

正式意見書與業界建議書 • SUBMISSION PAPER

香港《商品說明條例》 預繳消費公眾諮詢意見書

Submission Paper on Public Consultation for Prepaid Consumption
under the Trade Descriptions Ordinance in Hong Kong

提交機構 • SUBMITTED BY

環球美容及健康職業聯盟會 (UBHIU)

Universal Beauty & Health Industry Union

國際資歷評估聯盟會 (IQA)

International Qualifications Assessment Alliance

聯署支援機構 • IN ASSOCIATION WITH

閃耀美容國際教育及培訓學院 (LBEDU)

Luxe Beauty International Education & Training Academy



環球美容及健康職業聯盟會
UNIVERSAL BEAUTY AND HEALTH
INDUSTRY UNION

美容業界就《商品說明條例》公眾諮詢文件之意見書 (共5頁)

致：香港特別行政區商務及經濟發展局、香港海關、立法會各位議員

本意見書由 Universal Beauty and Health Industry Union (環球美容及健康職業聯盟會)、International Qualifications Assessment Alliance (國際資歷評估聯盟會)、Luster Beauty International Education and Training Academy (閃耀美容國際教育及培訓學院) 聯合提交，就商務及經濟發展局2026年6月發布的《商品說明條例》公眾諮詢文件，結合美容教育研究、前線營運管理及基層小店的實務聲音，提出業界立場與優化建議。

我們認同政府保障預繳式消費權益、打擊不良銷售手法的立法初衷，原則上不反對為美容服務預繳合約設法定冷靜期及規範合約期限。然而我們必須指出，現行諮詢文件中的多項具體條文嚴重脫離美容行業營運實況，部分建議更存在矯枉過正、比例失衡的問題，不僅會大幅加重中小微企的經營與合規負擔、加速行業倒閉潮，最終亦會損害廣大消費者的長遠權益。

一、建議將已使用服務收費上限由**150%**放寬至**200%**

諮詢文件建議，消費者以折扣價購買套票並於冷靜期內取消合約時，商戶扣除已使用服務的費用，不得高於按比例計算單價的150%。我們認為該上限嚴重偏離行業成本邏輯，無法覆蓋真實服務成本，建議放寬至200%，理由如下：

1. 匹配行業定價常規，保障合理成本回收：美容服務的套票折扣本質是預付消費的讓渡優惠，單次正價才是服務價值的真實體現。以業界常見的半價套票為例，按比例計算的單價僅為正價的50%，150%上限僅相當於正價的75%，連服務的基本人力、耗材、儀器折舊及場地成本都無法覆蓋，形成「服務已交付、本金仍倒貼」的不合理局面。放寬至200%後，可基本覆蓋常規折扣套餐的單次正價，既避免商戶天價扣費，也保障商戶收回已提供服務的真實成本，符合公平對等原則。
2. 兼顧消費者權益與商業合理性：200%的上限仍對商戶扣費行為構成明確約束，杜絕濫用定價權損害消費者利益的空間；同時也符合市場常見的折扣力度區間，不會對消費者的退款權益造成實質性影響。
3. 減少執法爭議：以200%作為清晰邊界，配合交易備忘預先公示的單次正價，可大幅降低退款時的計算爭議，提升條文的可操作性。

我們建議：將已使用服務收費上限調整為按比例計算單價的200%，同時明確冷靜期內已使用服務的計費基礎為商戶對外公佈的單次正價，並須於交易備忘中預先列明，確保雙方權責清晰。

二、堅決反對將第13I條納入《有組織及嚴重罪行條例》



環球美容及健康職業聯盟會 UNIVERSAL BEAUTY AND HEALTH INDUSTRY UNION

我們認為此項建議完全沒有必要，且嚴重違反比例原則與罪刑相稱原則，將對全行業造成無差別的刑事寒蟬效應：

1. 性質嚴重錯配：《有組織及嚴重罪行條例》的規制對象為有組織犯罪、嚴重欺詐等惡性刑事行為；而美容行業絕大多數經營糾紛、商戶結業均屬民事範疇或一般行政違規，大量中小企結業更是源於租金高企、消費力下滑等經營不善因素，並非蓄意欺詐。將全行業的營運風險納入嚴重罪行框架，屬於典型的輕罪重罰，打擊面過大。
2. 現有罰則已具足夠阻嚇力：現行《商品說明條例》第13I條本身已設定最高罰款50萬元及監禁5年的刑罰，足以應對蓄意不當收款的違法行為，無須再通過升格條例進一步加重。
3. 摧毀行業營商信心：將一般營運行為與嚴重刑事罪行掛鉤，會令廣大經營者尤其是中小企產生極大執業恐懼，為規避刑事風險而縮減服務、減少預付套餐甚至結業退出，最終導致消費者選擇減少、服務價格上升，與立法初衷背道而馳。

