

# 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，索償一切損失及法律費用。

《消費者委員會條例》第二十條第(1)款其中有規定，任何人未經委員會以書面同意，不得發布或安排發布任何廣告，以明示或默示的方式提述委員會、委員會的刊物、委員會或委員會委任他人進行的測試或調查的結果，藉以宣傳或貶損任何貨品、服務或不動產，或推廣任何人的形象。有關該條文的詳情，請參閱該條例。

本會試驗的產品樣本由本會指定的購物員，以一般消費者身份在市面上購買，根據實驗室試驗結果作分析評論及撰寫報告，有需要時加上特別安排試用者的意見和專業人士的評論。對某牌子產品的評論，除特別註明外，乃指經試驗的樣本，而並非指該牌子所有同型號或不同型號的產品，也非泛指該牌子的所有其他產品。

本會的產品比較試驗，並不測試該類產品的每一牌子或同牌子每一型號的產品。

本會的測試計劃由本會的研究及試驗小組委員會決定，歡迎消費者提供意見，但恕不能應外界要求為其產品作特別的測試，或刊登其他非經本會測試的產品資料。

都市人生活繁忙，工餘時間想多做運動，不少人會購買健身中心會籍或參加計劃。因應需求，不同類型的健身服務應運而生，造就一個龐大的消費市場。由於部分健身服務涉及長合約期，並可能要求顧客一次過預繳全期費用，消費者除有長時間的合約責任外，亦有機會承受風險和一些不能預期的狀況。早前一間大型連鎖健身中心突然全線結業，再度引起公眾關注健身中心的銷售手法及預繳式消費的問題。

## 健身中心合約藏玄機 縱有冷靜期亦設限制

### 以顧客身份查詢健身中心服務

為瞭解健身中心的服務內容和條款，以及在銷售健身會籍/計劃時會否向顧客提供清晰的資訊，本會職員早前以顧客身份到市面十多間健身中心，包括一些較具規模及主要提供不同健身課堂例如瑜伽、拳擊、泰拳、舞蹈、身體協調性訓練等的健身中心，向中心職員查詢不同會籍/計劃的內容、所需費用和合約條款。下文歸納向不同健身中心查詢下取得的資料。

### 會籍最短 1 個月，最長 60 個月

所查詢的健身中心主要以月費或按參加健身課堂的數目來計算整個合約期的會籍/計劃收費，通常合約期愈長或參加的堂數愈多，平均月費或每堂收費便愈便宜。

這些健身中心表示可提供的會籍/計劃期限由最短1個月至最長60個月不等。部分有提供1個月計劃的健身中心聲稱顧客如參加1個月的計劃，毋須簽約，顧客可逐個月參加及繳付相關費用；其他服務期較長的會籍/計劃則需簽約，當中有些規

定顧客在簽約時一次過預繳全期費用，部分則表示須按月以自動轉帳形式（通常以信用卡自動轉帳）過數，不過部分稱健身中心規定顧客在簽約時先付合約期首2個月或首尾2個月的月費，以及入會費及/或行政費，其餘月費則按月以自動轉帳形式繳付。

### 推銷的會籍最貴為四萬多元

不同健身中心的職員所介紹的會籍/計劃收費差異頗大，而除月費或健身課堂收費外，部分健身會籍/計劃還收取入會費（\$500-\$1,999）、行政費（250-\$400）、手續費（\$499-\$4,500），以至\$500「鎖匙」（可24小時自由出入不同分店享用中心設施）費用，這些均屬一次性收費，會員在服務期屆滿時如續約，不需再次支付；部分健身中心聲稱如即日參加可豁免或以半價收取入會費及/或手續費，例如\$4,500的手續費可減至\$2,250。

在眾多不同期限的會籍/計劃中，較多健身中心推銷12個月的會籍/計劃（個別推

銷13個月的會籍），其次是24個月及3個月會籍/計劃；個別健身中心則推銷30個月的會籍，聲稱即日參加可額外多送6個月會籍。

合併計算上述收費和全期月費/健身課堂費用，新參加一個：

- **3個月會籍/計劃**：全期收費由\$2,044（包括24堂健身班）至\$4,288（包括2小時私人教練服務及5個美容療程）；
- **12個月會籍/計劃**：全期收費由\$5,040（任玩健身中心設施但不包括健身班）至\$22,099（包括120堂健身班）；
- **24個月會籍/計劃**：全期收費由\$7,380（任玩健身中心設施但不包括健身班）至\$43,012（任用健身中心的課堂及設施）。

