

《商品說明條例》

公眾諮詢文件

二零二六年六月



商務及經濟發展局

商務及經濟發展局

《商品說明條例》

公眾諮詢文件

2026年6月

目錄

章		頁
1	引言	1
2	政策建議的背景	4
3	就法定冷靜期及法定合約期上限及其他限制的建議適用範圍	8
4	法定冷靜期的建議運作安排	13
5	法定合約期上限及其他限制的建議運作安排	19
6	將《商品說明條例》第 13I 條納入《有組織及嚴重罪行條例》附表 1 內的建議	22
7	總結	25
8	徵詢意見	31
附件一	其他司法管轄區的冷靜期時限	32
附件二	交易備忘中須向消費者提供的資料列表	34
附件三	其他司法管轄區的合約期上限	35
附錄	回應表格	36

第一章 引言

消費者保障制度

1.1 政府致力保障消費者的權益，希望透過建立有效、具透明度和公平公正的制度，使消費者得到充分保障，同時讓商戶可自由營商。

1.2 現時已有多項條例從不同層面保障消費者的權益。不良營商手法、欠準確的計量和失實陳述分別受《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)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的事宜。

1.3 多年來，政府一直因應最新的消費趨勢及市場情況，積極完善消費者保障措施。政府於 2012 年修訂《條例》，禁止商戶對消費者作出不良營商手法，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。任何人如干犯涉及不良營商手法的罪行，一經定罪，最高刑罰為罰款 50 萬元及監禁五年。

1.4 作為《條例》的主要執法機關，香港海關(海關)一直不遺餘力地從源頭打擊不良營商手法，採取三管齊下的策略，包括針對商戶的合規推廣、進行執法行動以及公眾教育及宣傳。自經修訂的《條例》生效至 2025 年 12 月底，海關完成了 827 宗有關不良營商手法個案的檢控，共有 755 宗個案已經定罪，檢控成功率

超過九成¹。定罪個案當中有 133 宗個案的違例人士判處監禁或緩刑，572 宗個案判處罰款，74 宗個案判處社會服務令²。

1.5 同時，消費者委員會（消委會）一直致力研究和倡導維護消費者權益的工作，並根據《消費者委員會條例》（第216章）履行其法定職能，包括處理消費者就貨品及服務作出的投訴並向他們提供意見，調停消費者與商戶之間的糾紛等。

1.6 整體而言，上述多方面的努力有效保障消費者免受不良營商手法影響。市民對潛在的銷售陷阱加倍警惕，亦更留意其受《條例》保護的法定權利，而商戶則對他們須遵守《條例》及其他為保障消費者權益而訂立的法例的責任加深了解。有效執法和爭議處理機制相輔相成，不僅促進商戶與消費者之間的公平交易，更為香港營造了一個有利於刺激消費的良好營商環境。

諮詢工作的重點

1.7 儘管目前已有上述多方面的消費者保障措施，但社會仍不時有意見促請政府在各範疇，尤其在預繳式消費方面，加強保障消費者。因此，我們參考了其他司法管轄區的做法及各項的因素，包括但不限於社會經濟環境、相關行業的營運情況以及投訴及執法數字，就《條例》進行了全面檢討。有關檢討反映以下備受關注的問題：

¹ 除了檢控，經修訂的《條例》亦容許海關接受商戶不會繼續或重複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 2025 年 12 月底，海關共接受了 23 份商戶的承諾書。

² 一宗個案可能牽涉多於一項刑罰。

- (a) 由於預繳式消費在美容及健身服務業十分普遍，接受此類服務的消費者所面對的風險較高；
- (b) 就美容及健身服務業，有商戶採用誘導式銷售手法，並可能輔以具威嚇性的營業行為；及
- (c) 就處理不當地接受付款的罪行，現行《條例》對海關執行調查工作有一定限制。

1.8 鑑於上述情況，我們認為有必要制訂適當且相稱的措施，從而更好地保護消費者免受預繳式消費的風險及高壓或誘導式銷售手法損害，同時亦尊重自由締結合約的基本原則。為此，我們**建議**針對最常出現不當銷售手法及預繳式消費風險的合約類型，即美容服務及健身服務的預繳消費合約(統稱「美容及健身服務合約」)，通過立法訂立法定冷靜期及法定合約期上限及其他限制，並將《條例》第 13I 條有關不當地接受付款的罪行納入《有組織及嚴重罪行條例》(第 455 章)附表 1。

第二章 政策建議的背景

2019 年就有關法定冷靜期的公眾諮詢

2.1 多年來，政府一直密切關注不良營商手法趨勢及投訴與執法數字等，以制訂適當策略，保障消費者的權益。鑑於在接獲的投訴中涉及健身中心與美容院涉嫌以威嚇手段推銷涉及大額預付金額的服務的數目高企，政府於 2019 年 1 月至 4 月進行公眾諮詢，就美容及健身服務合約設立法定冷靜期的建議收集意見。然而，公眾諮詢結束不久後，自 2019 年下半年起，社會環境、經濟形勢及消費氣氛出現急劇變化。因此，政府認為有必要因應當前情況，審慎檢視建議方案，再決定未來路向。

2.2 2024 年 9 月，一所大型連鎖健身和美容集團突然結業，顯示預繳式消費問題在相關行業中仍然持續，以及消費者在不良營商手法下可能面對的風險。突然結業事件造成重大社會影響並引起社會廣泛關注，反映全面檢討《條例》的必要性。因此，我們啟動了《條例》的檢討工作，以提出政策建議，其中包括重新審視就特定消費合約設立法定冷靜期。下文各段將更詳細地剖析主要問題，以及闡述為消費者提供更全面保障的政策建議的考慮。

預繳式消費帶來風險

2.3 有見及預繳式消費模式在部分行業持續普遍，消費者面對一定的風險。若商戶因種種原因在收取預付金額後未能提供服務（如突然結業），往往令消費者處於弱勢，並承擔相當大的風險。如上文第 2.2 段所述，2024 年 9 月一所大型連鎖健身和美容集團突然結業，為數不少的消費者因而受影響，海關共接獲超過 2 800 宗投訴，涉及合約總額逾 1.4 億元，其中單一投

