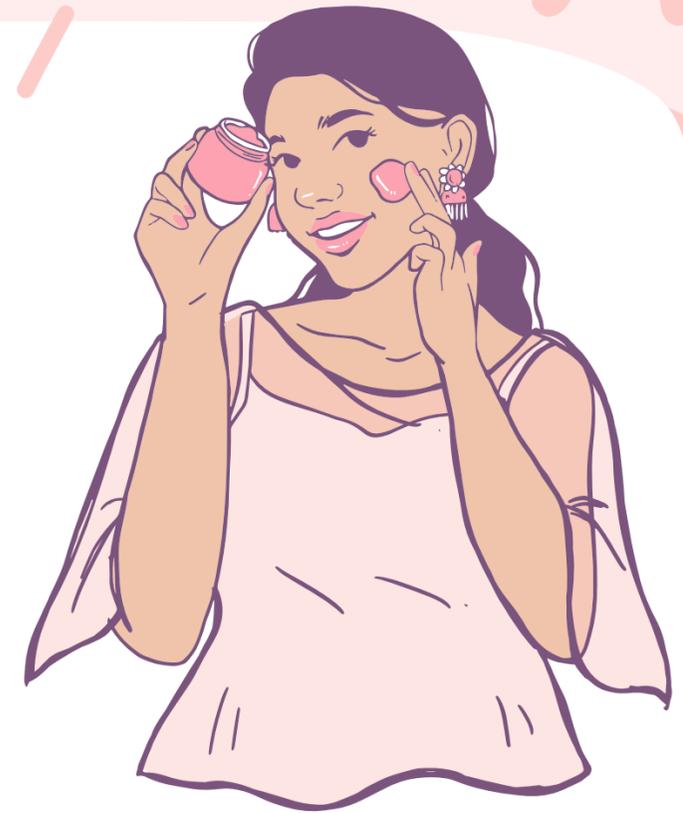


你不可不知的



# WHAT IS 美容定型化契約

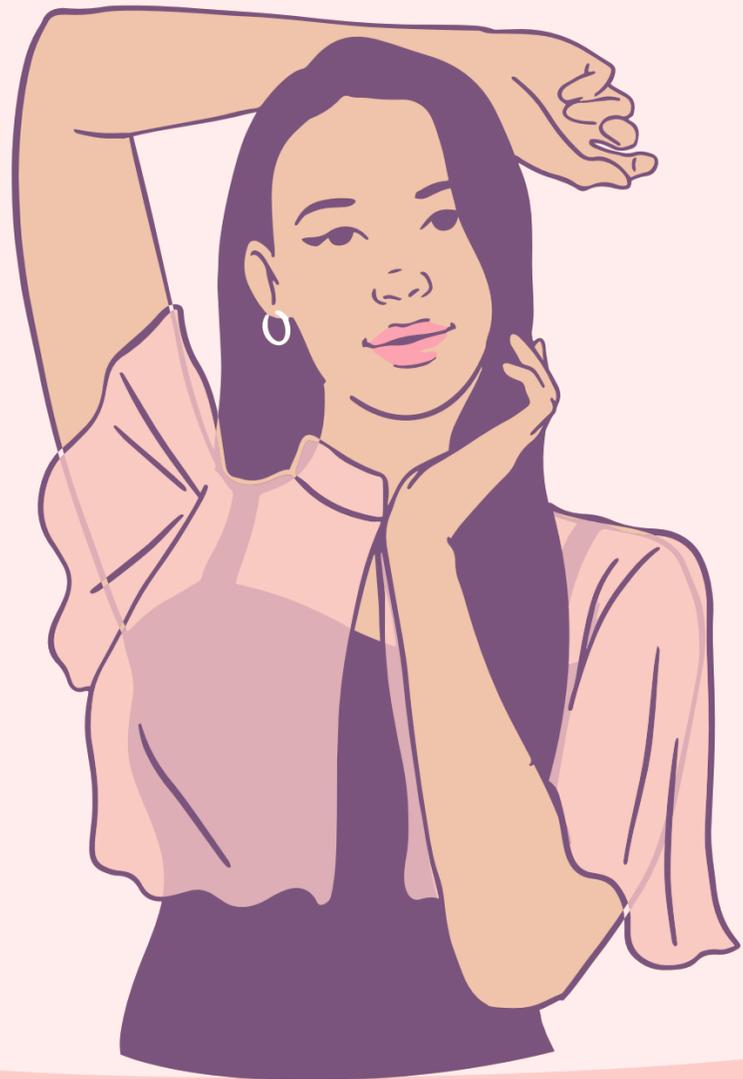


a.k.a 美容定型化契約應記載及不得記載事項



# 定型化契約 是做什麼用的呢？

透過制式契約，  
保障美容服務消費行為中  
企業經營者(業者)、消費者(民眾)  
的權益，  
也藉此減少消費爭議。



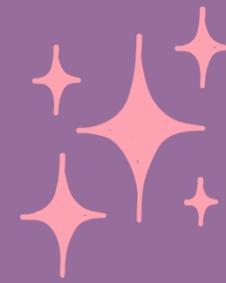
# 美容定型化契約的重點

- 契約應揭露的美容服務資訊與業者應詢問事項
- 業者應揭露所贈服務的資訊及退費比例
- 業者介紹信用貸款應載明及告知的事項
- 解除或終止契約的規定
- 付款與給付規定
- 違反預約服務的責任



# 情境1

## 簽訂書面契約金額



秀瑩向業者分期購買美容服務，共分12期，每期支付2,000元，  
是否要簽訂書面消費契約？

”要”簽訂書面消費契約!!