### 部分不限時間任玩 但參加健身班或另收費

部分健身中心會籍/計劃有「玩一間」或「所有分店任玩」之分，前者收費普遍較低並不設時限，會員可在營業時間內任玩。部分計劃可在入會初期提供器械使用指導和簡單的體能分析，如需要「1對1」

私人健身教練指導則需另外付費，每堂（1小時）收費約由\$700至\$1,200。除健身器械外，部分健身會籍同時包括不同類型的健身班，譬如瑜伽、拳擊、現代舞、動感單車班等，但可能需另外收費，例如4堂拳擊收費\$550或加錢將會籍「升級」以享用相關服務。另外，一些以健身課堂數目計算收費的會籍/計劃，視乎所選會籍/計劃，不一定包括中心內的健身器械，會員如欲使用有關設施，需另外付費。

## 暫停 / 凍結會籍需出示證明

被問及在會籍/計劃開始後，如因事需要暫停會籍/計劃，大部分健身中心表示若因懷孕或受傷可以提出申請，但需提交醫生證明，個別則稱出外公幹或旅行亦可申請，但需出示機票；若以其他原因申請則按情況而定，或不接納申請。至於是否需要就暫停會籍/計劃支付手續費或其他收費，大部分健身中心都沒有詳述，少數稱在暫停會籍期間，需每月收取\$150至\$300或平均月費的20%作手續費，並須申請暫停一整個月。

## 中途終止會籍多不可退款

中途退出會籍可否退回未用期數的月費或服務費，健身中心大多表示不可以，個別則稱有提早結束政策，但要視乎參加了會籍/計劃多久，最少履行合約期一半，才可申請辦理提早退會手續，另須支付\$1,500手續費（約相等於2個月所推介會籍的月費）。

部分健身中心職員沒有直接回答有關提問，只以「鼓勵」的說話回應，例如「唔好諗到咁負面」；又或答非所問，例如

回答稱可申請暫停會籍或表示可以將餘下的會籍轉送給朋友，經本會職員再三追問下，健身中心職員才表示提早終止會籍不設退款。

## 合約到期不一定自動完結

部分健身中心聲稱一次過預繳全費的會籍/計劃，在合約到期時會自動完結；如以自動轉帳按月過數的會籍/計劃，則視乎不同健身中心，需在合約期完結前1至2個月（見圖1），向健身中心提出終止會籍及辦理相關手續，否則會繼續收取月費。

## 部分健身中心聲稱設有合約冷靜期

在本會收到關於健身中心的投訴中，不少投訴人稱健身中心以不當的銷售手法，例如透過獎品優惠或免費試玩，誘使他們到健身中心後再由銷售員以疲勞轟炸的方式推銷會籍/計劃，令他們在不情願或半推半就的情況下簽約購買昂貴的會籍/計劃，其後當他們向有關健身中心要求取消合約及退還已支付的費用時，卻被告知沒有相關安排。

因此本會是次調查亦有向健身中心查詢是否設有合約冷靜期，部分健身中心聲稱設有5天或7天冷靜期或退款保證（見圖2），

表示顧客如在簽約後5天或7天內申請取消服務，可退回已繳款項，當中部分說明有關安排須在服務未開始前才有效，並須扣除入會費及行政費，才將餘額退還給顧客；個別表示在扣除銀行退款手續費（包括信用卡簽帳或信用卡分期計劃）後，可退還餘額；有一間則聲稱可在取消合約4星期後退還款項。其他健身中心則不設冷靜期，大多表示如簽約購買會籍後要求取消合約，即使未開始使用健身中心的服務亦不設退款；個別則表示可先「試玩」，若認為合適才正式參加健身計劃。