訴所涉及的最高金額超過 200 萬元。此事件反映預付服務可能會令消費者蒙受巨額財務損失。因此，除致力提高消費者認知外，或須制訂更具針對性的規管措施以進一步保障消費者權益。

具威嚇性的營業行為及誘導式銷售手法

2.4 《條例》禁止商戶作出「具威嚇性的營業行為」，即通過使用騷擾、威迫手段或施加不當影響，在相當程度上損害一般消費者就有關產品在選擇及行為方面的自由，因而導致他們作出如沒有接觸上述情況下不會作出的交易決定。根據海關接獲的投訴數字，過往常有不良商戶，尤其在美容院及健身中心，採取相關不當銷售手法。在 2019 年公眾諮詢中，政府建議設立法定冷靜期，正是因為具威嚇性的營業行為在某些服務行業甚為猖獗。雖然近年商戶使用具威嚇性的營業行為的情況已較為收斂，但我們留意到，部分商戶轉而採用「誘導式銷售手法」³，有時更輔以具威嚇性的營業行為，誘使消費者作出衝動的消費決定，而消費者事後往往會感到後悔。誘導式銷售手法並非普遍見於各行各業，惟主要集中於美容及健身服務業。在 2020 至 2025 年間，海關接獲有關美容及健身服務業涉及使用誘導式銷售手法的舉報數目增加逾三倍，反映問題日趨嚴重。舉例來說，就海關接獲的一宗舉報個案中，涉事銷售員輪流向消費者推銷，並不斷游說某項美容療程的效果，該名消費者因感到尷尬而無法拒絕，最終提高銀行信貸限額，購買了價值約 30 萬元的預付美容服務。

2.5 有別於具威嚇性的營業行為，由於涉及誘導式銷售手法的個案可能不牽涉明顯的刑事成分，海關在現行制度下難以採取執法行動。即使案件涉及具威

³ 誘導式銷售手法是指商戶利用與消費者的私人關係，並透過操縱手段，誘使消費者作出交易決定的情況。

嚇性的營業行為，由於高壓銷售通常發生於封閉的營業場所，例如健身中心及美容院療程室內，往往因缺乏第三方證人，以致這類案件的調查工作更加困難。再者，要就刑事罪行進行檢控及執法，有關舉證要求亦相當高，有時難以達到有關標準，檢控數字因而相對較低。此外，根據海關的經驗，許多受誘導式銷售手法及／或具威嚇性的營業行為影響的消費者，通常一心只想獲退還款項，並不願意參與海關的刑事調查程序。

就不當地接受付款個案的調查與執法困難

2.6 《條例》禁止商戶作出「不當地接受付款」的營業行為，即商戶就某產品接受付款時，意圖不供應有關產品，或意圖供應與有關產品有重大分別的產品，或沒有合理理由相信該商戶將能在合理的期間內供應有關產品。目前，在商戶突然結業時，受屈的消費者可透過一些現有途徑就商戶無法提供服務的情況追討損失⁴。然而，由於追討過程可能對消費者造成心理負擔，而且結果未必符合預期，許多消費者傾向不尋求補償。在刑事責任方面，就涉及刑事成分的突然結業個案，海關一直循《條例》第 13I 條有關不當地接受付款的罪行果斷執法。然而，一如其他刑事罪行，不當地接受付款個案的刑事檢控門檻頗高，而相關商戶最終能否被定罪，取決於控方是否能提供充分且有利的證據，在毫無合理疑點的情況下證明商戶干犯有關罪行。因此，相對於針對商戶突然結業或發生了未能供應產品或服務後的事後處理及追究，我們**建議**應從源頭着手，制訂適當措施針對建立服務合約安排加強保障消費者，使他們免受預繳式消費風險及高壓／誘導式銷售手法損害。

2.7 2024 年 9 月的大型連鎖健身和美容集團突然結業事件顯示，我們必須正視消費者可能在涉及不當

⁴ 有關追討途徑包括向消委會作出投訴、透過信用卡發卡機構向商戶的收單機構（例如銀行）申請退款、向小額錢債審裁處及其他法院提出民事索償等。

地接受付款的個案中，承受巨額財務損失。我們從過往執法經驗觀察到，《條例》賦予海關的權力不足以有效支援其偵查及執法工作，尤其是當遇有商戶故意規避調查的情況，例如有商戶可能透過轉移資產或調動懷疑涉及不當地接受付款罪行的收益以規避調查，因而令海關的調查工作更困難。現行《條例》並未賦權海關可透過向法庭申請命令，要求相關人士提交或讓人取覽可能與偵查有關的物料，或取得限制令，以禁止任何人士處理相關財產等。

政策建議

2.8 鑑於上述提出的情況，並考慮到大型連鎖健身和美容集團突然結業事件引起的社會關注，政府認為有需要加大力度，就較常出現不良營商手法的行業及情況，為消費者提供最佳的保障。為此，我們提出以下政策建議，並透過修訂《條例》及《有組織及嚴重罪行條例》予以實施—

- (a) 就美容及健身服務合約設立法定冷靜期，讓消費者在訂立合約後有空間重新考慮預繳式消費的決定；
- (b) 就美容及健身服務合約設立法定合約期上限及其他限制，以防止消費者預付過高的金額，並縮短他們承受預繳式消費風險的時間；及
- (c) 將《條例》第 13I 條有關不當地接受付款罪行納入《有組織及嚴重罪行條例》附表 1 內，賦予海關額外的偵查及執法權力。

第三章 就法定冷靜期及法定合約期上限及其他限制的建議適用範圍

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（有關退款安排建議，包括退款計算方法，詳見第四章），而合約內的顧客付款責任亦告終止。

法定合約期上限及其他限制

3.2 建議方案包括對商戶和消費者簽訂的受規管合約，就合約期限、生效日期及服務範圍等方面設立限制。

政策原則

3.3 上述建議涉及合約的內容。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。賦予消費者單方面取消合約的法定權利，並對合約條款施加法定限制，在某程度上可能被視為以立法手段干預合約條款。

