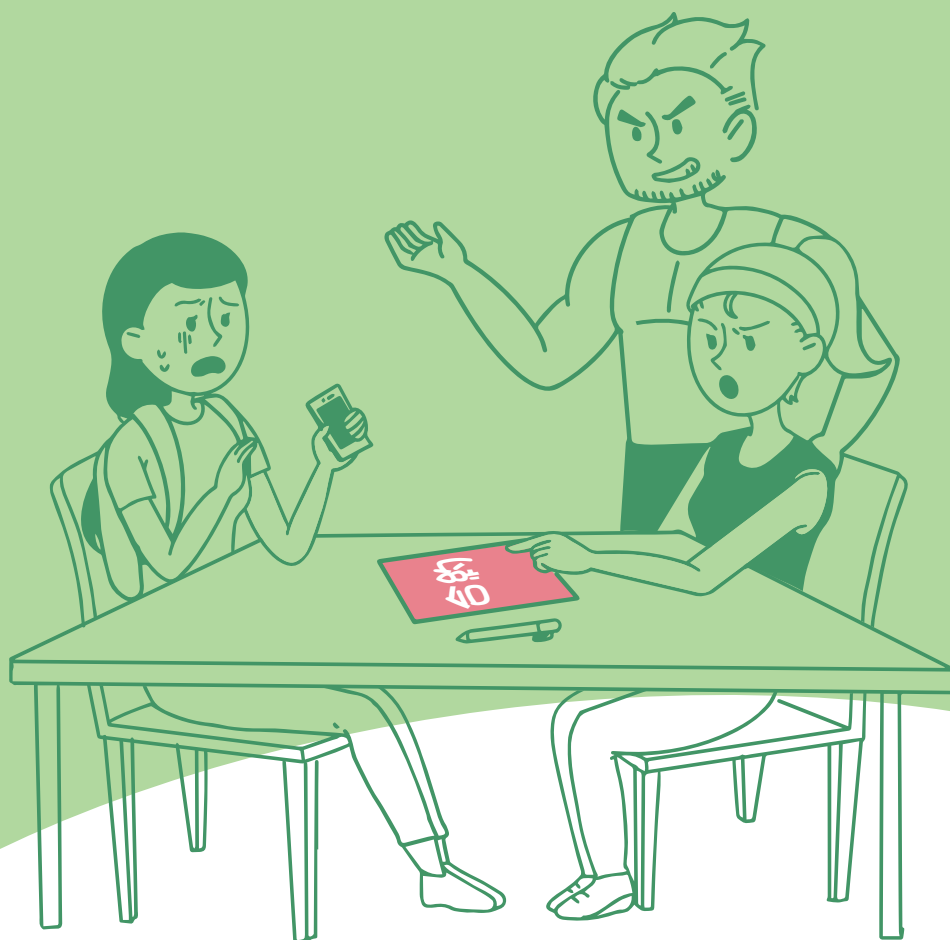


第二章

【個案剖析篇】



第二章

【個案剖析篇】

2.1 投訴個案剖析

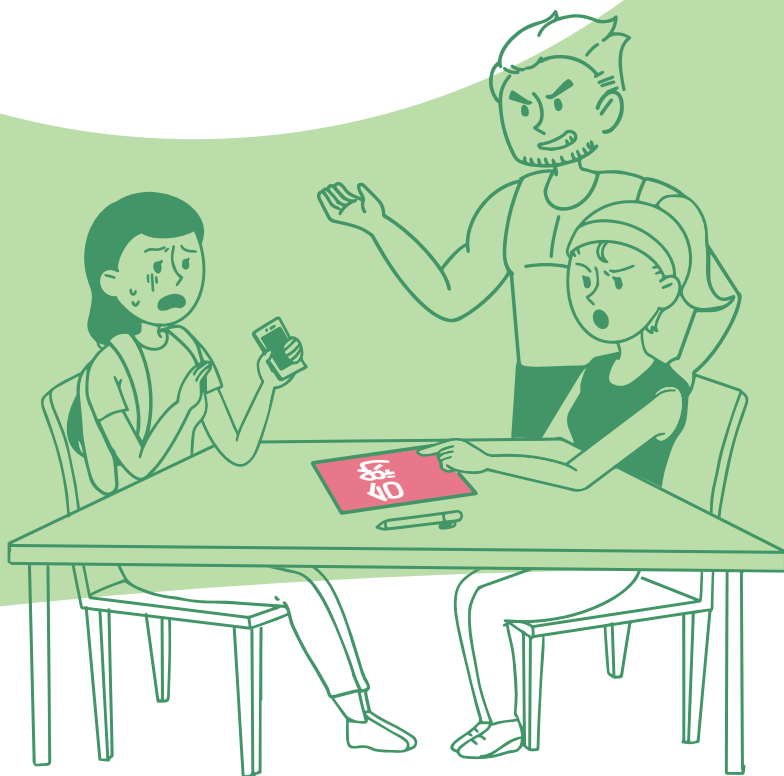
本章闡述消委會如何處理一宗涉及健身中心職員，懷疑向一般精神障礙人士作出不當影響，以令他們購買健身會籍及大量健身課堂的投訴個案。為保障相關人士的私隱，個案部分內容已被改編。導師可先閱讀個案撮要，了解投訴個案的詳情，然後翻到第30頁的工作坊活動二「保護自己，堅決 Say NO!」，配合此投訴個案與參加者進行反思活動。



個案撮要

18歲的女當事人於街頭被男健身教練以參觀及免費試玩吸引前往健身中心。男教練以不友善的態度詢問當事人的家庭及個人經濟狀況。男教練其後要求當事人先簽署多份文件，一名女教練隨後出現向她解釋文件內容，她才醒覺剛才所簽的多份文件原來是價值14,500元的三年健身會籍合約。當事人希望問准母親才作決定，惟女教練大聲回應說：「為甚麼你那麼慌張？還要問准母親？你已經18歲了，你已簽了合約，別想毀約啊！」當事人聽後十分緊張，並表示自己已沒有錢。男教練隨即關心當事人，取消她剛才所簽的合約，並游說她購買價值12,500元的會籍及十節健身教練課堂，總值2萬元。男教練最後為當事人安排12個月信用卡分期付款，解釋這樣便不用一次過繳付那麼多錢。

當事人之後到健身中心，男教練再次游說她購買健身教練課堂，並聲稱可以繼續協助當事人變得更健美。當事人最終購買了價值3千元的健身教練課堂。課堂進行期間，男教練指出當事人需要強化肌肉，游說她額外購買價值3千元的課堂，當事人再次答應。