本會職員隨即向有關健身中心要求查閱有關合約冷靜期或退款保證的條款，個別健身中心出示有關申請表；另有健身中心拿出合約範本及有關冷靜期的印章，表示簽約時會將該印章蓋在合約上；部分則表示在正式簽約時才會提供合約予顧客查閱。

## 常用銷售手法

根據是次本會職員到健身中心查詢的經歷，儘管不同健身中心推介的會籍/計劃各有不同，但部分健身中心的銷售手法有以下共通點：

### 1. 藉分析身體數據、體型推銷會籍

部分健身中心職員會先帶顧客參觀中心內的各項設施，並安排健身教練替顧客以

1a

1b

1) 終止會籍

(i) 如要終止會籍，會員必須於終止會籍生效前一個月親身前往其「直屬會所」作出申請。而該通知必須須在一個月之月底時到期。

(ii) 會員不得於會籍承諾期內終止會籍。

9. 如欲在購買之會籍期完結後終止會籍，本人必須給予貴公司最少一整個公曆月的事前書面通知（免費贈送的會籍期計算在通知期內）及親身到貴公司辦理終止會籍手續。在每月一號或之後辦妥之終止會籍手續，其會籍的終止日期為下一個月的最後一日，而會籍於終止日期當天仍然有效。（例如：在三月一日至三十一日任何一日辦理之終止會籍手續，其會籍終止日期為四月三十日，而會籍於四月三十日當天仍然有效。）貴公司不會接納本人其他終止會籍方式。 To terminate the Membership after the Purchased Membership Period, I shall give your Company at least one full calendar month's prior written notice (the notice period shall be inclusive of any free Membership period) and attend your Company in person to complete the termination procedure. For termination procedure completed on or after the 1st day of any month, the effective date of termination is the last day of the next month; Membership is still valid on the effective date of termination. (e.g., For termination procedure completed on any date between the 1st to the 31st of March,

圖 1(a)-(b)：部分健身服務條款訂明欲在會籍期完結後終止會籍，須在指定的通知期內按規定辦理手續，否則會繼續收取月費。

2a

2b

2c

備註 Remarks :

1. 如客戶在冷靜期內開始使用已購買之服務，即表示客戶滿意及確認此項交易。

If Customer started to enjoy the service within the Cooling-off Period, the transaction will be considered as confirmed.

2. 若要求更改或取消交易，客戶需承擔相關實際的銀行退款手續費。

20. 任何人就本人及/或本人的賓客所引致的任何損失及/或損害向貴公司作出任何程序、訴訟、申索或要求，本人須向貴公司作出彌償。 I shall indemnify your Company against any proceedings, actions, claims or demands whatsoever by any person for loss and/or damage caused by me and/or my guest(s).

21. 「7日退款保證」，本人可於繳費日起7日內親臨本會所申請取消此會籍，逾期恕不受理。已繳付之月費及參加費用將會退還(本人仍需繳付港幣\$300或5%已繳付總額作行政費，以較高者為準)。成功申請退款後，本公司將於退款申請日期起計30個工作日內發出支票。 The "7-day comfort guarantee" allows me to cancel this application within first 7 days after payment, refund will NOT be processed after. The monthly dues and joining fee will be refunded (Administration fee HK\$300 or 5% of contract sum will be charged, whichever higher). A cheque from our office will be issued within 30 working days upon successfully applying for a refund.

本人已經閱讀並同意遵守本申請表內所有頁數中的一切條款。 I have read and agree to abide by all the terms on all the pages of this Application Form.

圖 2(a)-(c)：部分健身中心有提供合約「冷靜期」/「退款保證」，但可能只適用於首次登記之會員；如在冷靜期內開始使用已購買之服務，冷靜期保障便會失效；如在冷靜期內取消合約，可能須收取手續費。





儀器度高、磅重、計算身體質量指數(BMI)、量度身體脂肪、肌肉比率等，然後就所得數據分析其身體狀況及體型，並提供「專業意見」，例如需要提升肌肉的部位、可考慮的健身訓練項目或建議可參加的會籍/計劃，或會強調顧客某些部位的缺點，例如寒背、高低膊或鴛鴦腳，讓顧客相信接受不同的健身訓練可改善問題。

