

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。

減肥中心新招吸客 做「代言人」卻不保證減肥成功

減肥保證計劃，無效真的可以退款嗎？

免費纖體合約，真的免費嗎？

纖體計劃，真的可以瘦身嗎？

愛美是女士的天性，無怪美容業在香港甚至全世界都發展蓬勃。而當大眾的審美標準對肥胖有負面印象時，提起減肥或纖體、瘦身計劃，女士們自然趨之若鶩，因此坊間有各色各樣的瘦身或纖體計劃可供選擇。然而，不少美容院廣告傾向浮誇，例如聲稱不用運動、不用節食、脂肪永不反彈等，甚至提供保證計劃，保證減到一個磅數例如10磅、15磅等，達不到保證便退回款項。事實是否如此？

根據本會投訴資料顯示，09年首六個月有關美容院的投訴共672宗，有關減肥計劃則有70宗。

有關減肥的投訴內容大同小異，部分參加者因為減肥效果不理想，未能達到雙方協定的磅數，當要求美容院退款時便遭到美容院諸多推搪，例如說參加者的新陳代謝率慢、身體屬脂肪型、沒有通淋巴或參加者沒有跟從計劃的指示去做等，美容院不單沒有退款，反而以此為藉口游說參加者加錢購買額外的療程或減肥產品，爭拗亦由此而生，一方指摘美容院未能履行承諾，作出退款保證，而另一方則指純因參加者個人問題，所以未能退款。

坊間流行的「免費纖體合約」

除了保證計劃外，坊間亦流行一種減肥計劃叫免費纖體合約。所謂免費纖體合約就是參加者與美容院簽訂一份協議書，美容院在指定期內為參加者減磅至某指定磅數，期間的療程完全免費，但參加者要付一筆相當於療程費用的金額作為保證金。至指定完成療程的當天，美容院會為參加者量度重量，若參加者能達標，即減去指定磅數，美容院便會退回保證金，退回的方法是將保證金分為12期，參加者每個月要到美容院磅重，若能維持磅數，參加者可獲退

回該月的分期，若超標則保證金被充公。

個案一：未能在三個月內減去21磅

陳小姐參加了美容院的瘦身療程計劃，雙方簽定合約，三個月內陳小姐若能成功減去21磅體重，所付的按金\$9,000會全數退回，若在指定時間不能減去21磅，則按金不會退回。

瘦身療程期間，陳小姐發覺效果並不顯著，美容院游說她轉購其他療程及減肥產品，結果陳小姐又花了\$2,000購買排毒產品，做了11次療程只能減去6-7磅。

陳小姐認為美容院只是積極推銷療程及減肥產品，完全沒有誠意協助她達標。

陳小姐認為美容院不負責任，希望本會協助她取回按金。

跟進情況：本會聯絡美容院，提出陳小姐的訴求，美容院覆函本會表示「減肥效果是否成功及持久，除做療程外，亦需客人配合均衡及健康之飲食，同時，客人本身之生活習慣或體質

皆會對減肥效果有影響。」美容院又表示「本公司尊重合約精神，所以不能退回陳小姐所付之按金。」（見圖一）

近期，這些免費纖體計劃更加入了一些「代言人」元素，美容院用電話促銷，藉口找代言人，提供免費纖體計劃引誘消費者上公司面談，所謂代言人，其實是容許美容院將個人成功個案作為例子，透過傳媒向其他人士推介。可能受免費及代言人兩個因素吸引，有消費者在較鬆懈的情況下便與美容院簽約（見圖二），實際的手法便與上述的免費纖體合約如出一轍，要先交保證金例如\$20,000，美容院然後為你進行減肥療程，至指定的日子若能減到雙方協定的磅數，例如1個月內減去10磅，消費者才能獲分期退還保證金。

致消費者委員會總幹事
陳小姐：

圖一

RE: C

貴會有關 小姐投訴之來信，本公司有以下回覆：

1. 投訴人參加本公司一個「 」療程，合約註明在三個月內成功減去21磅體重，所付之按金可全數退回。如在指定時間內不能減到21磅，所付之按金均不會退回。
2. 減肥效果是否成功及持久，除做療程外，亦需客人配合均衡及健康之飲食，同時，客人本身之生活習慣或體質皆會對減肥效果有影響。
3. 雖然客人減了約8磅，但小姐在身形及線條上均有改善。
4. 本公司尊重合約精神，所以不能退回小姐所付之按金。

個案二：兩個月內進行46項減肥療程，保證金\$2萬5終泡湯

潘女士最近接到纖體公司的促銷電話，說有免費纖體療程提供。潘女士已經一把年紀，身型並不十分肥胖，好看與否也不是她關注的重點，但她患有糖尿病，心想若能將體重減低，身體可能更健康。

潘女士於是到公司商議，公司表示可免費為潘女士做減肥療程，但她須成為公司「代言人」，意思是作為成功例子為公司免費宣傳，但公司沒有具體說明當上「代言人」後，潘女士需要為公司履行的責任，例如如何替公司免費宣傳。公司說會與潘女士簽署合約，公司會在兩個月內為她進行46項減肥療程，目標是減輕體重15磅。公司表示為免潘女士中途退出，損害公司利益，潘女士要先付一筆相當於該46項療程費用的保證金，即\$24,800，以示決心及誠意，若她如期達標，公司將分12期退回保證金，潘女士要每月到公司上磅，維持目標磅數便退款1期，超過則不會退款。公司更表示若能在第一個月減去10磅，會先行退回\$5,000給她，以作鼓勵。