3.4 隨着社會各界就高壓及誘導式銷售手法和預繳式消費風險的關注與日俱增，一方面我們須加大力度為消費者提供最佳的保障。另一方面，為香港締造有利營商的環境，尤其對中小企業而言，對推動經濟持續發展至關重要。因此，我們必須在保障消費者權益與維護自由締結合約原則之間取得適當平衡。

3.5 基於上述考慮，就所有類型的合約引入劃一法定冷靜期以及法定合約期上限及其他限制，既不是

因應特定問題的具體發生情況而推出的相稱措施，亦很可能窒礙香港經濟的持續發展。因此，較務實的方向是採取針對性的做法，只就最常出現高壓及誘導式銷售手法，並涉及大額預付金額的特定合約，例如就投訴數字高企及／或預付金額高昂的合約類型實施有關規定。事實上，我們的研究結果顯示，建議方案與其他司法管轄區的普遍做法一致，即把冷靜期及／或合約期上限及其他限制的適用範圍，限於特定貨品或服務的合約及／或在特定情況下訂立的合約（詳情見附件一及附件三）。

適用範圍

3.6 正如第二章所述，具威嚇性的營業行為及／或誘導式銷售手法，以及預繳式消費風險等問題，並非普遍見於所有行業，而是集中在美容和健身服務業。根據海關接獲的投訴數字，在最常出現不當銷售手法的行業中，涉及美容和健身服務業的個案佔近九成。在這些個案中，消費者往往在具威嚇性的營業行為⁵及／或誘導式銷售手法⁶下，簽訂涉及大額預付金額的長期合約。在過往數年，美容及健身服務業使用具威嚇性的營業行為及／或誘導式銷售手法的情況持續嚴重，投訴個案數字亦一直維持在相若水平。至於懷疑涉及不當地接受付款的投訴，主要源於商戶因各種原因（包括結業）而無法按收取預付金額時作出的承諾為消費者提供有關服務。在2020至2025年間，有關美容及健身服務涉及不當地接受付款的投訴數目最多，佔比達約五成。因此，我們**建議**就美容及健身服務合約設立法定冷靜期及法定合約期上限及其他限制。另外，我們亦**建議**訂定合約金額作為規管門檻，使消費者可就金額超

⁵ 有關手法包括安排多名銷售員在消費者接受療程時，或針對消費者的社交或身體弱點等，不斷進行推銷。

⁶ 例如某些銷售員利用與消費者的私人關係，並以各種理由（例如須達到難以完成的銷售目標；須應付每月開支；或難以維持業務等）游說消費者預繳大額款項購買服務。

越指定門檻的美容及健身服務合約，行使取消合約的權利，同時讓商戶和消費者保留空間自行決定小額交易的安排，詳情載於下文第 4.1 段。

美容服務

3.7 根據過往投訴數字，消費者在接受不同類型的美容服務時，均有機會遇到具威嚇性的營業行為及／或誘導式銷售手法，以及預繳式消費問題。這些服務包括各項為美容目的進行的化學、機械或發放能量的療程⁷、整容手術、美甲服務、按摩服務、改善脫髮服務⁸等。因此，我們建議上述在美容院⁹提供的美容服務的合約須受法定冷靜期及法定合約期上限及其他限制規管。

健身服務

3.8 就健身服務而言，投訴數字顯示，大部分有關具威嚇性的營業行為、誘導式銷售手法以及不當地接受付款的投訴，都是針對提供多種健身服務的健身中心，包括提供運動器械供使用、提供改善體能的訓練以及健體及體重控制。因此我們建議法定冷靜期以及法定合約期上限及其他限制適用於在健身中心¹⁰提供的健身服務的合約。

⁷ 相關療程項目眾多，而且由於市場不時出現新的美容療程，有關美容療程清單可能會有所變動。相關示例有使用儀器(如微電流及超聲波儀器)以改善面部及身體狀態的療程、紋眉及激光磨皮等。

⁸ 理髮及髮型造型服務不屬於建議受管範疇內。

⁹ 包括提供一項或以上美容服務的場所，除了第 3.9 段載列獲豁免的場所。

¹⁰ 包括提供多於一項健身服務的場所，除了第 3.9 段所載列獲豁免的場所。

豁免範圍

3.9 為避免過度監管，我們無意將鮮有涉及高壓／誘導式銷售手法及預繳式消費問題的商戶納入建議措施的適用範圍。就健身服務合約而言，絕少投訴涉及僅提供單一服務的場所（例如瑜伽教室、舞蹈教室、武術場館等）。有見及此，我們建議豁免這類型的健身服務合約，即此類合約不受法定冷靜期、法定合約期上限及其他限制規管。至於政府、醫院管理局及其附屬機構（包括公立醫院¹¹／診所）、菲臘牙科醫院管理局、學校及教育機構、慈善團體、體育總會管理的場所，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相關服務，由於這些場所提供的服務絕少涉及上述不當行為，我們亦建議予以豁免。

3.10 為確保消費者獲得全面保障，就法定冷靜期以及法定合約期上限及其他限制，我們建議在私營醫療機構及／或由註冊醫護人員所提供的服務不獲豁免。例如，就私家醫院、日間醫療中心或診所提供的美容服務或健身課程合約，若屬於上文第3.7及3.8段所界定的受規管服務，將如同美容院及健身中心一樣，受建議措施規管。此舉是為了防止商戶透過聘請醫護人員提供美容或健身服務來規避有關規定，並繼續採用高壓／誘導式銷售手法，迫使消費者投入大額預付金額。

其他合約

3.11 曾有部分人士提出法定冷靜期以及法定合約期上限及其他限制，應涵蓋其他服務行業的合約類別。經仔細考慮後，鑑於上文第3.6段所載海關接獲的投訴數字，相關不當行為及預繳式消費問題主要集中於美容及健身服務業，因此我們認為應採取具針對性的做法，並沒有理據將建議措施延伸至其他行業。