健身中心



當事人再到健身中心。由於男教練放假，故課堂改由女教練執教。上課時，女教練指出當事人的肌肉有問題，須由專責紓緩肌肉不適的教練來處理，於是游說她報讀額外課堂。當事人起初拒絕，女教練不甚友善地表示四節價值3千元的課堂已很便宜，着當事人不要想太多。在焦慮和處於兩難情況下，加上教練極力游說，當事人最終再付了3千元報名參加該課堂。付款手續完成後，女教練隨即要求當事人上課並使用健身器械，紓緩肌肉。

翌日，當事人與母親到健身中心，要求健身中心終止有關紓緩肌肉的四節課堂合約。母親向女教練表示，合約列明會員有權在合約簽署後的七天購買冷靜期內，以書面形式要求公司終止這一份合約。惟女教練指出當事人已經上課，使用了健身中心設備，冷靜期條款經已失效，不能取消。當事人與母親事後認為健身中心的銷售手法拙劣，遂向消委會尋求協助及作出投訴，追討合共29,000元的費用。

個案跟進

消委會在調停過程中，再三提醒肇事健身中心有關當事人的病況，並獲當事人同意將詳細的診症報告傳送給肇事健身中心。當事人的主診醫生亦再發信函，重申當事人的病況，並表示當事人因會籍問題令焦慮症的徵狀更嚴重，精神不穩，不宜再前往肇事健身中心接受訓練。該肇事健身中心最終取消當事人的會籍及所有教練課堂，並退還所有費用。

事實上，肇事健身中心以多種不良銷售手法，包括利誘消費者光顧、長時間高壓硬銷昂貴會籍、扣押身份證及信用卡、誤導消費者設有合約冷靜期及可安排分期付款等，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。消委會認為情況嚴重，決定公開該健身中心的商號，予以嚴厲譴責。

