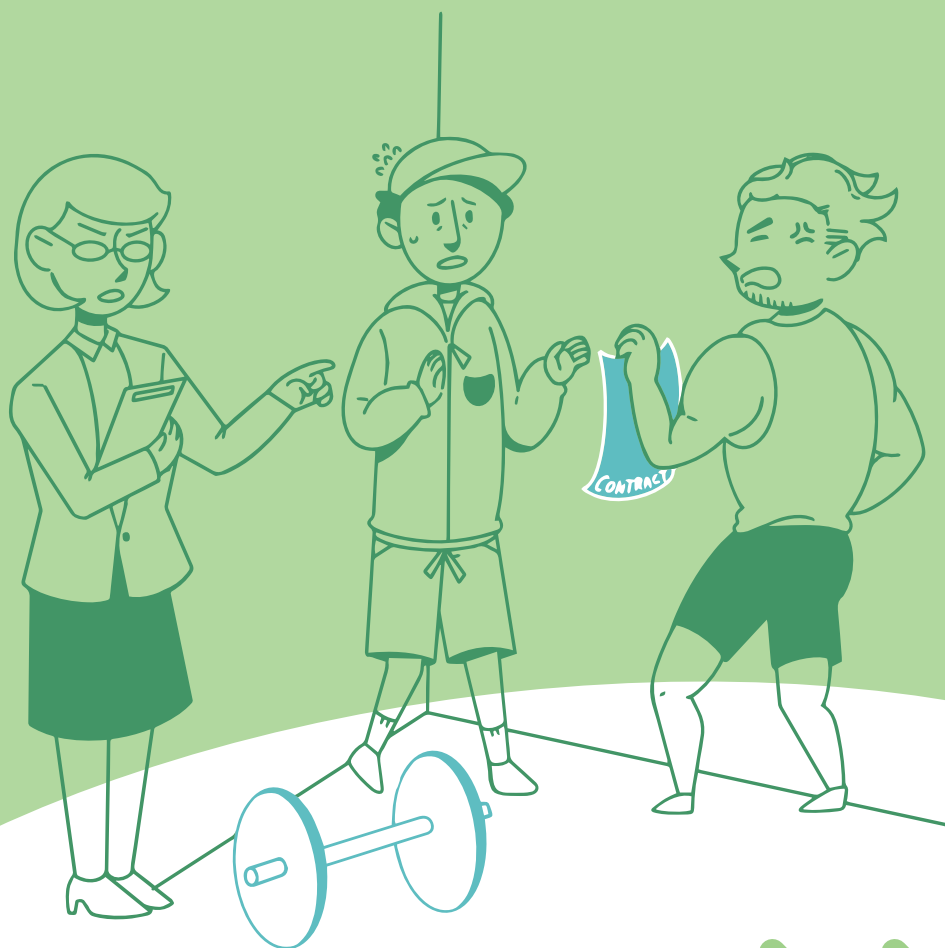


第二章

【個案剖析篇】



第二章 【個案剖析篇】

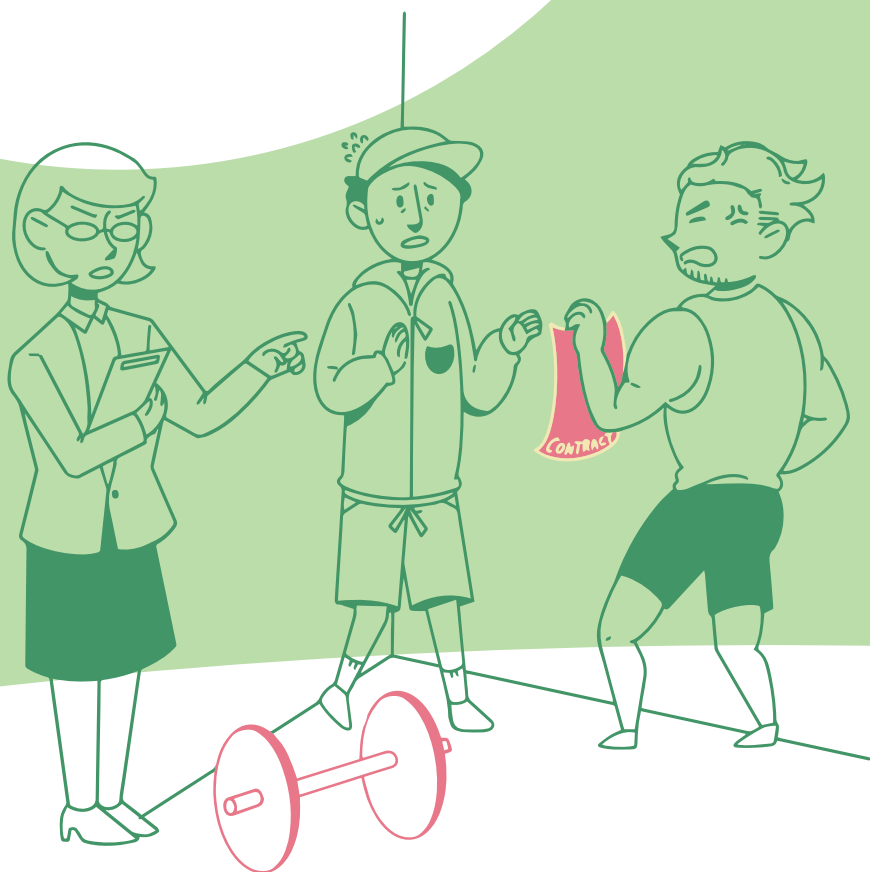
2.1 投訴個案剖析

本章闡述消委會如何跟進涉及自閉症譜系障礙人士健身合約的投訴個案，以及肇事健身中心如何違反消費者保障法例。為保障個案中相關人士的私隱，部分個案資料已被修改。導師可先閱讀個案撮要，了解投訴個案的詳情，然後翻到第28頁：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。



