

## 美容業標準格式消費合約草擬指引

### 1. 簡介

- 1.1 本指引乃消費者委員會經諮詢美容業界後草擬，以供業界在制定標準格式消費合約時使用。
- 1.2 這裏所指的美容業界（「業界」）包括提供美容護理及身形塑造服務，例如纖體、皮膚護理，指甲及足部護理，及脫毛服務的公司或個人（「供應商」）。
- 1.3 一些供應商在提供服務或產品時，習慣依賴口頭協議，即使該協議涉及預先繳費或將會在一段時間內持續履行。由於沒有書面合約作為依據，日後雙方將難以確定到底曾經確切的同意了什麼。這不確定性，可能使雙方在合約履行方面引致爭拗。為免爭議，我們鼓勵供應商在合適情況下，把它們與客戶的協議以書面合約形式訂定。
- 1.4 當採用書面合約時，業界普遍使用標準格式合約，這是因為它提供了既經濟又方便的途徑，讓買賣雙方毋須就每宗交易，聘用昂貴的法律服務去草擬合約。可是，在這些標準合約當中，不難找到對消費者不公平的條款。因此，消費者委員會認為有需要就標準合約的草擬提供一套奉行真誠及公平原則的實務指引，以協助業界建立及維持消費者的信心。

### 2. 指引的目的

- 2.1 指引的目的在於協助業界確保所使用的標準格式合約是公平及清晰的，以及業界成員以坦率、誠實及公平的態度對待消費者。
- 2.2 我們鼓勵業界成員依照本指引草擬標準合約，以確保交易是在公平及資訊透明的情況下進行。
- 2.3 業界廣泛採用本指引將改善其整體的服務質素及商業操守，從而加強消費者信心及促進業界的發展。
- 2.4 本指引並不旨在鉅細無遺，它只涵蓋對標準格式合約內不公平條款之主要關注事項。供應商應按照所提供產品及服務的獨特性，借助本指引，並遵從誠信公平的原則去草擬合約。

### 3. 原則

3.1 本指引旨在彰顯以下消費者權益：

- 知情權；
- 選擇權；
- 得到保障，免受不利消費者，但同時對保障營商者合法正當的利益毫無合理需要的合約條款所損害。

### 4. 何為不公平條款

4.1 不公平條款是指既不利於立約一方，又對保障立約另一方合法正當的利益毫無合理需要的合約條款。應用在消費者上，這些條款違反誠信的要求，引致雙方在合約下的權利和責任，出現不利於消費者的顯著失衡情況。

### 5. 避免採用不公平條款

#### 5.1 概括及模糊條款

5.1.1 草擬條款不應概括或模糊，以致對消費者不利，例如有條款聲稱在法律容許下卸除一切供應商的責任，一般欠缺法律知識的消費者難以清楚在特定的情況下，哪些責任可以或不可以卸除，及在該情況下其追訴權利是否受到限制。

#### 5.2 免責及限責條款

5.2.1 某些意圖卸除或限制供應商因法律而產生的責任之條款或聲明，其實是無效及不能執行的。例如(一) 卸除由疏忽引致人身傷亡的法律責任<sup>1</sup>；及(二) 卸除因違反《服務供應(隱含條款)條例》下的隱含條款(例如：須以合理的謹慎及技術提供服務)所引起的法律責任<sup>2</sup>等的免責聲明。

5.2.2 雖然把這些免責條款或聲明包括在合約內是毫無意義的，但卻不能說由於它們無效及不能執行，就不會對消費者造成損害。消費者可能被它們誤導，以致相信供應商的法律责任已經卸除或限制，因而放棄追討賠償的機會。