¹¹ 包括香港中醫醫院。

3.12 儘管如此，我們會繼續密切監察不斷轉變的市場情況、營商手法及消費趨勢，並考慮在草擬法例時，賦予彈性（例如容許透過附屬法例提出修訂），以便日後有需要時能更迅速地修訂適用範圍。

徵詢意見

3.13 請就以下問題提供意見：

- (a) 你是否同意就美容及健身服務合約實施法定冷靜期以及法定合約期上限和其他限制，以及建議的豁免？

- (b) 你是否同意在私營醫療機構或由註冊醫護人員提供的美容及健身服務不應獲豁免遵守法定冷靜期以及法定合約期上限和其他限制？

第四章 法定冷靜期的建議運作安排

預付金額門檻

4.1 建議設立法定冷靜期旨在為消費者提供充分保障，同時亦須保留空間，讓消費者與商戶就預繳式消費風險較低的交易協商相關安排。因此，我們建議訂定一個規管門檻，如合約下的總付款義務超過有關門檻，便須受法定冷靜期所規管，在保障消費者的同時，亦盡量減輕對小額交易的影響。根據海關 2020 至 2025 年間的統計，就美容及健身服務合約涉及具威嚇性的營業行為及／或誘導式銷售手法的投訴，有逾八成個案涉及 3,000 元或以上的合約金額；逾七成個案涉及 8,000 元或以上的合約金額；另有逾六成個案涉及 15,000 元或以上的合約金額。另一方面，就金額較低的美容和健身服務合約，出現不當銷售手法的情況較少，相關預繳式消費的風險亦相對可控。基於上述因素，我們建議可考慮的合約金額門檻包括：(i) 3,000 元或以上；(ii) 8,000 元或以上；或 (iii) 15,000 元或以上。

冷靜期及退款期

4.2 從其他司法管轄區的安排中可見，各地冷靜期時限不盡相同，由兩個曆日至 14 個曆日不等；而商戶須向消費者退款的期限，則由「獲通知終止合約後立即生效」至 60 個曆日不等。其他司法管轄區的安排載於附件一。在參考其他司法管轄區的做法後，我們建議冷靜期期限為 7 個曆日，而退款期期限為 14 個曆日，一方面讓消費者有合理時間考慮是否行使取消有關合約的權利，另一方面在消費者決定取消合約的情況下給予商戶足夠時間處理退款事宜。

4.3 參考其他司法管轄區的普遍做法，我們建議禁止縮短冷靜期。即使消費者與商戶雙方同意免除、限

制或修改消費者取消合約的法定權利，有關協議均無法律效力，以免消費者因受壓而接受縮短冷靜期，並就消費者在法定冷靜期下所享有的取消合約權利提供更明確的法律保障。

提供交易備忘及取消合約通知範本

4.4 消費者須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，我們建議規定商戶必須在訂立合約前，向消費者以書面方式提供交易備忘，列明消費者取消合約的權利，以及相關資料如商戶的基本資料（包括地址、聯絡方法）、取消合約的方法，行政費等（具體資料載於附件二）。

4.5 為方便消費者行使取消合約的權利，我們建議要求商戶在提供交易備忘的同時，須一併向消費者提供取消合約通知範本，該範本日後將納入擬議法例，以提高運作一致性及協助商戶遵從規定。我們建議冷靜期應在商戶向消費者提供有關交易備忘及取消合約通知範本後起計算；若商戶未有遵從有關規定，冷靜期將延長至合約簽訂後最多六個月。消費者可選擇使用取消合約通知範本，或採用任何其他格式的通知向商戶表達其取消合約的決定，惟須有充分資料識別擬取消的合約，並須清楚表明其取消合約的決定。取消合約通知在發出後會被視為已送達商戶，後者須按冷靜期要求向消費者退款。然而，消費者有責任證明已向商戶發出通知，因此應以能記錄寄出日期的方式發出通知，例如掛號、電子郵件或傳真等。

退款安排

4.6 消費者在訂立合約時，可選擇以現金或非現金方式付款。就透過付款服務機構¹²進行的非現金交易，我們建議規定商戶在退款時，須使用消費者當初訂立合約時所採用的同一付款方式退款，或以現金或現金代替品¹³進行退款。至於並非透過付款服務機構進行的交易（例如以現金付款），商戶必須以現金或現金代替品進行退款。上述安排可避免消費者在非自願的情況下，被迫接受任何非金錢形式的退款，例如可用總額及禮券。由於非現金退款可能需要一段時間才會反映在消費者的帳戶中，我們建議，就非現金交易而言，當商戶向相關付款服務機構發出退款指示，將被視為商戶作出退款的時間。

已使用服務的收費

4.7 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。雖然此舉或可減少因退款金額而引起的爭議，但有消費者可能希望在付款後立刻使用服務，而無須等待冷靜期結束。有見及此，為確保消費者享用其已付費的服務的自由不受限制，我們建議商戶可在冷靜期內接受付款並提供服務。同時，若消費者在取消合約前已使用服務，我們建議商戶可從退款金額中扣除已提供服務的費用。為免商戶就消費者已使用服務訂立過高的單次收費，藉此窒礙消費者在冷靜期內行使取消合約的權利，並大幅減低須退還的款額，我們建議已使用服務的收費應參照交易總額按比例計算的單位價。由於市場上有各種預付選項（例如按次收費、按量收費、按服務種類而收取不同費用等），我們理解在訂立合約時，未必所有情況均能按比例計算服務的單位價。例如，

¹² 付款服務機構指某人經營的業務，讓消費者可以用現金或現金代替品以外的形式，作出付款，例如信用卡、扣帳卡及儲值支付工具。

¹³ 現金代替品可包括任何支票、銀行匯票、本票或銀行轉帳等。

部分消費者或不曾直接購買單一種類的美容或健身服務，而是購買可用總額，以使用多種美容或健身服務組合。由於各類服務的收費不一，相關金額將按實際使用的服務種類從可用總額中扣除。我們**建議**，僅在此類情況下，可扣除的費用不需按比例計算，而是扣除已使用服務的實際費用。