如是者，潘女士便進行減肥療程，在首三個星期，潘女士進展緩慢，只減去2至3磅，眼看未必能達到首個月減10磅的效果，公司便游說潘女士增加一個中醫針灸療程，為了首個月達標，以取回\$5,000，結果潘女士便加碼\$7,000多買一個中醫針灸療程。

事與願違，潘女士首個月未能達標取回\$5,000。第二個月，潘女士加倍努力，除做療程外，還自行少食鹽、糖，發覺進展良好，減了5磅有多，但潘女士同時發覺公司開始放軟手腳，態度並不積極，例如有些療程叫潘女士暫時不用做，或有些運動則減低數量。最後到療程結束，潘女士仍是未能

療程由專業顧問安排(此療程不包括THERMAGE等儀器)此療程並不保證任何成效，人客需各方面配合才可達至預期效果。

圖三

達到指定目標，一筆保證金亦泡湯了。

潘女士認為所謂免費療程名不符實，而公司亦不是全心全意為其達標，因此尋求本會協助，要求公司退款。

跟進情況：本會職員現正與該公司在調解中。

常用伎倆

免費纖體代言人合約其實是一份附有條件的合約，消費者要減至指定磅數，其享用過的療程才可免費，保證金才獲退還。

反過來說，若不能成功達標，消費者便不獲退款；除非美容院違反了合約內的明示或隱含條款，例如療程本身根本無效，以及美容院沒有以合理程度的謹慎及技術作出服務，這樣消費者可向美容院索償。

此外，一些美容院用「免費」及「代言人」等字眼做宣傳，聲稱消費者減至指定磅數，便可以當上「代言人」從而享受免費減肥療程，可能令一些當事人產生錯覺，以為美容院提供免費療程；或美容院一定會在指定的日期內為當事人減到協定的磅數。而部分當事人亦告訴本會，職員在簽訂協議時，信誓旦旦的表示一定減到，叫當事人放心。

然而美容院卻在合約中擬定一些與上述口頭承諾或保證相違背的條款，如「此療程並不保證任何成效，人客需各方面配合才可達至預期效果」（見圖三），又或「口頭承諾需在合約內確認，並需要職員簽名作實。」這類條款表明美容院不會為其職員所作的口頭承諾或保證負責，除非這些承諾或保證在合約中訂明。此外，合約並無清晰和

具體說明，客人如何在各方面配合。當不達標時，美容院可指消費者沒有配合，而利用此空泛條文，予以卸責。然而，消費者往往在簽約時，因種種原因，並無注意此類重要的免責條款的存在，或忽略其重要性，當有糾紛時，才恍然大悟，發覺自己處於不利位置。

參加計劃前的考慮因素

雖然消費者受屈時可訴諸法律，但須付出相當時間、金錢和精力去進行申索，而許多時候勝負卻難以預料，故此預防總勝治療，消費者參加這些計劃前，應詳加考慮以下各點：

1. 不要被「免費」、「代言人」等字眼蒙蔽而盲目簽約，應審慎考慮減肥計劃是否適合自己的健康狀態，需要時應徵詢醫生的意見。

2. 對美容院不斷游說「加碼」的推銷，要冷靜分析情況，考慮附加療程是否有需要，不要只求達標及取回「保證金」，而不計成功機會再注入金錢，結果可能賠了夫人又折兵。

3. 要衡量自己是否能夠在指定日期內減去相當的重量，例如在一個月內減去一個天文數字的磅數是否實際可行。

4. 廣告宣傳內容一般不會構成合約條款，因此不要單靠廣告中的字眼，便以為已經獲得保障，應在合約文件上列明美容院所提供的服務、服務的細節，以及清楚和具體地說明參加者須如何配合以達致效果，以免美容院事後任意利用參加者未能配合為理由推卸責任。

5. 要求美容院把當「代言人」的責任和權利清楚說明，並將之列明於合約內；此外，還須考慮清楚做「代言人」所要履行的責任是否自己願意接受的。

6. 在簽訂協議時，應先細看協議內容，確保包含美容院及其職員的一切承諾，並且各條款均符合自己的要求，不要單靠口頭承諾。

7. 最後，減肥無捷徑，一定要配合運動和飲食才見成效，是否需要減肥，最好請教醫生或營養師。

甲方委任乙方為其公司纖體代言人，現甲乙雙方議訂代言人條款如下：

圖二

1. 甲方願意為乙方提供為期 1 個月（由第一次療程日期起計算）的免費纖體代言人療程：在指定限期內減 10 磅（由療程開始第一日體重計算）。
2. 如乙方在期限內成功減去 10 磅，甲方願意在乙方完成代言人療程1個月後，分12個月退回乙方參加前繳付之纖體療程費用港幣\$ 20000。（銷售合約：1），每期退款為港幣\$ 1666.67。唯乙方需於12個月退款期間，每月按時到 指定分店磅重，並維持體重不反彈（以 之 磅重紀錄為準），否則甲方不須支付該月之退款予乙方。