---

<sup>1</sup> 根據《管制免責條款條例》第7(1)條，該免責條款在法律上是無效的。

<sup>2</sup> 根據《服務供應(隱含條款)條例》8(1)條，與消費者立約的一方不能限制或卸除該條例下隱含條款所引起的法律責任。

### 5.3 排除追訴權利

5.3.1 消費者向違約供應商作出申索是其基本權利，如排除此權利的合約條款，一般都被視作不公平，故此應避免採用。

### 5.4 「不作退款」條款

5.4.1 訂明消費者在任何情況下都無權獲得退款的條款是不公平的，應避免採用。消費者可能給這條款誤導，以為自己無論如何都會受合約約束；就算供應商犯了嚴重過失，或者在消費者還未及享受合約帶來的主要利益時，合約已在其沒犯過失的情況下被中止或結束，此外，消費者亦可能會給這些條款阻嚇，打消提出法律申索的念頭。因此，這些條款可能會使供應商輕視違反合約的後果和風險。

5.4.2 在某些情況下，消費者或許違約。可是，若果供應商不論自己損失多寡，沒收消費者的所有未用預繳款項餘額，這樣的做法是不公平的。其實，當「不作退款」條款要求違約消費者償付供應商多於真誠預計的損失時，該條款在普通法上是無效的，因它會被視為是一項懲罰性而不是補償性的條款。因此，該條款不單止是不公平，並且是無效的。此外，須注意的是，供應商有亦責任去採取合理步驟，以減輕因消費者違約而導致的損失。

### 5.5 其他懲罰條款

5.5.1 由此可見，任何要求違約消費者償付多於真誠預計下，供應商可能蒙受之損失的條款，一般來說都會被視為是懲罰性，在法律上是無效的。

5.5.2 這些條款會使消費者錯誤理解其須負上責任的限度，故此應避免採用。

### 5.6 排除一切取消合約的可能性之條款

5.6.1 明示或隱含地規定消費者在任何情況下均不能取消合約的條款，是誤導和不公平的。它剝奪了消費者在合約法下的基本權利。

5.6.2 合約應明確地規定消費者在正當合理的情況下可以取消合約，這些情況包括：消費者身故，患病或殘障，以致履行合約已是不可能或不可行的事；以及供應商重覆及持續地沒有履行合約上的責任。

## 5.7 不受限制的單方面更改條款

- 5.7.1 一項條款若授權供應商可在無需合理正當的理由下，單方面更改合約或提供一些與雙方協定不同的東西，這條款是不公平的，應避免採用。
- 5.7.2 任何有關合約的重要更改，應先取得消費者的真正同意。倘若在合約上訂明供應商有權單方面更改合約，就必須同時給予消費者，在不接受更改時，取消合約並獲退還未用預繳款項餘額的權利。

## 5.8 供應商之最終決定權

- 5.8.1 給予供應商就任何合約爭議有最終決定權或就合約有最終解釋權的條款都是不公平的，因為它意圖剝奪消費者將有關問題交予法庭裁決的權利。
- 5.8.2 在這條款下，供應商既是裁決者又是爭議的一方，所以根本不能保證供應商以不偏不倚的態度去處理有關問題。
- 5.8.3 供應商應避免採用這種條款。

## 5.9 「全部協議條款」

- 5.9.1 標準合約通常都包含一些條款訂明該合約構成合約的全部，並取代立約前的一切口頭表述，陳述或承諾。然而，誠信的核心價值在於立約雙方都會兌現承諾。這些條款免除或減少供應商恪守其代理所作承諾之責任，明顯地有違誠信的原則。
- 5.9.2 「全部協議條款」會誤導消費者，使他們以為不得就失實陳述提出申索。如供應商試圖利用這條款卸除因以失實陳述誘使消費者立約而產生的責任，法庭可能會以該條款不合理為理由，將之剔除。因此，如供應商希望在合約中包含「全部協議條款」，則應：
  - i) 特別提醒消費者注意該些條款；
  - ii) 確保所有在合約商議期間所作出的承諾或保證都包括在合約中列出；

- iii) 如該些承諾或保證有任何更改，通知消費者及給予他們合理時間重新考慮是否立約。

## 5.10 聲明

5.10.1 在標準格式合約裏，經常可以找到一些要求消費者簽署的聲明，確認他們已閱讀及明白所有合約及相關文件。消費者在簽署這些聲明時，未必閱讀過上述合約文件，他們也未必會回過頭來，把文件閱讀一遍。即使他們徹底閱讀過，也未必能正確理解其內容。況且，他們也未必明白那些聲明日後可能會用來作證據，支持即使合約內某些條款的内容與他們曾經獲得的承諾不同，他們仍須受該些條款約束的說法。