## 2. 標榜教練「專業」

部分有提供拳擊或武術訓練課堂的健身中心，在推銷期間不斷標榜教練資歷，例如稱一些武術班或泰拳班的教練為外籍人士、是泰國拳王或剛取得國際錦標賽冠軍，又或是某名人的教練、曾在電視節目中出鏡、拍電影等，以示他們的教練很專業及參加課堂物有所值。

## 3. 「優惠」一送再送

在推介不同健身會籍/計劃時，部分健身中心會試探顧客的經濟能力，當顧客指收費偏高或表現猶豫時，有健身中心便改而介紹一些收費較低、合約期較短或不需預繳的健身會籍/計劃，或稱如即日參加所推介的會籍/計劃可多送1個月至6個月會籍，又或加送禮品，例如贈送健身課堂套票、拳套或運動衫褲等。有的則表示現正提供「轉會優惠」，如持有早前結業的健身中心或其他健身中心的會員卡可參加特定的健身計劃或享有優惠，例如8折購買會籍或多送3個月會籍，甚至聲稱如即日參加，顧客毋須持有其他健身中心的會員卡亦可享有優惠。

## 4. 車輪式游說

部分健身中心在推銷會籍時，先由中心的銷售員接待，再由健身教練為顧客分析身體

狀況和建議需要改善的地方，接着由銷售員及/或教練推介「合適」的會籍/計劃及講解服務收費。若在一段時間後仍未能游說顧客參加會籍/計劃，個別健身中心會有較「高級」的職員加入游說，例如「中心經理」或「副店長」，聲稱要確保顧客清楚瞭解所推介的會籍/計劃內容或替顧客爭取更佳的優惠，務求盡早促成簽約。若顧客猶豫表示擔心可能未必有恆心完成整個服務期的會籍/計劃，中心職員即表示可「彈性」處理，例如可先購買2個月服務，之後補付差價可轉玩其他較長服務期的計劃。若顧客表示價錢太高負擔不來，個別健身中心的職員強調已減收佣金及「俾盡優惠」，如顧客意欲離開，中心職員更以強硬的語氣要求留下繼續傾談，令顧客感到有壓力，須態度堅決方能離開。

## 綜合分析部分健身服務合約的條文

本會早前致函11間有2間或以上分店的健身中心，查詢不同會籍或健身計劃的收費及相關政策，包括暫停會籍、終止合約及是否設有合約冷靜期等，但該等中心的反應非常冷淡，截稿前只有1間健身中心向本會提供相關資料。為了提供更多資訊，除了該健身中心所提供的服務條款外，本會另外收集了9份由消費者提供的健身服務合約資料作研究，藉以提醒消費者選擇健身服務時的注意事項。由於用以研究的合約在不同時間簽署，有關的健身中心現時可能已轉用不同條款的新合約版本，以下分析僅供參考。

根據收集所得的10份健身服務合約及條款，合約一般分為有訂明限期的會籍，以及私人教練或個人訓練課程合約，不同健身服務合約條文繁簡不一，但須留意的大致可歸納如下：

### 1. 付款安排

健身中心合約訂有所參加會籍的服務期(例如6個月或12個月)，除參加會籍的月費外，部分健身中心亦會收取入會費或行政費。健身中心一般會要求顧客一次過預繳全期費用，或透過銀行安排按月以不同的自動

轉帳方式，包括授權銀行透過顧客的存款戶口直接付款予有關健身中心的銀行戶口，或授權健身中心在顧客的信用卡過數以繳付月費。

此外，大部分健身中心列明任何情況下，均不會退回顧客已繳付的款項，會員的會籍及所繳款項亦不得轉讓他人。

**注意事項：**由於部分健身中心要求顧客透過銀行存款戶口或信用卡自動按月繳付合約款項予該等中心，在合約期滿時，消費者除需要按規定辦理合約終止手續外，亦應辦理終止透過銀行及信用卡自動轉帳的安排。一般而言，若消費者以銀行直接付款授權書授權銀行按時向商戶繳付費用，可自行要求銀行終止該授權；但如消費者授權商戶定期在其信用卡過數，由於授權的對象是商戶，因此商戶(而非發卡機構)有權決定是否取消有關的信用卡自動轉帳安排，故消費者與商戶辦理終止合約時，應同時以書面指示有關商戶取消透過信用卡轉帳的授權。