4.8 作為市場上普遍的推廣手法，商戶或會就包含多次服務的套票提供折扣，其按比例計算的服務單位價會低於只購買單次服務的費用。在此情況下，如消費者在冷靜期內使用有關服務，但其後行使取消合約權利並申請退款，要求商戶就已提供的服務按第 4.7 段所述收取按比例計算的單位價或實際已使用服務的收費（通常為折扣價），對商戶而言或不公平。如上述情況適用，我們**建議**容許商戶以折扣前的單次服務定價收取已使用服務的費用，但不得多於上述按比例計算的單次價或實際已使用服務的收費的 150%。我們亦**建議**已使用服務的費用應在交易備忘中列明，讓消費者清晰理解在取消合約時須承擔的費用，同時避免爭議。

行政費

4.9 現時，商戶在使用非現金支付方式（例如信用卡）時，須向付款服務機構支付費用，作為處理交易的行政費。各付款服務機構向商戶收取的行政費有所不同。然而，一般而言，與一筆過付款相比，若消費者透過信用卡進行分期付款，有關行政費通常會較高。商戶亦可能須承擔其他行政成本，例如在擬備合約及處理退款時的人力成本。因此，就透過付款服務機構以非現金方式進行的交易，容許商戶從退款金額中扣除行政費是合理的做法。因應市場最新情況，我們**建議**，若消費者以非現金方式一筆過付款，商戶可扣除上限為交易金額的 2% 作行政費；若消費者透過非現金方式進行分期付款，則最高可扣除交易金額的 5% 作行政費。至於就透過

付款服務機構以外的方式進行付款，例如現金，商戶不得扣除任何行政費。

4.10 如第4.4段所述，交易備忘應明確列明消費者如在冷靜期內取消合約須就已使用服務支付的費用及行政費等資料。我們建議，若該等資料有缺失，或商戶未有向消費者提供交易備忘，商戶將不可從退款金額中扣除已使用的服務的費用及行政費。

附屬合約

4.11 附屬合約是指由商戶或商戶安排的第三方與消費者訂立，為提供與主合約相關貨品或服務的合約，包括信用卡的分期付款計劃。參考其他司法管轄區的做法，我們建議，若主合約在冷靜期內被取消，相關的附屬合約亦告失效。運作上，商戶有責任通知相關第三方，附屬合約已失效。

申訴機制

4.12 我們建議採取多管齊下的方式，結合民事及刑事規定，為消費者提供全面的申訴機制。其原則是既要顧及一些消費者只希望獲得賠償及不欲參與海關的調查工作，同時亦訂明違規的法律後果，以起足夠阻嚇作用，減低不良銷售手法的出現。基於上述考慮，我們建議採取以下安排—

- (a) 通過宣傳和公眾教育，鼓勵消費者先嘗試尋求消費委會的協助，調停與商戶的糾紛；
- (b) 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；及

- (c) 賦權海關關長，如他信納商戶不遵從提供交易備忘及相關資料或取消合約通知範本及／或退款規定，可調查和發出執法通知，指令商戶作出糾正或停止再犯。商戶如對執法通知有異議，可向行政上訴委員會上訴。

我們**建議**，若商戶違反執法通知，首次定罪，最高可處第6級罰款（即10萬元）；其後每次定罪，最高可處20萬元罰款。如情況持續（即沒有作出糾正），則可另處每日1,000元的罰款。

上述安排可鼓勵消費者與商戶透過調停解決紛爭，在不同階段給予商戶作出糾正以遵從規定的機會，以及在違規行為持續的情況下便利執法機關迅速介入，阻止不遵從規定的情況。

徵詢意見

4.13 請就以下問題提供意見：

- (a) 你是否同意法定冷靜期應以合約金額作為規管門檻？若同意，該門檻應該是：
- (i) 3,000元或以上；
 - (ii) 8,000元或以上；或
 - (iii) 15,000元或以上？
- (b) 你是否同意冷靜期及退款期的建議時限？
- (c) 你是否同意就法定冷靜期的其他運作安排的建議？

第五章 法定合約期上限及其他限制的建議運作安排

適用於所有美容和健身服務的預繳消費合約

5.1 我們留意到消費者若簽訂了長期合約或沒有期限的合約，一般會繳付較高的預付金額。設定法定合約期上限及其他限制旨在避免消費者預付過高的金額及減低其承受的預繳式消費風險，從而減少潛在的財務損失。我們**建議**法定合約期上限及其他限制應適用於所有類型的美容及健身服務合約，包括有固定次數的服務、充值金等。

合約期上限

5.2 其他司法管轄區就合約期所設的上限介乎一年至三年之間，詳情載於附件三。在海關接獲有關不當地接受付款的投訴中，撇除2024年大型連鎖健身和美容集團結業的相關個案後，只有少於兩成的美容及健身服務合約超過兩年期限。經權衡後，我們**建議**將合約期上限訂為兩年，以免消費者承受不必要的財務負擔，亦為消費者提供有用的指標，以評估預付金額是否合理，同時減低對絕大部分有效期較為合理的合約的影響。基於上述考量，我們亦**建議**禁止商戶與消費者簽訂期限不詳（即沒有限期）的合約。若商戶與消費者以書面形式達成共識，可在兩年的期限外，把合約延長最多六個月。

其他合約限制

5.3 大型連鎖健身和美容集團突然結業事件，亦反映有商戶會為了推銷消費者購買更多預付服務，游說消費者過早簽訂一些在一段時間後才生效的合約。就美容及健身服務而言，我們認為消費者無須過早在未確定是否對服務有實際需要前，便簽訂合約並支付預付金

額。我們**建議**禁止商戶與消費者簽訂遲於簽訂日期三個月後生效的合約，以減低消費者承受的預繳式消費風險。

5.4 除上述針對合約期限的建議外，我們認為有必要遏止可能出現的規避行為，包括商戶游說消費者連續簽訂涵蓋相同服務的合約。此外，商戶早於現有合約到期前，便採用高壓或誘導式銷售手法以說服消費者簽訂新合約的情況亦屢見不鮮。就此，我們**建議**如商戶與消費者原本已簽訂合約，則不得與該消費者簽訂與原本合約涵蓋相同服務的新合約，除非符合以下任何一項條件－

