 2017].
19. Innovation, Science and Economic Development Canada. (2016) *Consumer protection legislation in Canada*. Available from: <https://www.ic.gc.ca/eic/site/icgc.nsf/eng/07554.html> [Accessed October 2017].
20. Legislative Assembly of Ontario. (2017) *House Documents*. Available from: <http://www.ontla.on.ca/pas/house-proceedings/house-documents.xhtml?locale=en&parl=34&sess=1&year=&month=b> [Accessed October 2017].
21. Miller Thomson. (2005) *Are You Ready for the Ontario Consumer Protection Act, 2002?* Available from: [http://www.millerthomson.com/assets/files/article\\_attachments/Ontario%20Consumer%20Protection%20Act%20-%20June%202005%20Final.pdf](http://www.millerthomson.com/assets/files/article_attachments/Ontario%20Consumer%20Protection%20Act%20-%20June%202005%20Final.pdf) [Accessed October 2017].
22. Ministry of Consumer and Commercial Relations of Ontario. (2000) *Consumer Protection for the 21st Century*. Available from: <http://www.ontla.on.ca/library/repository/mon/ont/Cc/2000/EnConsProt.pdf> [Accessed October 2017].
23. Ministry of Consumer Services of Ontario. (undated) *Consumer Protection Survival Guide*. Available from: <http://www.afarber.com/images/site/files/consumer%20rights%20ontario.pdf> [Accessed October 2017].

24. Ministry of Government and Consumer Services of Ontario. (2015) *2013 Top Complaints and Inquiries*. Available from: [http://www.sse.gov.on.ca/mcs/en/Pages/Top\\_Ten\\_Complaints.aspx](http://www.sse.gov.on.ca/mcs/en/Pages/Top_Ten_Complaints.aspx) [Accessed October 2017].
25. The Government of Ontario. (2016) *Consumer protection laws in Ontario*. Available from: <https://www.ontario.ca/page/consumer-protection-laws-ontario> [Accessed October 2017].
26. The Government of Ontario. (2017a) *Joining a gym or fitness club*. Available from: <https://www.ontario.ca/page/joining-gym-or-fitness-club>. [Accessed October 2017].
27. The Government of Ontario. (2017b) *Your rights under the Consumer Protection Act*. Available from: <https://www.ontario.ca/page/your-rights-under-consumer-protection-act> [Accessed October 2017].

#### 澳洲昆士蘭州

28. Australian Business Licence and Information Service. (undated) *Fair Trading (Code of Practice – Fitness Industry) Regulation 2003 – Queensland*. Available from: <https://ablis.business.gov.au/QLD/pages/7b50c6bb-118b-414a-849d-7f1eb9affe66.aspx> [Accessed October 2017].
29. Australian Government. (2010) *The Australian Consumer Law – A guide to provisions*. Available from: <https://publications.qld.gov.au/dataset/1b96f0f9-1d84-44b4-9448-7d871dbd3b9d/resource/a9a1cc75-3b45-44fb-a08d-33d1e6ac7c10/download/aclguidetoprovisions.pdf> [Accessed October 2017].
30. Australian Government. (2013) *The Australian Consumer Law – A framework overview*. Available from: [http://consumerlaw.gov.au/files/2015/06/ACL\\_framework\\_overview.pdf](http://consumerlaw.gov.au/files/2015/06/ACL_framework_overview.pdf) [Accessed October 2017].
31. Federal Register of Legislation. (2017) *Competition and Consumer Act 2010*. Available from: <https://www.legislation.gov.au/Details/C2017C00062> [Accessed October 2017].
32. Fitness Australia. (2014) *Fitness Industry Regulation*. Available from: <http://fitness.org.au/articles/latest-industry-news/fitness-industry-regulation/45/464/184> [Accessed October 2017].