特別須提醒的是，本會接獲的投訴中有投訴人稱健身中心為求促成合約，即使投訴人已表明沒有能力負擔健身會籍或私人教練課程，中心職員卻建議或誘導消費者申請私人貸款繳付會費，因而令投訴人陷入財政困難。故此，消費者遇到類似情況應堅決拒絕，如中心職員作出任何威逼行為，消費者可在安全的情況下報警求助。

### 2. 暫停會籍

部分健身中心不容許會員暫停健身會籍，部分則列明顧客可因應特殊情況(例如懷孕或離港)及在指定的通知期內(例如凍結會籍生效前1個月)，親身前往直屬的健身中心申請凍結或暫停會籍，但必須提供相關醫生或旅行證明文件。健身中心一般會設定最低(1個月至3個月)及最高(30日至12個月)的



會籍凍結期限，並可能收取凍結月費，例如每月繳付相等於正常月費之20%或每月\$199，而健身中心一般會限制申請凍結/暫停會籍的次數，例如每年一次或合約期內只限一次。

**注意事項：**有投訴人稱在簽約參加健身會籍時，向健身中心表示會在數月後往海外讀書及工作，需離港一段長時間，中心職員承諾到時可暫停及延長會籍，他其後申請暫停會籍時卻被拒，獲告知被拒原因是出國讀書或工作不是有效的申請理由。由於健身中心的合約未必訂有暫停/凍結會籍的條文，又或只容許因懷孕或受傷情況下，經出示醫生證明才能申請暫停/凍結會籍，因此，消費者如不確定健身中心的服務條款是否切合自己的情況，便不應簽署長時期的合約。在簽約前更要親自審閱合約上各項條款，或要求中心職員講解。如果消費者有特別關注的地方而中心職員許下承諾，惟「口講無憑」，尤其是有一部分健身中心合約列明任何口頭協議或承諾如非列於所簽訂的協議中，均屬無效，所以消費者應要求將有關承諾加入簽訂的協議中，避免日後爭拗。

### 3. 提前終止合約

大部分健身中心不容許會員提前終止會籍及個人訓練課程合約，亦不會退還已繳費用；個別健身中心則列明健身中心可行使酌情權，考慮會員提前終止合約的申請，並收取「懲罰費」（例如\$1,000或\$1,500），而會員必須履行不少於合約的一半才可以提出有關申請。另一方面，一些健身中心列明保留權利就會員違反合約條款或毋須給予任何理由的情況下，暫停或終止會員的會籍而不作任何退款或賠償，部分則會按比例退回合約剩餘期已付的會費。

**注意事項：**有消費者投訴稱雖然自己在健身中心職員推銷時表明可能在數個月後離港，中心職員仍游說他參加較長合約期的會籍，聲稱屆時可提早終止會籍，但投訴人在簽約後發現合約上並沒有相關條文，向健身中心追問時卻獲告知並不容許縮短會籍。因此，消費者不要輕信健身中心職員的口頭承諾，應該要求健身中心提供合約，待確認健身中心所言非虛後才簽約及付款。假若健身中

心拒絕於簽約前交代合約詳情，或以不同理由推搪將口頭承諾記錄於合約上，消費者應提高警覺及考慮應否進行交易。

### 4. 合約冷靜期

大部分健身中心沒有設定合約冷靜期，只有少數在合約訂有「7天退款保證」或「7天購買冷靜期」，會員可在退款保證期或冷靜期內（部分訂明由會籍申請日起計或繳費日起計）要求取消或更改服務合約及退款，但這些保障可能只適用於首次登記的會員，而部分費用如入會費及行政費將不獲退還，又或需收取行政費，例如\$300或已繳付總額的5%作行政費，以較高者為準。部分健身中心會因應付款方式及信用卡發卡機構而扣除指定百分比的手續費，例如以指定信用卡付款須扣除2.25%至4%手續費，以指定信用卡作12個月分期付款則須扣除5%手續費。故此，即使消費者享有合約冷靜期或退款保證，但不一定可全數取回已付之款項。此外，部分合約條款訂明若顧客於冷靜期內開始享用已付費的服務，冷靜期便會失效。至於退款安排，部分健身中心訂明退款將於申請日期起計30個工作日內發出支票。