- (a) 現有合約在三個月內到期；
- (b) 現有合約所訂明的相關服務已用完；或
- (c) 現有合約的餘額不足以讓消費者接受單次服務。

在判定新合約所涵蓋的服務是否與現有合約所載的服務相同時，相關考慮因素包括但不限於：服務地點、參與人數（例如私人課程與團體課程）、服務目的及預期成果、提供服務所需的器材／設備，以及難度等級（例如初級健體課程與中級健體課程）。

5.5 類似於第四章所建議的法定冷靜期，我們**建議**，除上文第 5.2 段所述的可延長合約期的情況外，法定合約期上限及其他合約限制均不可獲免除。

建議罰則

5.6 為遏止違規行為並確保在有需要時可採取執法行動，我們**建議**就違反上文第 5.2 至 5.4 段所載的合約期上限及其他合約限制，增訂新的罪行。凡商戶違反有關法定合約期上限及其他限制，即構成罪行，一經定罪可處以刑罰。我們**建議**，商戶如干犯上述罪行，首

次定罪，最高可處第 6 級罰款（即 10 萬元）；其後每次定罪，最高可處罰款 20 萬元。我們亦**建議**，一經定罪，與該罪行有關的主合約及附屬合約將自動失效。一如擬議的冷靜期安排，商戶被定罪後，須通知相關第三方附屬合約已失效。

5.7 鑑於主合約及附屬合約在商戶被定罪後即告失效，我們**建議**賦予法庭權力，可命令商戶向其因罪行而蒙受財務損失的任何人士（通常是相關消費者）支付一筆合理的款項作為補償。控方向法庭申請補償令及提交補償款項建議供考慮時，會綜合多項考慮因素，包括但不限於交易金額及已使用服務。商戶最終須支付的補償款項由法庭全權決定。我們**建議**，法庭命令的補償款項應可作為民事債項予以追討，以賦予消費者追討損失的權利。

徵詢意見

5.8 請就以下問題提供意見：

- (a) 你是否同意就美容及健身服務合約期限的建議上限？
- (b) 你是否同意就美容及健身服務合約的其他建議限制？
- (c) 你是否同意就法定合約期上限及其他限制的其他運作安排的建議？

第六章 將《商品說明條例》第 13I 條納入《有組織及嚴重罪行條例》附表 1 內的建議

6.1 如第二章所述，海關一直循《條例》第 13I 條有關不當地接受付款的罪行就懷疑涉及刑事成分的突然結業個案進行調查，當中包括調查有關商戶在宣布停業之前的營運狀況、資金流向及有否異常的銷售活動等。要有效進行調查和蒐證工作，海關須檢閱大量涉事商戶的內部財務及銷售紀錄，並就其結業前和最新財政狀況有充分掌握。然而，《條例》對海關的調查工作有一定限制，如未有賦權海關透過法庭限制令，禁止任何人士處理相關財產，以防止任何規避調查或轉移資產的情況。就此，為加強海關就調查有關不當地接受付款罪行的偵查權力，我們**建議**將《條例》第 13I 條有關不當地接受付款罪行，作為「指明的罪行」加入《有組織及嚴重罪行條例》附表 1。我們留意到《有組織及嚴重罪行條例》附表 1 載列了其他「指明罪行」，包括《條例》下與侵犯商標權利有關及進口或出口有偽造商標的貨品的罪行。此建議與不當地接受付款罪行的嚴重性和性質相稱，其法定罰則與上述在《條例》下有關商標的罪行相同，即一經公訴程序定罪，最高可處罰款 50 萬元及監禁五年。

6.2 如將《條例》第 13I 條納入《有組織及嚴重罪行條例》附表 1，海關人員在調查不當地接受付款的個案時，可行使以下法定權力—

(a) 提交物料令

根據《有組織及嚴重罪行條例》第 4 條，為偵查指明的罪行的得益，律政司司長或「獲授權人」(包括根據《香港海關條例》(第 342 章)第 3 條設立的海關的任何成員)可向原訟法庭提出單方面申請，

要求發出命令，規定某人提交或讓人取覽命令所指明而相當可能與偵查有關的物料。

(b) 沒收犯罪得益

原訟法庭或區域法院可在控方提出申請的情況下，根據《有組織及嚴重罪行條例》第 8 條發出沒收令，以追討達 10 萬元或以上的犯罪得益。

(c) 就犯罪得益發出限制令及押記令

根據《有組織及嚴重罪行條例》第 15 條，原訟法庭可發出限制令，禁止任何人處理任何可變現財產；惟限制令可附帶條件及例外情況。原訟法庭亦可根據《有組織及嚴重罪行條例》第 16 條，就可變現財產發出押記令，以作為向政府繳付有關款額的押記。

(d) 加重判刑

《有組織及嚴重罪行條例》第 27 條訂明，控方可向法院提供關於以下事項的資料：有關罪行的普遍程度、被告獲得的財務報酬、社區和受害人所受影響的性質及程度，以及該案與三合會活動的關連。原訟法庭或區域法院可在考慮過這些資料後，處以較重的刑罰，惟有關刑罰須符合該罪行的最高法定刑罰。

將《條例》第 13I 條有關不當地接受付款的罪行納入《有組織及嚴重罪行條例》附表 1 的建議，能賦予海關額外的偵查及執法權力，更有效地處理涉及不當地接受付款罪行的個案，並提升對不良商戶的阻嚇力。

徵詢意見

6.3 請就以下問題提供意見：

- (a) 你是否同意將《條例》第 13I 條有關不當地接受付款的罪行納入《有組織及嚴重罪行條例》附表 1 內？

第七章 總結

7.1 本諮詢文件闡述政府為加強消費者保障而提出的政策建議，包括就美容及健身服務合約實施法定冷靜期、設定法定合約期上限及其他限制的框架，以及將《條例》第 13I 條納入《有組織及嚴重罪行條例》附表 1。我們相信建議有助解決預繳式消費風險及不當銷售手法，包括具威嚇性的營業行為及誘導式銷售手法，並賦予海關額外權力，以更有效履行其偵查及執法職責。