33. Fitness Australia. (2016) *State and Territory Fitness Industry Codes of Practice*. Available from: <http://fitness.org.au/articles/most-recent/state-and-territory-fitness-industry-codes-of-practice/50/194/184> [Accessed October 2017].
34. Queensland Government. (2013) *Fair Trading (Code of Practice – Fitness Industry) Regulation 2003*. Available from: <https://www.legislation.qld.gov.au/LEGISLTN/CURRENT/F/FairTradFitR03.pdf> [Accessed October 2017].
35. Queensland Government. (2017a) *Consumer complaints – Office of Fair Trading*. Available from: <https://data.qld.gov.au/dataset/consumer-complaints-office-of-fair-trading> [Accessed October 2017].
36. Queensland Government. (2017b) *Fair trading*. Available from: <https://www.qld.gov.au/law/fair-trading> [Accessed October 2017].
37. Queensland Parliamentary Library. (2003) *New Rules for Fitness Services: The Fair Trading (Code of Practice – Fitness Industry) Regulation 2003*. Available from: <https://www.parliament.qld.gov.au/documents/explore/ResearchPublications/ResearchBriefs/2003/200312.pdf> [Accessed October 2017].

## 新加坡

38. *CaseTrust*. (2017) Available from: <https://www.casetrust.org.sg/Home> [Accessed October 2017].
39. *Consumer Protection (Fair Trading) Act (Chapter 52A)*. (2017) Available from: <http://statutes.agc.gov.sg/aol/search/display/view.w3p;ident=b64fd727-e854-4224-b140-7fe0118403c6;page=0;query=DocId%3A%22403774c5-3764-4c57-bf79-ceb0a3b5ba5d%22%20Status%3Ainforce%20Depth%3A0;rec=0#pr4-he> [Accessed October 2017].
40. *Consumer Protection (Fair Trading) (Cancellation of Contracts) Regulations 2009*. (2017) Available from: <http://statutes.agc.gov.sg/aol/search/display/view.w3p;ident=01ea565b-5514-478b-a7cb-d6c5ff58afe0;page=0;query=DocId%3A%22a2bcc1b2-b51d-4343-9394-3d5842a47fbe%22%20Status%3Ainforce%20Depth%3A0;rec=0#pr4-he> [Accessed October 2017].

41. Consumers Association of Singapore. (2015) *Press Release – EZ-Link launches the TRUST Programme to safeguard consumers' purchases of spa and wellness prepaid packages*. Available from: [https://www.case.org.sg/admin/news/pdf/242\\_pdf.pdf](https://www.case.org.sg/admin/news/pdf/242_pdf.pdf) [Accessed October 2017].
42. Consumers Association of Singapore. (2016) *Media Release – Pressure sales tactics and unsatisfactory services rampant at beauty salons*. Available from: [https://www.case.org.sg/admin/news/pdf/268\\_pdf.pdf](https://www.case.org.sg/admin/news/pdf/268_pdf.pdf) [Accessed October 2017].
43. Consumers Association of Singapore. (2017a) *Media Release – CASE urges consumers to safeguard their prepayments*. Available from: [https://www.case.org.sg/admin/news/pdf/284\\_pdf.pdf](https://www.case.org.sg/admin/news/pdf/284_pdf.pdf) [Accessed October 2017].
44. Consumers Association of Singapore. (2017b) Available from: <https://www.case.org.sg/> [Accessed October 2017].
45. Legislative Council Secretariat. (2011) *Information Note on Consumer protection in the United Kingdom and Singapore*. LC Paper No. IN11/10-11.
46. Ministry of Trade and Industry. (2017) *Legislation*. Available from: <https://www.mti.gov.sg/legislation/Pages/default.aspx> [Accessed October 2017].
47. Singapore Legal Advice. (2014) *Unfair sale practices, cooling periods, and the right to cancel contracts – Consumer Protection (Fair Trading) Act*. Available from: <https://singaporelegaladvice.com/law-articles/unfair-sale-practices-cooling-periods-right-cancel-contracts-consumer-protection-fair-trading-act/> [Accessed October 2017].

---

立法會秘書處  
資訊服務部  
資料研究組  
鄭慧明  
2017年10月9日  
電話：2871 2143

---

資料摘要為立法會議員及立法會轄下委員會而編製，它們並非法律或其他專業意見，亦不應以該等資料摘要作為上述意見。資料摘要的版權由立法會行政管理委員會("行政管理委員會")所擁有。行政管理委員會准許任何人士複製資料摘要作非商業用途，惟有關複製必須準確及不會對立法會構成負面影響，並須註明出處為立法會秘書處資料研究組，而且須將一份複製文本送交立法會圖書館備存。本期資料摘要的文件編號為 IN19/16-17。