

購美容療程 提防墮陷阱

香港海關昨日(12日)拘捕一名美容公司女銷售員，她涉嫌使用誤導性遺漏的不良營商手法銷售美容療程，違反《商品說明條例》(下稱條例)。不論男女，「貪靚」是人的天性，為了追求更美好的外表，很多時都會被美容院職員游說購買不同的醫美療程，此時便有機會墮進消費陷阱。現分享一些精明「貪靚」攻略，讓大家了解消費者的權利與責任，以免誤入美容院騙局。

海關早前接獲舉報，指銅鑼灣一間美容公司的一名銷售人員在銷售一項面部美容療程時涉嫌隱藏重要資料，即未有向顧客提供銷售合約及告知當中的銷售條款，誤導該名顧客購買相關美容服務。海關提醒商戶必須遵守《條例》的規定，而消費者於購買服務時亦應光顧信譽良好的商



■消費者在接受美容療程前必須先了解收費條款及風險。

戶。根據《條例》，任何商戶如在交易過程中，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，因而導致或相當可能導致一般消費者作出某項交易決定，即屬違法，一經定罪，最高可被判罰款50萬元及監禁5年。

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。而近年，消費者委員會接獲不少投訴，指部分美容院職員透過電話推銷及網上廣告，以低價、免費的方式，吸引消費者去美容院。部分美容院職員會游說消費者購買很多昂貴的服務，並以高壓硬銷美容療程。其手法萬變不離其宗，先以優惠試做價利誘消費者接受療程，上門後便開始疲勞轟炸，不斷游說消費者簽下大額療程，部分職員更涉嫌在

銷售過程中就合約條款及收費誤導消費者，最終令消費者受到金錢損失和精神壓力(如焦慮、緊張等)。此時必須了解消費者的權利與責任，保障自己。

消費者權利

獲得安全保障

消費者購買的服務應不會對健康或生命造成傷害，其個人資料及私隱應得到尊重及保障。

自由選擇

消費者能夠有多類服務及產品供選擇。

取得正確資料

消費者有取得正確資料的權利，從而作出選擇，避免受騙。

獲得公正的賠償

消費者可以就不滿意的產品或服務，獲得公正賠償，如協助消費者更換產品。

滿足基本需要

獲得生活必需的產品和服務如充足的食物、衣服、住屋、醫療、公共交通等。

發表消費意見

消費者可以就政府、企業等制訂的政策，發表他們的意見。

享受可持續發展及健康的環境

在相對安全及可持續的環境下，安居樂業。可持續是指社會污染和浪費減少，資源充足。

接受消費者教育

消費者能獲取充足的消費資訊，並知道自己應有的基本權利和責任。

消費者責任

購買前

- 消費者要想清楚，有需要才購買，避免作出衝動的交易決定。
- 消費者要搜集服務及產品資料，比較不同商店的價格及收費模式。如美容院一般是按使用次數收費，或預先支付費用才可使用服務。
- 消費者需要考慮自己的財政能力，例如先檢查銀包、銀行戶口存款等，確定有足夠金錢才購買所須產品或服務。
- 如消費者對收費有疑問，應立即向商店查詢，切勿隨便交出信用卡或提款卡付款。
- 簽署合約前，消費者應仔細閱讀合約內容。
- 若不明白合約條款，消費者應向家人/照顧者尋求協助。
- 消費者須留意合約是否設有「冷靜期」。

購買時

- 確定產品或服務的真實價格及驗明貨品。
- 取回收據及合約(如有)。

購買後

- 若須每月分期支付所購買的產品或服務費用，消費者要依時支付，直至繳清所有費用為止。
- 消費者若遇到不公平的交易，可以向消費者委員會投訴。
- 消費者須保留收據、合約、各宣傳資料的正副本，作為支持投訴之用。

認識冷靜期條款

- 冷靜期可保障消費者的權利。消費者在簽訂合約後，有權在指定時間內，取消合約及獲得退款。
- 部分美容院已在合約加入一至七日冷靜期條款，消費者須留意冷靜期時限。
- 部分美容院會以不同藉口或手法，聲稱冷靜期條款失效或過期。
- 不要收取禮物。
- 簽約後不要立即進行美容療程。
- 於冷靜期內提出退款，美容院或須收取行政費。
- 若不明白冷靜期條款，應向家人/照顧者尋求協助。

尋求協助方法

如在美容院感到人身安全受到威脅，應在安全情況下報警求助。

如不情願地簽下合約，要告訴家人/照顧者，並在他們陪同下，與美容院職員協商以解決問題。

如未能解決，請致電消費者投訴及諮詢熱線 2929 2222，向消費者委員會尋求協助。

亦可致電海關24小時熱線 2545 6182，或透過舉報罪案專用電郵賬戶 crimereport@customs.gov.hk 或網上表格 eform.cefs.gov.hk/form/ced002 舉報懷疑違反《商品說明條例》的事宜。



■坊間美容院提供的療程五花八門。