**注意事項：**消費者應先查閱冷靜期的條件限制，包括如何計算冷靜期有效時間？服務開始後冷靜期是否仍然適用？會否扣除手續費及何時可退還款項？由於部分合約條款訂明若顧客在冷靜期開始後使用服務，該冷靜期保障便告失效，因此與健身中心簽約後，切勿受到職員或健身教

練游說便即時開始使用所購買之服務，否則合約冷靜期便無法發揮應有的作用。

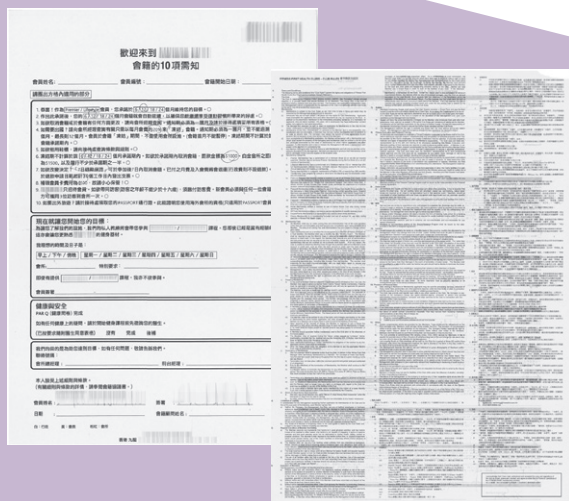
### 5. 私人教練 / 個人訓練課程

很多健身中心有提供私人教練或個人訓練課程，消費者可能會因個別教練的資歷而與健身中心另外簽訂合約購買相關服務，



但大多數私人教練或個人訓練課程的合約均有條款列明如原定之教練無法上課（例如休假、調往其他分店或離職），健身中心可安排另一合資格教練替代，顧客不可要求取消課堂、以另一堂取代或要求退款。此外，大部分私人教練或個人訓練課程均設定期限，逾期未用完的課堂將作廢。

**注意事項：**不時有消費者反映，指健身教練在服務期未滿時不斷游說加單購買私人訓練課程，但其後卻未能預約指定教練提供服務，或因購買之堂數過多而未能限期前完成所有課堂；又或有關教練離職或被調職而健身中心改以資歷較淺或不合適的教練提供服務。因此，消費者應避免簽訂過多教練合約或購買過多課堂，以免在限期內不能完成所有課堂，造成損失。



部分健身中心的合約以超細「蚊型字」載列條款細則，較難閱讀，雖然或會另將部分條款擄錄讓顧客知悉，但並不全面，建議健身中心應提供字體大小適中的合約條文，讓消費者容易閱讀。另外，消費者應向健身中心要求講解各項條款細則的內容，遇有不明白的地方要問清楚。



### 6. 到期時終止合約

部分健身中心列明會員在會籍合約到期前，須按照指定通知期及程序，例如於終止會籍生效前1個月親身到其直屬健身中心辦理或填寫終止合約表格，否則健身中心會籍會自動繼續生效並收取月費，直至會員按規定辦理終止會籍手續為止。

此外，有條款訂明健身中心有權於會籍期完結後調整月費，但事前會給予60天通知期，會員可在收到通知30天內按規定申請終止會籍，否則即表示會員同意及授權健身中心從會員之信用卡或銀行戶口繼續收取調整後之月費。

**注意事項：**如消費者沒有留意終止會籍的條文或按規定之程序辦理終止會籍手續，又沒有仔細查閱銀行月結單的交易紀錄，可能會在不知情下被健身中心在合約期後繼續收取月費，在發現後要求健身中心退回款項，可能遇到困難。故此，消費者應留意合約條文，並查閱每期信用卡月結單的每項交易，尤其當與健身中心的合約期滿後，如發現中心多收費用，應即時向健身中心及信用卡機構查詢，馬上處理問題。