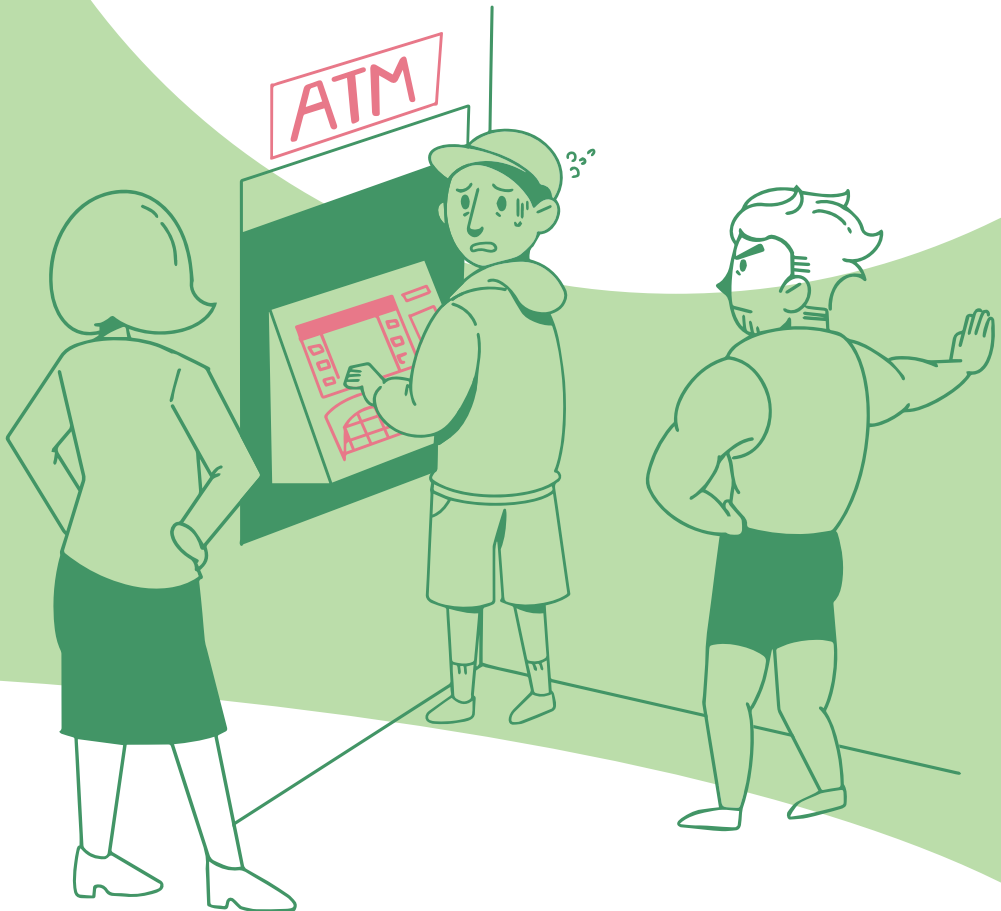
個案撮要

投訴人的19歲兒子於街頭被健身教練以參觀及免費試玩吸引前往健身中心。教練指出當事人有嚴重寒背及體脂過高的問題，亟需改善。一名健身中心的經理其後吩咐健身教練和當事人一起進入房間，要求當事人先簽署一份合約，然後才可試玩。當事人拒絕簽名欲離開，惟被教練阻擋，不能離開，經理便大聲說：「想走？想走也得簽約才准走！」當事人感到被威脅，為了盡快離開而簽了名。簽名後，經理才在該合約上填上銀碼，並說簽了名便要付錢，否則報警。當事人表示沒有足夠金錢，經理態度惡劣地指罵：「那麼用信用卡，要不然去櫃員機提取錢。」當事人感到害怕，無奈地選擇用信用卡付款。經理隨即帶同當事人到大型連鎖店購買價值港幣9,000元的禮券，並表示支付後便可離開。付款後，經理表示回到中心才發收據給當事人。



回到中心時，經理要求當事人再簽署另一份合約。當事人以為是收據，便簽了名，但其實他所簽的是第二份合約。簽名後，經理隨即撕毀第一份合約，並指出當事人只是付了訂金，仍要繳交港幣25,000元的費用。當事人表示希望遲些才付款，但經理表示要立即繳付。

經理着當事人立刻到自動櫃員機提款，當事人表示沒有足夠金錢，經理便大聲說：「是否在玩弄我！浪費時間，我要報警！」惟當事人嘗試提款不果，經理便要求當事人想辦法付清餘額。