5.10.2 這樣的聲明似乎是不公平。取而代之的應該是清楚、明顯的警告字眼，提醒消費者在簽約前應先閱讀及明白合約條款。這些警告字眼應置於合約條款之前，以提醒消費者在簽約前閱讀條款，並在有需要時，要求提供進一步資料或澄清不明確的地方。

## 5.11 保證

5.11.1 為免將來產生爭議，當供應商對其產品及/或服務作出有關功效或其他方面之保證時，應將該項保證清楚及準確地在合約上列明。

## 6. 未成年人

6.1 法律保障缺乏人生經驗的未成年人(18 歲以下人士)，因為成年人可能不公平地利用此弱點，誘導未成年人在未經深思熟慮的情況下訂立合約。未成年人所立的美容服務合約其實是可爭議為無效的。因此，供應商不應在取得其父母或監護人同意之前，向未成年人提供任何服務或貨品。

## 7. 透明度

### 簡潔的語言

7.1 考慮消費者會怎樣理解條款裏的字眼是重要的。可能誤導消費者或晦澀難懂的條款，潛在着不公平的地方及有欠透明度。消費者在簽署美容合約時一般都不會預先徵詢法律意見。以簡潔清晰的語言草擬的合約將有助消費者作出明智的抉擇。

7.2 合約應以淺白及清晰可讀的中文及/或英文訂立，以說明立約雙方的權利與義務，文字應以至少以 10 pt 的字號打印，與背景有足夠的對比，而中英文版本皆具同等法律效力，消費者可選擇採用。

7.3 在消費者簽約前

- (i) 供應商應向消費者清楚解釋合約的主要條款，以確保消費者完全明白立約雙方的權利及義務。
- (ii) 供應商應給予消費者機會，讓消費者徹底閱讀合約和相關文件，以及對條款作出提問。

## 合約內容

7.4 合約須以清楚易讀的文字列明以下各項：

- (i) 立約雙方；
- (ii) 以合理詳盡的資料說明所提供的貨品或服務，例如：
  - a) 所包含的項目及每一項的療程次數(適用於以套餐形式出售的療程或護理)；
  - b) 療程所使用的療法及/或儀器。
- (iii) 服務及/或貨品的價錢，包括以分項列出根據合約已付或須付的價錢；如提供折扣，列明原價及折扣價；
- (iv) 分期付款的每期供款數目及期數 (如用分期付款方式)；
- (v) 療程或護理的數量、次數、時間以及合約期限 (如適用)。

7.5 對於所提供服務會持續一段時間的合約，應訂明消費者有權查閱關於其帳戶的資料，例如剩餘療程或護理的次數。

7.6 合約及發票應分別載於兩份不同的文件，使消費者清楚理解這兩份文件各別的意義。

## 8. 冷靜期

- 8.1 若合約涉及預繳式消費服務或產品，或其供應服務或商品的期限為固定的，合約應容許有 7 個工作天的冷靜期(包括消費者立約當天)。消費者可於該冷靜期內取消合約，而供應商則可就取消合約所引致的行政開支，以及於冷靜期內消費者所使用之服務或產品，按照第 8.3 及 8.5 段向消費者收取費用。供應商按情況從預繳金額中扣除上述費用後，須把餘額悉數退回消費者。
- 8.2 8.1 段提及的就行政支出及消費者使用服務或產品收取費用的權利須在合約中，分別輔以收費表明確地說明。
- 8.3 如在冷靜期內取消合約，消費者須支付行政費，供應商應按下列收費表所訂的合約價值百分比或定額收取，以較低者為準：