7.2 總括而言，我們**建議**就以下類型的預繳消費合約，引入法定冷靜期、法定合約期上限及其他限制：

- (a) 在美容院¹⁴提供或將提供的美容服務¹⁵合約；及
- (b) 在健身中心¹⁶提供或將提供的健身服務¹⁷合約。

但就只提供單一健身服務的場所，以及在特定場所¹⁸提供的美容或健身服務，則獲豁免。

7.3 就法定冷靜期，建議的運作安排撮述如下—

¹⁴ 包括提供一項或以上美容服務的場所，除了第 3.9 段載列獲豁免的場所。

¹⁵ 美容服務包括各項為美容目的進行的化學、機械或發放能量的療程、整容手術、美甲服務、按摩服務、改善脫髮服務等。

¹⁶ 包括提供多於一項健身服務的場所，除了第 3.9 段載列獲豁免的場所。

¹⁷ 健身服務包括提供運動器械供使用，提供改善體能的訓練以及健體及體重控制。

¹⁸ 包括政府、醫院管理局及其附屬機構（包括公立醫院／診所）、菲臘牙科醫院管理局、學校及教育機構、慈善團體、體育總會管理的場所、私人遊樂場地契約用地以及酒店和住宅物業內的會所。

金額門檻

- (1) 以合約金額設定規管門檻，建議可考慮水平為
(i)3,000 元或以上；(ii)8,000 元或以上；或
(iii)15,000 元或以上。

冷靜期和退款期

- (2) 冷靜期期限為七個曆日，而退款期期限為 14 個曆日。

商戶須提供交易備忘及取消合約通知範本

- (3) 商戶須在訂立合約之前，向消費者提供載列相關資料的交易備忘，以及取消合約通知範本。
- (4) 若未能遵從提供交易備忘及相關資料以及取消合約通知範本的規定，冷靜期將延長至合約簽訂後最多六個月。

行使冷靜期權利

- (5) 消費者與商戶之間協議縮短冷靜期或免除、限制或修改消費者取消合約的法定權利的任何安排均無法律效力。
- (6) 消費者可選擇使用將來納入法例內的取消合約通知範本，或採用任何其他格式的通知向商戶表達其取消合約的決定，惟須有充分資料以識別擬取消的合約，並清楚表明其取消合約的決定。取消合約通知在發出後會被視為已送達商戶，後者須按冷靜期要求向消費者退款。然而，消費者有責任證明已向商戶發出通知書，因此應以能記錄寄出日期的方式發出取消合約通知。

退款安排

- (7) 商戶在退款時，須使用消費者在訂立合約時所採用的同一付款方式，或以現金或現金代替品¹⁹退款。
- (8) 商戶可扣除消費者在冷靜期內已使用服務的費用，有關費用應參照交易總額按比例計算的單位價或等同已使用服務的實際費用。如消費者當初以折扣價購買服務，可按折扣前的單次服務定價扣除有關費用，但不得多於上述按比例計算的單位價或已使用服務的實際費用的 150%。相關費用須在交易備忘中列明。
- (9) 如消費者以非現金方式付款，商戶可扣除行政費。如屬一筆過付款，行政費上限為該非現金交易金額的 2%；如交易以分期付款方式進行，行政費上限則為該非現金交易金額的 5%。
- (10) 如商戶未有按上文第 7.3 段第 (3) 項向消費者提供交易備忘，或未有提供已使用服務的收費或行政費等資料，則不得從退款金額中扣除已使用服務的費用和相關行政費。
- (11) 當主合約在冷靜期內被取消時，所有附屬合約均告失效。

申訴機制及執法

- (12) 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。

¹⁹ 見註腳 13。

- (13) 通過宣傳和公眾教育鼓勵消費者先尋求消委會協助調停。
- (14) 海關關長可調查懷疑違規的個案。如他信納商戶不遵從提供交易備忘及相關資料或取消合約通知範本及／或退款的規定，可發出執法通知，指令商戶作出糾正或停止再犯。
- (15) 商戶如對執法通知有異議，可向行政上訴委員會上訴。違反執法通知是刑事罪行，可被處罰款。
- (16) 若商戶就上文第 7.3 段第 (15) 項所述的刑事罪行而被定罪，首次定罪最高可處第 6 級罰款（即 10 萬元）；其後每次定罪，最高可處 20 萬元罰款。如情況持續（即沒有作出糾正），則可另處每日 1,000 元的罰款。

7.4 就法合約期上限及其他限制，建議的運作安排撮述如下—

- (1) 法定合約期上限及其他限制適用於所有類型的美容及健身服務預繳消費合約，包括但不限於有固定次數的服務、充值金等。

合約期上限

- (2) 合約期上限為兩年，並禁止商戶與消費者簽訂期限不詳（即沒有限期）的合約。
- (3) 若商戶與消費者以書面形式達成共識，可在兩年的合約期限外，把合約延長最多六個月。

其他合約限制

- (4) 禁止商戶與消費者簽訂遲於簽訂日期三個月後生效的合約。
- (5) 如商戶與消費者原本已簽訂合約，商戶不得與該消費者簽訂與原本合約涵蓋相同服務²⁰的新合約，除非符合以下任何一項條件——
 - (a) 現有合約在三個月內到期；
 - (b) 現有合約所訂明的相關服務已用完；或
 - (c) 現有合約的餘額不足以讓消費者接受單次服務。
- (6) 除上文第7.4段第(3)項所述的可延長合約期的情況外，法定合約期上限及其他合約限制均不可獲免除。

建議罰則

- (7) 如商戶違反上文第7.4段第(2)、(3)、(4)或(5)項的規定，即屬違法。
- (8) 如商戶就上文第7.4段第(7)項所述的罪行而被定罪，首次定罪最高可處第6級罰款（即10萬元）；其後每次定罪，最高可處20萬元罰款。
- (9) 一經定罪，有關的主合約及附屬合約將自動失效。
- (10) 法庭可命令被定罪的商戶向因其罪行而蒙受財務損失的任何人士支付一筆合理的款項作為補償。
- (11) 補償金額可作為民事債項予以追討。