### 總結

早前一間大型連鎖健身中心結業，受影響消費者人數之多及涉及消費金額之大引起各方關注，並突顯了消費者被游說或受壓下預繳不合理金額購買服務的問題。本會認為事件帶出了兩個重要訊息，其一是有需要加強消費者的保障，當局有需要考慮在現行法律引入冷靜期，以改善消費者與商戶交易時處於被動的處境。海外不少地方有就健身中心服務引

入冷靜期，例如澳洲部分地區的法例訂明報名參加健身中心的消費者享有48小時冷靜期，加拿大安大略省則為簽署健身中心會籍合約的消費者提供10日冷靜期，本會認為政府可參考海外經驗，為合約期較長的預繳式消費服務，例如健身或美容服務引入合約冷靜期，讓消費者在冷靜期內按需要取消合約，及在合理期限內取回已付之款項，相信有助減少消費者因不當銷售手法（例如威嚇或誤導）而蒙受損失。

另一需要是加強消費者教育，讓他們瞭解預繳式消費的風險，例如當有關的商戶結業清盤時，消費者只能向清盤人登記成為無抵押債權人，獲賠償的排序非常後，可取回預繳款項的機會微乎其微。即使不是結業，如有關商戶搬遷或關閉分店，消費者便可能失去原有的便利，需花額外交通時間或較長時間預約才可享用服務，在使用服務的意慾減低下，消費者卻不一定能終止合約和獲退回尚未使用服務的餘額。若消費者是以信用卡一筆過預繳款項，一般來說，一旦商戶倒閉，消費者可以根據信用卡機構的規則，向發卡機構申請通過信用卡退款機制，要求退還因商戶倒閉而未能享用的服務所預支的款項。消費者可以直接向發卡機構查詢信用卡的退款保障申請程序及相關詳情（例如退款保障追溯期）。然而，若消費者使用其他方式（例如易辦事服務）從銀行戶口直接支付預繳款項，情況則與消費者以現金作交易相若，信用卡機構的退款機制並不適用。

另外，很多商戶可為消費者安排以信用卡分期付款，這項服務一般是銀行先向商戶一筆過支付預繳的款項，然後再向客戶分期收回，實質上等同銀行向客戶提供貸款；此類分期付款計劃即使商戶倒閉，客戶仍有責任按月向銀行還款。

### 給消費者的意見

消費者須注意，凡是涉及預繳式消費，無論以現金或使用銀行提供的支付方



法完成交易，都要面對商戶未能提供服務但又不能取回已繳款項的風險。因此，消費者在作出預繳服務的決定前，必須小心謹慎。

另外，消費者在消費過程中必須主動瞭解所購買服務的相關限制及條款，不應在被游說時未經深思熟慮便簽下大金額合約，更不可為求脫身而隨便簽約。

值得警惕的是，有不良商戶會藉詞為消費者登記及查詢可否享有優惠而要求消費者交出身份證或信用卡，之後遲遲不交還，期間施以疲勞轟炸式推銷，游說消費者參加會籍/計劃或購買服務，消費者很多時因騎虎難下無奈同意。為保障自己，消費者切勿隨便交出個人資料，包括身份證、信用卡或銀行帳戶資料，當察覺有問題時，應想辦法離開或尋求協助。

### 給業界的意見

是次研究本會以消費者身份到不同健身中心查詢合約條款重點及要求提供合約範本查閱，部分健身中心避重就輕簡單交代預約及取消課堂的規則，有些則拒絕提供服務或合約條款供查閱，另本會發信查詢的健身中心亦只有1間提供資料，反映健身服務業的資訊透明度甚為不足。

此外，健身服務合約期普遍很長，但提供「合約冷靜期」的並不多，個別健身中心列明會員在冷靜期內已開始使用服務的話冷靜期便告失效，這有違冷靜期的原意及減低消費者應有的保障。為健身服務業的健康及可持續發展，本會強烈呼籲業界提高資料透明度，例如在公司網頁上載健身會籍/計劃的收費明細及合約條款，並應設合理的合約冷靜期，藉此提高消費者對業界的信心。