

## **警告：切勿侵犯版權**

閣下將瀏覽的文章 / 內容 / 資料的版權持有者為消費者委員會。除作個人非商業用途外，閣下不得以任何形式傳送、轉載、複製或使用該文章 / 內容 / 資料，如有侵犯版權，消費者委員會必定嚴加追究法律責任，索償一切損失及律師費用。

消費者在日常生活中，不時遇到一些不公平的營商手法，消費權益受到損害。本會早前發表《公平營商買賣共贏》的研究報告，指出常見的幾類不公平營商手法，倡議訂立全面性法例，藉以規管不公平營商手法。此系列旨在透過個案剖析，以輕鬆的手法向大家介紹我們的理念。



## 不公平營商手法系列之一： 誤導性手法

### 九萬九購買60次瘦身療程

在鏡子前，秀玉上下左右打量着身體，對每個部分都不滿意，眼前的自己像是一個浸透水的法式麵包。驀地想起，早陣子在雜誌上看見一個廣告，圖文並茂介紹一個XY瘦身美容中心的「埃及式古法瘦身」療程，更有「用家」推薦說可於兩個月內減掉三十磅。與其老是在家發呆，倒不如立即行動，反正試做價只不過是\$288。

踏進裝置雅潔的瘦身中心，掛着笑容的接待員趨前說：「小姐妳好，有什麼可以幫忙？」秀玉不好意思的說：「你們的廣告說有種『埃及式古法瘦身』效果很好，我想試做。」接待員答道：「好啊！我們的顧問會首先瞭解妳的身體狀況和需要，然後為妳度身訂造一個瘦身計劃。請等一會。」

稍後，「曲線重塑顧問」Mary來向秀玉大講過往為客人瘦身所創的紀錄，然後以看似專業的口吻講述療程的方法和效果，秀玉為之心動，同意試做。

躺在床上，經過一輪消脂按摩，秀玉

給塗上所謂秘方調製的藥膏，用布條包裹全身，再蓋上發熱的毛氈。忍受了四十多分鐘的焗熱，流了許多汗。沖過身後，出到接待處，Mary已在等候着她，很熱情地跑到她身邊，拉着她的手說：「沒瞎說，效果很好罷，當然一次是絕對不夠的，按我剛才對妳搜集的資料分析，要有顯著的效果，至少每星期做三次，連續三個月，為確保體重不會反彈，之後須每星期至少做兩次，直至完全穩定為止。」聽到Mary說有客人頭一個月就減十磅，三個月就可達到減掉三十五磅的目標，秀玉興奮莫名。

最後，Mary說：「見妳有這麼大的決心，我介紹一個只有熟客才享有的特惠組合給妳，這是一個包六十次連面部護理、減脂的『埃及式古法瘦身』，原價十一萬九，現只收九萬九。小姐不用考慮了，做每件事，不行出第一步就無法成功。」秀玉問：「六十次療程是不是什麼都一樣呢？」Mary答道：

「當然啦，各方面都一樣的。」終於，秀玉給打動了，掏出信用卡預付了那療程組合。

### 第五次療程後，身上出現紅疹

很快秀玉開始她的療程。最初沒察覺什麼不妥，但在第五次療程後，發覺身上出現紅疹，於是向Mary反映，Mary說這是暫時現象，適應過後便無問題，然而紅疹沒有消失，反而隨着療程的增加而越是嚴重，秀玉多番向Mary和其他職員反映，得到的意見都是一樣，為了達到瘦身的目標只好死忍着。直到做完第十五次療程後，秀玉發覺依

足中心的指示接受療程和安排起居飲食，只是減了一磅，而且紅疹還是解決不了，於是去看醫生。經過一番瞭解後，醫生表示甚

有可能是療法不當，或療程所用的藥膏容易惹起皮膚敏感。此外，他對療程的



瘦身功效甚表懷疑。

秀玉憑藉醫生的意見，與Mary和中心經理商討，她認為既然療程無法達致顯著的瘦身效果，而且更給她帶來紅疹問題，瘦身中心應把未曾使用療程的結餘退還。中心經理反駁，秀玉瘦身效果不理想是因為她沒有依足指示做；至於紅疹是由另一些因素造成，與療程無關。最重要的是，秀玉剛好用盡所有十五次有償療程，餘下四十五次的都是贈送，是免費的。經理強調中心會履行有關免費療程的承諾，向秀玉提供服務，但不會退回任何款項，因她所買的療程已經用了。

