



香港中華廠商聯合會
對《商品說明條例》公眾諮詢文件的意見

香港中華廠商聯合會(本會)歡迎特區政府於六月二十九日就有關《商品說明條例》(《條例》)的政策建議展開公眾諮詢。本會認同政府以投訴個案較為集中的美容及健身服務行業為切入點，加強規管預繳式消費，亦原則上支持為相關行業引入法定冷靜期及若干限制措施。本會相信，此舉有助於打擊業內少數不良商戶，提升公眾對相關服務行業的消費信心。惟本會強調，政府在制定規管框架時，須審慎平衡消費者權益與商戶經營靈活性，盡量減少對相關行業，尤其是中小企的影響，以營造更公平及可持續的營商環境。

是次諮詢文件建議透過立法，為美容及健身服務行業的預繳式消費合約訂立法定冷靜期、合約期上限及其他限制，並建議將《條例》內有關「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，以賦予海關額外的偵查及執法權力，更有效地處理相關個案。針對諮詢文件所涉及的執行細節，本會現提出以下建議：

1. 預付金額門檻

本會認同為法定冷靜期訂立以金額為基礎的規管門檻，並建議以較高金額(如受影響個案之六成或以下所對應的金額)作為參考基準，以減少對小額交易的影響。惟業界反映，美容與健身服務屬不同行業，運作模式各異，消費者簽訂預繳式合約的金額亦有明顯差異。若政府將兩個行業的數據合併統計，恐未能如實反映各自行業的實際狀況。因此，本會建議政府在釐定冷靜期的規管門檻時，應將美容服務與健身服務行業分開考量，並參考海關統計數據中有關兩個行業受影響個案的金額分布，分別釐定適切的規管金額門檻。

2. 冷靜期及退款期

本港美容行業以中小微企為主，普遍面對資金周轉緊張及人手有限的挑戰。處理退款涉及多個既繁瑣又耗時的步驟，包括前線接待與解釋、核對合約及付款紀錄、計算已使用服務金額、取消相關附屬合約、準備退款文件、處理取消程序、與第三方支付服務機構協調，以及內部審批及會計程序等。另外，14 個曆日當中包含週末甚至長假期，實際可用的工作日數會大幅壓縮，商戶容易因處理時間不足而墮入違規風險。在參考其他司法管轄區的安排，例如諮詢文件所提及新加坡的 60 日及澳洲昆士蘭的 21 日等均較本港建議的退款期為長，就諮詢文件建議商戶須於收到取消通知後 14 個曆日內完成退款，本會建議**將退款期延長至 21 個工作日**，以切合行業實際運作的情況，讓商戶有合理時間完成退款手續。

就消費者以非現金支付預繳式合約的情況，由於第三方付款服務機構處理退款需時，且商戶難以控制其流程，本會贊同諮詢文件中 4.6 段提出的建議，應以商戶向相關付款服務機構發出退款指示的時間，作為其履行退款責任的計算基準。

3. 已使用服務的收費

美容業界支持政府建議以折扣前的單次服務定價作為已使用服務的扣費基準，惟認為政府建議按比例計算的單次價或實際已使用服務的收費設定 150% 的上限，未必能真實反映行業的實際經營狀況，甚至難以涵蓋商戶的營運成本。當前本地經營環境極具挑戰，美容服務業以半價套票作促銷相當普遍，即按比例折算的單次價格僅為原價的 50%。有鑑於此，本會建議**將已使用服務的扣費上限提高至按比例折算單次價或實際已使用服務收費的 200%**。本會相信此上限幅度既能確保護商戶收回已提供服務的實際成本，亦不會對消費者的退款權益構成實質影響。

4. 行政費

政府建議容許商戶從退款金額中扣除合理的行政費用，本會原則上認同。惟對政府建議僅容許商戶就非現金交易收取行政費用，並就非現金一筆過付款及非現金分期付款兩種交易方式，分別設定 2% 及 5% 的扣除上限，本會認為政府須提出明確的釐定方法及實質數據支持。

業界向本會反映，銀行或第三方支付服務機構向部分商戶收取的交易手續費本身已偏高，甚至超出政府建議的可扣除上限。此外，商戶在處理退款時，尚需投入相應的人力及行政資源，涉及前述繁瑣程序，相關隱性開支亦不容忽視。

有鑑於此，本會建議政府進一步瞭解商戶在處理退款程序中所產生的實際行政費用水平(包括銀行手續費及企業運作開支)，據此重新釐定行政費扣除上限，在保障消費者權益的同時，讓商戶能收回合理的退款處理成本。

5. 其他合約限制

諮詢文件建議，除三項獲豁免的情況外，商戶與消費者不得重複簽訂與原合約涵蓋相同服務的新合約。儘管政府已就「相同服務」的判定列出多項參考因素，惟相關定義仍嫌籠統。以美容服務為例，其涉及不同療程、產品、部位、儀器、技術及服務組合；同一類型的護理，亦可因療程部位、能量設定、使用產品、療程服務組合的差異而構成不同的服務方案。有鑑於此，本會建議政府進一步釐清「相同服務」的具體定義，以免因定義模糊而導致業界在執行上出現困難，甚至誤墮法網。

6. 附屬合約的處理

現時消費中，主合約與附屬合約在貨品及服務的提供上往往具有密切關聯。政府建議若消費者在冷靜期內取消主合約，相關的附屬合約亦應自動失效。本會對此

安排表示支持，但亦希望政府能為「附屬合約」提供更清晰的定義，使商戶與消費者在進行預繳式消費時，能明確知悉附屬合約所涵蓋的內容。

此外，商戶與消費者簽訂附屬合約後，可能出現消費者在冷靜期內已即時使用相關產品或服務的情況；若其後消費者取消主合約，按諮詢文件建議，附屬合約將隨之失效，商戶可能因而承受已提供產品或服務的成本損失。就此，本會建議政府就有關情況及其所引致的退款問題諮詢業界意見，除可考慮協助商戶(尤其是中小企)制訂清晰可行的實務指引外，亦可進一步考慮為附屬合約失效的情況設立針對性的費用扣除機制及金額上限，以更妥善平衡商戶與消費者的權益。

7. 其他建議

美容及健身服務業界絕大多數商戶一直秉持誠信經營，惟近年來本地營商環境日趨嚴峻，包括租金攀升、北上消費導致客源流失，以及突發事故等因素，均可能令個別商戶被迫突然結業，無法兌現已收取預付款項的服務承諾。

本會建議政府可借鑒「旅遊業賠償基金」的安排，牽頭協助服務行業引入類似的保障機制，即於商戶與消費者簽訂預繳式合約時，徵收合理水平的保險費用；一旦商戶倒閉，即可從基金中撥款，對消費者未獲服務的預付款項作出賠償，從而有效減輕消費者的財務損失，並「對症下藥」改善行業的經營環境。

2026 年 8 月 25 日