

## 美容院不良銷售 療程貨不對辦

消委會在去年共收到 813 宗涉及美容服務的投訴，當中最多為銷售手法，佔 267 宗，其次是服務質素，共 235 宗。曾被消委會點名批評的一間美容中心，最近再被顧客投訴以不良營商手法推銷美容合約。

有客戶聲稱，在前年曾以 42 萬港元購買該美容院的「無限美容療程」，包括 3 年內無限使用美容服務，及由美容師跟進皮膚狀況。然而客戶卻發現合約內容含糊，沒有提及「無限」和「任做」等字眼。同時，當時有美容總監向該客戶表示，公司將舉辦選美比賽，承諾客戶勝選後可將現金獎抵消療程費用。不過比賽最終未有舉行，該客戶也要繳付餘款。享用服務半年後，有關的美容顧問相繼離職，該客戶也難以成功預約服務。去年 6 月，該美容院以總監被解僱為理由，拒絕再為該客戶提供服務。

此外，該美容院的前員工投訴指，當時公司曾承諾無條件包薪，但及後才發現並非無條件，員工必須完成 200 萬元的訂單，才可獲包薪。她批評公司擅自更改客人和員工的單據，又指示員工不用理會客戶投訴。她已向勞工處投訴，並獲轉介至勞資審裁處，正排期處理案件。

有議員表示，在 2018 至 2019 年間，已接獲約 10 宗涉及該美容院的投訴。海關回覆指，每宗個案都有其獨特性，會根據個案調查結果和相關證據，才能判斷該公司是否違反《商品說明條例》。海關現正了解有關事件，如發現該公司違例，將會作出跟進。自 2018 年至今，海關共成功檢控 8 宗涉及美容服務的個案。

### 資料來源：

蘋果日報（2020 年 1 月 14 日）、經濟日報、香港 01、東方日報（2020 年 1 月 13 日）

### 資料整理：

教育出版社編輯部

## 思考與探索

1. 在消委會接獲有關美容服務的投訴當中，哪一類的投訴最多？
  - A. 服務質素
  - B. 銷售手法
  - C. 收費昂貴
2. 文中的客戶以巨額購買療程後，該美容院用甚麼方法令客戶無法享用服務？
3. 作為精明的消費者，選擇美容服務時有甚麼地方需要注意？

## 參考資料

### 不良營商手法

- 《2012年商品說明（不良營商手法）（修訂）條例》（《修訂條例》）已於2012年7月17日獲立法會通過，並於2013年7月19日全面執行。
- 《修訂條例》擴大了《商品說明條例》（第362章）涵蓋的範疇，以禁止商戶對消費者作出某些不良營商手法，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、餌誘式廣告宣傳、先誘後轉銷售行為，以及不當地接受付款。
- 《修訂條例》設立了一項民事遵從為本執法機制，以鼓勵商戶遵從法例和制止已知悉的不合乎法例的手法。
- 在此機制下，執法機關如相信某商戶作出被禁止的不良營商手法，可不提出刑事檢控，而接受該商戶停止有關手法的承諾書。
- 香港海關是負責執行上述條例的主要機關。

### 參考資料來源：

香港海關——不良營商手法

[https://www.customs.gov.hk/tc/consumer\\_protection/trade\\_desc/unfair/index.html](https://www.customs.gov.hk/tc/consumer_protection/trade_desc/unfair/index.html)

### 參考資料整理：

教育出版社編輯部