我們強烈建議政府撤回該項建議，維持現有罰則框架，集中執法資源打擊真正的不良商家，而非以一刀切的刑事化措施衝擊整個行業。

三、第5.4條「相同服務」禁令定義模糊，勢必引發大量執法爭議

我們認同限制過度推銷、避免消費者疊加冗餘合約的方向，但現行第5.4條的規定存在嚴重的定義模糊與執行困難，完全不具備可操作性：

1. 判定標準缺乏法律明確性：條文以「服務地點、參與人數、服務目的、設備、難度等級」等綜合因素判定「相同服務」，屬於高度概括性表述，缺乏清晰的量化與場景化標準。美容服務具備高度個性化特徵，日常營運中因應顧客膚質調整產品配方、更換護理部位、升級儀器參數、調整服務時長等均為常規操作；前線從業者根本無法準確判斷此類調整是否觸碰「相同服務」紅線，反而會因合規疑慮引發更多消費糾紛。
2. 違反契約自由原則，無國際立法先例：澳洲、英國、新加坡、中國內地等主要司法管轄區，均無「事前禁止簽訂相同服務新合約」的立法先例，最多通過事後取消權、不公平條款規制等方式保障消費者。該禁令直接剝奪消費者自願追加服務、商戶向老客戶提供優惠的合法商業權利，過度干預市場正常交易。
3. 易引發執法裁量權濫用：模糊的定義將賦予執法機關過大的自由裁量空間，既不利於商戶形成守法預期，也容易產生執法標準不一的問題。

我們強烈建議政府撤回第5.4條的相關建議；若確有必要規制，也應出台詳細的場景化執行指引，以負面清單形式明確列舉違規情形，而非採用概括性的綜合判定標準，保障法律的明確性與可預期性。

四、冷靜期與退款期機制缺乏彈性，易衍生法律衝突與合規壓力



環球美容及健康職業聯盟會 UNIVERSAL BEAUTY AND HEALTH INDUSTRY UNION

我們認同設立法定冷靜期的制度方向，但現行設計在時限設定上過於機械，缺乏對特殊情形與實務操作的考量，存在明顯優化空間：

(一) 7天冷靜期絕對化設定存在制度漏洞

現行建議的7日冷靜期採用「一刀切」的絕對時限，完全沒有考慮特殊情況。若消費者簽約後突發重大疾病、遭遇意外傷殘或其他不可抗力，持有有效醫生證明無法繼續接受服務，卻因錯過7天期限而喪失退款權利，顯然違背公序良俗與人文關懷。更嚴重的是，商戶若嚴格依照條例拒絕重病、傷殘人士的超期退款申請，反而可能觸犯《殘疾歧視條例》相關規定，令商戶陷入「守法即違法」的兩難困境。

因此，我們強烈建議條例增設冷靜期例外條款：對於因不可抗力、重大疾病或傷殘導致無法履約的情形，允許消費者在合理期限內憑相關證明申請退款或合約變更，不受7天冷靜期的絕對時限限制，兼顧制度剛性與人情彈性。

(二) 建議將退款期調整為14個工作日

諮詢文件建議商戶須於14個自然日內完成退款，未考慮中小企的實務運作難度。美容行業以中小微企為主，普遍財務人手有限，退款流程涉及服務記錄核實、財務對賬、內部審批、銀行轉賬等多個環節；14個自然日包含周末及公眾假期，實際可用工作天數大幅縮減，極易因流程週期不足造成合規違規，變相加重商戶的罰則風險。