## 原來60次療程中有45次屬免費送贈，不能退款

Mary更向秀玉展示一張「購買及使用紀錄」，上面真的記載上月她購買了十五次該項療程，而同一日期的另一個項目則寫着「免費」四十五次。秀玉大吃一驚，從沒有人跟她說這六十次的療程當中有任何一次是「免費」的，況且免費比有償的多出這麼多，是極之不尋常。於是她質問Mary為何沒有跟她說，指斥這簡直是欺騙。Mary反駁道：「我沒有欺騙妳，由始至終我都是說包六十次，我沒講錯，我說給妳優惠，當然包括那些免費療程。」

一星期後秀玉與朋友茶敘，提起這件事，秀玉氣憤的說：「真的給誤導了，以為購買的是六十次療程，想不到後來竟然說是分為有償和免費的。」

凝視着灰朦的天空，放下手上的咖啡，秀玉嘆了一口氣道：「有位律師朋友認為，一般來說，有償服務的提供者，因與購買服務的消費者有合約關係，故此他們須履行合約訂明的責任，以及普通法和《服務提供（隱含條款）條例》中的隱含條款。至於純粹提供無償或免費服務的承諾，由於沒有代價的支持，故此不受約束，即是說接受承諾一方不能強制作出承諾者去履行其提供服務的諾言。所以，那瘦身中心似乎想藉

着這安排，減低自己在合約方面的責任。」朋友動氣的說：「那就拿它沒辦法了！」

秀玉道：「當然，律師朋友亦說，究竟那中心是否得逞，就牽涉較複雜的法律問題了，例如，Mary關於療程組合的陳述是否虛假或失實，以致我可根據這不實的陳述撤銷合約或得到其他法律上的補償，但這似乎不是一個簡單直接的問題，因為廣告和Mary的陳述都沒有表示我做完一個月療程後，將減掉多少磅。另一方面，協議提供的療程真的是六十次，沒說明部分是免費的，有關陳述是否因此而應視為失實呢？此外，若我能證明我是在Mary隱瞞部分療程是免費的情況下，受到誤導而訂立合約，Mary這樣的作為或合約關於免費療程的部分是否不合情理，而受《不合情理合約條例》規管，亦是一個爭議點。」

秀玉無奈地說：「如果我知道自己在那45次所謂免費療程方面的權利會受到這樣的限制，我一定不會光顧他們。我真的考慮過打官司，但最後決定放棄，因為事件涉及法律觀點和事實的爭議，需要相當的訴訟程序和時間，而申索額又超過小額錢債審裁處的五萬元管轄上限，到地區法院打官司動輒數十萬元，真不化算。」坐在對面的朋友問道：「就這樣算數了麼？」

秀玉望着她：「我……。」

## 消費者的選擇

很多受到不公平營商手法損害的消費者與秀玉一樣，都給昂貴的訴訟費用嚇怕，而現時的法律援助對財務資格的要求頗為嚴格，很多中產人士都未能符合，況且對財務資格要求較寬鬆的法律援助輔助計劃，只是主要涵括人身受傷或死亡醫療專業疏

忽、牙科專業疏忽或法律專業疏忽等索償，故此，就算有較充分的理據，由於始終存在敗訴的風險，顧慮到敗訴後除了需要支付自己的訴訟費外，還可能要兼付對方的訟費；況且就算勝訴，一般來說亦未必可取回所有訴訟費用，許多消費者在考慮到成本效益後，最終放棄循法律追討賠償。

對於這問題，我們認為可循以下幾方面改善：

一、擴大對受損消費者的法律援助；  
二、增加受損消費者能以便捷、具成本效益的方式獲得補償的途徑，包括：

一) 成立不容許律師代表，亦不具索償限額的消費者審裁處，以免訴訟費成為消費者行使其法律權利的絆腳石；

二) 訂立全面性法例規管不公平營商手法，並成立專責機構負責執法，透過漸進式的執法策略，去解決消費糾紛，這策略包括先行協助雙方和解，當和解不成，便展開正式調查，若發現被投訴營商者違反該法例，向它發出可由法院強制執行，要求它終止不法行為及遵守法例的通知書。在調查過程中，營商者可向執法機構提出書面承諾，表明願意終止或改變現行的不良手法，或採取其他補救方法。當營商者違反上述的通知書或書面承諾，執法機構才啟動法律程序，向法院申請罰款、聲明或禁制令，以制裁營商者的違法行為。這樣，受損消費者有機會藉着執法機構的協助，以較快捷和成本效益較高的行政手段取得補償，討回公道，而毋須承擔訴訟風險。此外，該法例可賦與受損消費者向違法營商者提出民事訴訟的權利，上述的執法行動及有關的法院頒令應有利於他們的申索。

上述本會的意見詳見於《公平營商買賣共贏》研究報告，而這報告書已提交政府考慮。

