

第二章

【個案剖析篇】

XX
美容院



水嫩美白療程



第二章

【個案剖析篇】

2.1 投訴個案剖析

本章闡述消委會如何處理一宗涉及美容院銷售人員，懷疑向輕度智障人士作出不當影響，以令他們購買大額療程的投訴個案。儘管投訴人家屬其後向商戶提供無行為能力的醫生證明，但肇事美容院堅持個案的當事人自願購買，拒絕退款。為保障相關人士的私隱，個案部分內容已被改編。導師可先閱讀個案撮要，了解投訴個案的詳情，然後翻到第27頁的工作坊活動三「保護自己，堅決Say NO!」，配合此投訴個案與參加者進行反思活動。



保護自己

堅決 Say NO!

個案撮要

25歲的女當事人接聽了推銷電話，被利誘到一間美容院試做價值99元的臉部清潔療程。療程期間，美容師指出當事人臉上有很多黑頭粉刺，需要進行深層清潔。一名銷售顧問隨後進入房間，游說當事人購買價值1萬元的深層清潔療程。當事人認為價錢昂貴，欲致電與家人商量，然而銷售顧問與美容師繼續游說，要求她拿出信用卡付款。當事人無奈簽下合約。

當事人之後到美容院進行療程。完成後，銷售顧問讚美當事人變得漂亮，但效果未夠滿意，便游說她購買價值17,000元的美容儀器射頻機療程及微針療程。銷售顧問聲稱兩個療程可分別讓皮膚變得緊緻和平滑，更可處理臉上凹凸洞的問題。當事人表示價錢昂貴，然而銷售顧問游說可以分期付款。當事人再次簽下合約。



XX 美容院



其後，當事人再到美容院進行療程。美容師指出當事人臉上有黑斑，於是游說她購買價值1萬元的去斑療程。當事人認為沒有需要，拒絕購買療程。美容師軟硬兼施，游說當事人以信用卡分期付款，甚至脅迫她需簽約，才替她清潔臉上的美容液。在美容師的高壓推銷下，當事人被迫簽下合約。

當事人的哥哥（即投訴人）發現當事人自行申請了信用卡，追問下始知她被美容院要求購買多個美容療程。投訴人曾陪同當事人去美容院，要求取消合約及退款，但不得要領。投訴人與美容院交涉不果，遂向消委會尋求協助及作出投訴。

個案跟進

投訴人指出當事人每月收入僅9千多元，根本無力負擔約4萬元的銷售產品；即使是分期付款，每月亦要節衣縮食才可維持。

消委會獲投訴人同意將當事人的殘疾人士登記證副本，傳送給肇事美容院，著其妥善處理投訴人的訴求；並指出智障人士在法律上可能被定為精神上無行為能力人士，若在這情況下所簽的合約可能無效，故勸喻美容院酌情處理這宗投訴。惟美容院堅持當事人從沒作出投訴或表示不滿，所以拒絕取消合約。投訴人大感無奈，也沒有要求再作跟進。

鑒於肇事美容集團以多種不良銷售手法，包括利誘消費者光顧、再高壓硬銷大額療程、誤導合約條款及收費、涉嫌未經消費者同意下刷卡過數、誇大美容效果，甚至拒絕向一些無行為能力的顧客退款，致令消費者蒙受重大金錢損失和精神壓力，消委會多次與該商戶交涉，對方均採取不合作態度，亦無改善服務的跡象。消委會其後持續接獲類似投訴個案，行為愈趨猖獗。為免更多消費者受不良營商手法傷害，消委會其後公開點名譴責肇事美容集團。



知多一點點

根據香港法例第136章《精神健康條例》，精神上無行為能力是指精神紊亂、或弱智；而精神上無行為能力的人是指因精神上無行為能力而無能力處理和管理其財產及事務的人。導師可掃描二維碼，加深對相關法例的認識。