冷靜期內取消合約之行政收費表

取消時間	合約價值的百分比*	定額*
1-5 天內	5%	\$500
6-7 天內	7%	\$1,000

\*以較低者為準

- 8.4 供應商可於冷靜期內提供服務及 / 或產品予消費者試用或作其他使用。供應商須於合約內以合理詳盡的資料，明確及清晰地說明該服務及/或產品的內容以及它們是否免費。
- 8.5 如果該服務及 / 或產品並非免費，則供應商須在立約前先取得消費者就該些收費的明確同意，才提供有關服務及 / 或產品。此外，供應商須明確及清晰地在合約內以收費表列明該些服務及 / 或產品的價格 / 並以公平及合理的方式定價。
- 8.6 若供應商向消費者保證，只要消費者在冷靜期內沒有取消合約，供應商將免收或減收其在冷靜期內，因使用的服務及 / 或產品而應支付的費用，則該保證須於合約內明確及清晰地列明。

- 8.7 如有任何貨品於冷靜期內提供（贈品除外），供應商可要求取消合約的消費者親身將未用之貨品（如有的話）連包裝完好無缺地退回，否則須繳付所提供貨品的價錢。如這些貨品沒有完好無缺地退回，則供應商可要求消費者按收費表所列的價錢悉數繳付。
- 8.8 消費者可於冷靜期內以書面通知（「取消通知」）連同為進行有關行政工作而必需的文件副本取消合約。取消通知及文件副本可利用以下任何一種形式遞交：
- (i) 親身交往供應商的營業地址。
  - (ii) 郵寄至供應商的營業地址。
  - (iii) 傳真或電郵到供應商指定的傳真號碼或電郵地址。
- 8.9 該取消通知將按照情況，於親身收取當日，或郵戳日期或電郵或傳真的發出日期生效。
- 8.10 立約前須讓消費者充份注意到有關冷靜期及其相關的合約權責。有關冷靜期的通知須以粗體及不小於 10pt 字號印刷，並在合約主體內顯眼的位置展示以下內容：
- (i) 消費者可於冷靜期內的任何時間取消合約；
  - (ii) 遞交取消通知的方式（如第 8.8 段所述）；及
  - (iii) 其他有關冷靜期消費者的權利及責任，例如可獲得退款的權利及繳付行政費的責任。

## **9. 在某些情況下，要消費者堅守合約是不公平的**

- 9.1 消費者預先繳付費用，購買長期或無限期的服務，在業內頗為常見。於這段期間內，一些發生在消費者身上的不幸事件，例如身故，及身患導致喪失能力的惡疾或殘障，會令合約的履行變得不可能或不可行。
- 9.2 此外，亦有可能出現一些消費者於立約時不能合理地預見的情況，如履行合約的地方遷移或長時間關閉，以及供應商將合約權利及責任轉讓至第三者。這些情況的轉變可能會令到消費者被迫接受一些並不是他想要，而有損其利益的東西。
- 9.3 如果供應商重覆及持續地未能履行其合約責任（例如：重複持續地未能向消費者提供其合理要求的服務時段），則這合約對消費者而言將變得毫無價值。



9.4 在上述任何一個情況下，若要消費者堅守合約，實在是不公平的。故此，當這些情況出現時，供應商應容許消費者取消合約，並退還消費者剩餘的預繳費用餘額。

9.5 若合約取消是因為消費者身故、或身患導致喪失能力的惡疾或殘障，供應商可要求消費者就其因合約取消而合理地招致的行政費用作出補償。

9.6 消費者可以經合理通知，按第 8.8 及 8.9 段所述的方式終止合約。

## **10. 退款**

10.1 當已預繳費用的消費者在冷靜期內取消合約，在符合第 8 段的規定下，供應商應在取消通知送達 30 日內將款項退還消費者。對於其他根據合約消費者有權獲得的退款，供應商應在收到書面要求的 30 天內退還消費者。

## **11. 保密與私隱**

11.1 除非是法律要求披露或得到現有、之前及潛在客戶的同意，否則供應商須將他們的資料保密。

11.2 供應商須遵守一切有關保障消費者私隱、個人資料、敏感資料和健康資料的法律及規例。

## **12. 轉讓合約**

12.1 供應商不能在沒有消費者明確書面同意的情況下，把合約轉讓予第三方。

## **13. 提供合約副本**

13.1 簽訂合約後，供應商應給予消費者一份完整的合約副本。