我們建議：將退款期限調整為14個工作日，自商戶收到消費者有效取消通知之日起計算，給予商戶合理的操作空間，也與銀行及金融機構的常規處理周期匹配。

五、高度關注修例對中小微企的生存衝擊，呼籲完善配套緩衝安排

美容行業以中小微企、個體工作室為主體，在當前北上消費常態化、租金人工成本高企的環境下，本已面臨嚴峻的生存壓力。本次修例若倉促落地，將對基層經營者造成多重打擊：

- 合規成本激增：合約文書改版、系統改造、員工合規培訓、法律諮詢等均會產生額外開支，對利潤微薄的小店構成沉重負擔；
- 現金流壓力加劇：冷靜期退款機制將直接影響商戶資金周轉，疊加銀行手續費差額無法全額覆蓋的問題，進一步擠壓盈利空間；
- 劣幣驅逐良幣風險：真正的不良商家自有手段規避監管，而老實經營、靠手藝生存的基層小店反而因合規能力弱率先被淘汰，最終損害行業生態。

對此，我們提出以下配套建議：

1. 設定合理的合約金額門檻，豁免小額預繳合約的冷靜期要求，降低小店合規負擔；



環球美容及健康職業聯盟會
UNIVERSAL BEAUTY AND HEALTH
INDUSTRY UNION

2. 設立不少於48個月的過渡期，讓業界有充足時間逐步調整營運模式、更新合約條款、完成員工培訓；
3. 設立祖父條款，明確新法僅適用於生效日後簽訂的新合約，不追溯既往，保障現有合約的穩定性與契約精神；
4. 合理調整退款行政手續費上限，允許商戶扣除銀行及信用卡機構收取的實際手續費，以及合理的行政人力成本，避免商戶因退款產生虧損。

六、防範冷靜期被惡意濫用，保障經營者與從業員的正當權益

我們必須提醒政府，冷靜期機制存在被惡意利用的制度漏洞，若無配套防範措施，不僅會損害正當商戶的經營權益，更會對前線從業員造成直接且深遠的傷害。

當前機制下，敵對行家或不法分子可通過關聯人士大額消費後，在冷靜期內批量取消合約，以此擾亂目標商戶的正常營運。此類行為不僅令商戶承受金融手續費、行政成本與現金流波動的多重損失，更會直接抹殺前線美容從業員的勞動付出——從業員的服務提成、業績考核往往與服務訂單掛鉤，惡意退單會導致其投入的時間、技術與服務心血無法獲得對應回報，長期下來會造成嚴重的心理挫敗感、職業認同感下降，甚至加劇行業人才流失。

我們質疑，當局在製訂方案時，是否充分評估了惡意濫用對基層營運者與前線從業員的深層傷害？是否有更完善、更具針對性的措施從根源杜絕此類惡意行為，而非僅單方面約束商戶、將制度成本全部轉嫁給業界？

對此，我們強烈建議條例加入系統性的反濫用機制：

1. 設立惡意退單舉報與核實機制：開放專門申訴通道，商戶可就疑似惡意濫用行為向海關或消委會舉證，經核實屬實後，相關消費者的冷靜期權利可受到合理限制，商戶有權拒絕其後續的預付式消費訂單。
2. 設定合理的行使次數邊界：明確同一消費者於同一商戶或同一連鎖體系內，6個月內行使冷靜期取消權不得超過2次，超出則商戶有權在提前告知的前提下，拒絕接受其大額預付合約。
3. 新增聲明機制：要求消費者行使冷靜期取消權時，簽署聲明確認非出於商業競爭、惡意擾亂經營等不正當目的，違者商戶可保留民事追討損失的權利。

只有從制度上堵上惡意濫用的漏洞，才能真正實現「保護消費者、規範行業發展」的立法初衷，而不是讓守法經營的商戶與盡心服務的從業員成為制度成本的唯一承擔者。



環球美容及健康職業聯盟會
UNIVERSAL BEAUTY AND HEALTH
INDUSTRY UNION

總結

美容業界全力支持打擊不良銷售手法、完善消費者權益保障，但立法必須兼顧行業營運實際與中小企的生存空間，尋求消費者權益與營商環境的平衡。我們誠懇呼籲政府在修法過程中充分聽取前線業界的聲音，開展全面的量化影響評估，優化條文細則並發佈清晰的執行指引，避免因矯枉過正摧毀行業生態，最終損害廣大消費者的長遠利益。

我們願意繼續與政府及相關部門溝通對話，共同推動香港美容行業健康、規範、可持續發展。

此致

環球美容及健康職業聯盟會、國際資歷評審聯盟會

閃耀美容國際教育及培訓學院 IC:854

管理會長 黃敬倫 (Lawrance WONG King Lun)

Lawrance WONG

業界代表 (美容教育及行業政策研究)

二零二六年七月二十五日