

新聞稿

全新「美容定型化契約應記載及不得記載事項」出爐！

日期：111/12/02 資料來源：消費者保護處

近年來因消費者填寫問卷換取免費美容體驗，卻被強迫推銷美容產品；抑或被不肖業者以話術引誘，簽訂充斥陷阱的美容契約等糾紛案件量日益增加。為維護消費者權益，並使相關消費爭議有解決依據，行政院消費者保護會審議通過衛生福利部(以下簡稱衛福部)研訂的「美容定型化契約應記載及不得記載事項(草案)」，並經行政院核定在案，俟衛福部完成公告程序後，即可上路。

美容定型化契約應記載及不得記載事項(草案)規範重點如下：

一、明定業者應清楚揭露與應詢問的事項

為避免美容業者隱藏全部或部分的服務資訊，以及未詢問消費者是否適合美容服務，致生消費爭議，特別明定美容業者有揭露下列服務內容及詢問相關資訊的義務。

契約內容應載明美容項目、金額、效果分析、副作用，以及為實施美容所購產品內容、效用、數量、價格等資訊；尚且應詢問消費者是否患疾治療、過敏性體質、肌膚敏感性等事項。

二、明定業者推介消費者辦理信用貸款應揭露的資訊

為避免美容業者倒閉而消費者仍需繼續向融資業者繳交貸款的不公平情事發生，明定美容業者如有推薦介紹信用貸款時，有揭露如下相關資訊的義務。

美容業者推薦介紹消費者向融資業者貸款，應告知貸款利息、期數、總金額以及倘美容業者因經營不善致無法繼續提供美容服務時，消費者可檢具資料向融資業者申請停止支付尚未繳清之貸款餘額。

三、明定各種解除或終止契約事由的退費計算

為解決雙方因解除(終止)契約應退還金額所生的爭議，明定各類型解除(終止)契約的權利義務，舉例如下：
例如：美容業者提供美容服務後，消費者任意終止契約，美容業者應在30天內，將消費者業已繳交的全部價款扣除已接受服務的費用(含已提領並拆封商品金額)及手續費後之餘額退還於消費者。

四、明定購買產品送美容服務規範

為解決美容業者利用「出售美容產品贈送美容服務」的交易模式侵害消費者權益，明定美容業者應揭露所贈服務的時間、次數、費用，所贈服務費用未載明或低於美容產品總費用之50%，當終止或解除契約時，以占總費用50%計算退費金額。

五、明定消費者違反預約服務的責任

為避免消費者預約提供美容服務卻未到所引發的消費糾紛，明定消費者如無法履約時，應事先通知業者。消費者遲延受領美容服務，美容業者因此所增加的費用，由消費者負擔。

行政院消費者保護處(下稱行政院消保處)呼籲美容業者，所提供的美容課程契約內容應符合前揭規定，違反者，主管機關經令限期改正而屆期不改正者，可依消費者保護法第56條之1規定處新台幣(下同)3萬元以上30萬以下罰鍰，再次令限期改正而不改者，處5萬元以上50萬以下罰鍰，並得按次處罰。

行政院消保處提醒消費者，為避免美容消費糾紛，在簽訂相關課程契約時，應注意下列事項：

- 一、善用訪問交易7日無條件解除權。
- 二、確認所簽訂者為分期付款或貸款契約。
- 三、避免當下拆封所有產品。
- 四、不當場簽約，不為求脫身而倉皇簽約。
- 五、倘遇美容消費糾紛，可向各地方政府消費者服務中心申訴或至行政院消費者保護會網站(<https://cpc.ey.gov.tw/>)進行線上申訴，以保障自身權益。