當事人感到十分徬徨，遂聯絡父親將港幣30,000元存入當事人的戶口。當事人的父親隨即致電兒子並於30分鐘後趕到健身中心，要求該職員取消合約及退還款項，惟經理拒絕並報警。警方建議當事人的父親向海關和消委會尋求協助。



個案跟進

當事人的父親向消委會作出投訴，亦向消費者訴訟基金¹（下稱「基金」）申請協助。基金認為肇事健身中心於整個銷售過程都以具威嚇性營業行為的手法銷售，嚴重損害消費者權益，因而批准給予當事人法律協助。基金也認為健身中心行為違反《商品說明條例》（下稱《條例》）及《不合情理合約條例》。

以此個案為例，健身中心經理要求當事人先簽署合約，才可試玩，當事人簽署後，經理才在該合約上填上銀碼。經理刻意隱藏重要資料，沒有在受害人簽署合約前告知合約所涉金額，違反《條例》中的「誤導性遺漏」。當事人拒絕簽名想離開，但被教練阻擋。當事人感到受威脅，為了盡快離開而簽了名，經理亦多次向當事人施壓若不付款便報警，反映經理和教練的行為損害了消費者的選擇自由，影響當事人的交易決定，令他不情願地簽下健身會籍。由此可見，健身中心向消費者作出「具威嚇性的營業行為」，對當事人施加不當的影響或壓力，違反《條例》和《不合情理合約條例》。最後，基金律師建議父親考慮為兒子作出民事訴訟追討已繳費用及向法院尋求聲明所訂立的合約並無法律效力。



¹ 消費者訴訟基金是信託基金，目的是向消費者提供經濟支援及法律協助，令消費者有途徑尋求法律上的補償。