²⁰ 見第5.4段。

7.5 我們亦**建議**將《條例》第 13I 條有關不當地接受付款罪行納入《有組織及嚴重罪行條例》附表 1，賦予海關人員額外的偵查及執法權力，以跟進相關懷疑違法個案。

第八章 徵詢意見

8.1 因應此公眾諮詢文件所載的資料，我們歡迎各界就建議提出意見。在進一步制訂及完善相關法例修訂時，我們會考慮相關意見，為消費者提供更好的保障。

8.2 任何人士或機構如欲提供意見，請於 2026 年 8 月 31 日或之前，以下列任何一個方式遞交：

郵遞： 香港添馬添美道 2 號
政府總部西翼 23 樓
商務及經濟發展局第 6 部

傳真： 2869 4420

電郵： TDO-review@cedb.gov.hk

8.3 為方便各界就建議表達意見，請參考載於附錄的回應表格。本諮詢文件亦可在商務及經濟發展局（商經局）網站下載，網址為：<https://www.cedb.gov.hk/tc/news-and-related-information/consultation-papers.html>。

8.4 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。

8.5 提交意見人士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站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，請透過上述的途徑書面聯絡商經局。

商務及經濟發展局
2026 年 6 月

其他司法管轄區的冷靜期時限

(截至 2026 年 6 月)

司法管轄區 (合約類別)	冷靜期時限	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
澳洲首都地區 (健身服務合約)	7日	7日
澳洲昆士蘭 (健身服務合約)	2日	21日
澳洲西澳州 (健身服務合約)	7日	7日
加拿大英屬哥倫比亞省 (持續(健身)服務合約)	10日	15日
加拿大安大略省 (個人發展服務協議及時光共享合約)	10日	15日
美國紐約 (健身會服務合約)	3個工作日	10個工作日
美國加利福尼亞州 (健身室服務合約)	20 / 30 / 45日 (視乎合約金額)	10日
美國 (逐戶上門銷售合約)	3個工作日	10個工作日

司法管轄區 (合約類別)	冷靜期時限	退款期
中國內地 (遙距合約)	7日	7日
英國 (遙距、時光共享 及長期度假產品合 約)	14日	14日 ^[註 2]
新加坡 (直銷、長期度假 產品及時光共享合 約)	5個工作日	60日

註 1: 工作日指星期一至五，不包括公眾假期。

註 2: 不適用於時光共享合約及長期度假產品合約，
因為法例規定該等合約不得接受預繳款項。

交易備忘中須向消費者提供的資料列表

- (a) 商戶名稱；
- (b) 商戶的地址及聯絡方法(包括電話和傳真號碼、電郵地址等)，以便消費者發出取消通知；
- (c) 訂立合約日期(以及冷靜期的終止日期)；
- (d) 服務資訊(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享有的取消合約的權利；
- (g) 取消合約的方法，包括提供取消合約通知範本；
- (h) 消費者須繳付的金額；
- (i) 消費者在取消合約時須就在冷靜期內已使用服務而繳付的費用。一般情況下，費用應參照交易總額按比例計算的單位價或等同已使用服務的實際費用。如上述為折扣價，費用可參照折扣前的單次服務定價，但不得多於上述按比例計算的單位價或已使用服務的實際費用的150%；以及
- (j) 消費者如透過付款服務機構以非現金方式付款，一旦取消合約須支付的行政費。

其他司法管轄區的合約期上限

(截至 2026 年 6 月)

司法管轄區 (合約種類)	合約期上限
澳洲首都地區 (健身服務合約)	1年或相當於租約未滿期限
澳洲西澳州 (健身服務合約)	1年或相當於租約未滿期限
加拿大英屬哥倫比亞省 (持續(健身)服務合約)	2年
加拿大安大略省 (個人發展服務協議)	1年
美國加利福尼亞州 (健身室服務合約)	3年
美國紐約 (健身會服務合約)	3年
中國內地上海 (健身服務合約)	2年或60次

回應表格

《商品說明條例》

公眾諮詢

問題一：

你是否同意就美容及健身服務合約實施法定冷靜期以及法定合約期上限和其他限制，以及建議的豁免？（有關詳情請參閱上文第三章）

同意 不同意 中立

問題二：

你是否同意在私營醫療機構或由註冊醫護人員提供的美容及健身服務不應獲豁免遵守法定冷靜期以及法定合約期上限和其他限制？（有關詳情請參閱上文第 3.10 段）

同意 不同意 中立

問題三：

你是否同意法定冷靜期應以合約金額作為規管門檻？（有關詳情請參閱上文第 4.1 段）

同意 不同意 中立

若同意，該門檻應該是：

\$3,000 或以上 \$8,000 或以上 \$15,000 或以上

問題四：

你是否同意冷靜期及退款期的建議時限？(有關詳情請參閱上文第 4.2 段)

同意 不同意 中立

問題五：

你是否同意就法定冷靜期的其他運作安排的建議？(有關詳情請參閱上文第四章)

同意 不同意 中立

問題六：

你是否同意就美容及健身服務合約期限的建議上限(有關詳情請參閱上文第 5.2 段)

同意 不同意 中立

問題七：

你是否同意就美容及健身服務合約的其他建議限制？(有關詳情請參閱上文第 5.3 至 5.5 段)

同意 不同意 中立

問題八：

你是否同意就法定合約期上限及其他限制的其他運作安排的建議？(有關詳情請參閱上文第五章)

同意 不同意 中立

問題九：

你是否同意將《商品說明條例》第 13I 條有關不當地接受付款的罪行納入《有組織及嚴重罪行條例》附表 1 內？（有關詳情請參閱上文第六章）

同意

不同意

中立

其他意見和建議：

請於 2026 年 8 月 31 日或之前以下列任何一個方式提交你的意見 –

郵遞： 香港添馬添美道 2 號
政府總部西翼 23 樓
商務及經濟發展局第 6 部

傳真： 2869 4420

電郵： TDO-review@cedb.gov.hk