本定型化契約應記載事項第三點規定，業者所提供的美容服務，消費總金額  
在新臺幣1萬元以上者，應簽訂書面契約。

秀瑩購買美容服務的消費總金額為2,000元/期\*12期=24,000元，超過1萬元，  
所以應簽訂書面消費契約。

# 美容定型化契約的適用範圍

## (第3點)



- 美容，指除了瘦身美容以外從事化粧、臉部美容等的行為。
- 以勾選的方式列出雙方定型化契約的適用項目。
- 消費總金額1萬元以上應簽訂書面契約；未滿1萬元者仍可適用。
- 業者有提供瘦身美容服務，應優先適用「瘦身美容定型化契約應記載及不得記載事項」。



## 情境2

# 業者詢問及處置義務



美珊接受業者提供的美容服務後，發現實施的部位出現紅腫發癢疑似過敏的反應，這時應該如何處理？

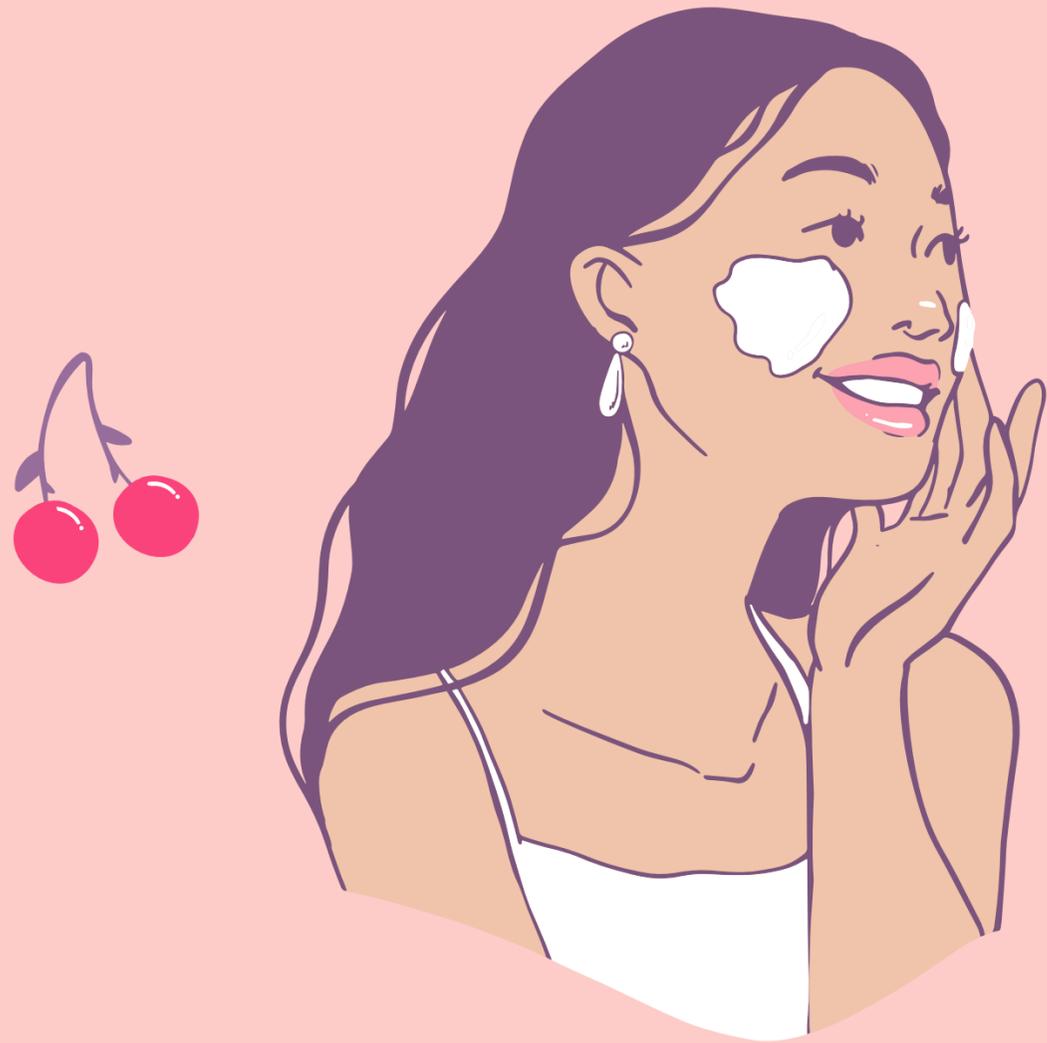


- 美珊應將身體的異樣情形告知業者，業者應立即停止實施該美容服務，並有義務為美珊採取接受醫師診療等適當的處理措施，並應尊重美珊是否自行選擇前往接受診療的醫院或醫師等意願。
- 業者實施美容服務前，如果已先詢問美珊對相關美容用品是否曾有過敏反應，但美珊未誠實回答的話，此時美珊應負擔業者就其過敏情形所採取處理措施的相關費用，例如先行墊付的急診及交通費用。



# 業者詢問及處置的義務

## (第6點)



- 實施美容服務前，業者應詢問及確認消費者之身體及用藥有無不利於接受美容的事項。
- 消費者應誠實告知。
- 消費者身體有異樣應立即告知並採取適當措施，相關處置應尊重消費者意見。

# 情境3

## 假分期，真貸款



思琇遇到美容業者推銷基礎護膚課程，系列課程總價 6 萬元，無法單買，但可以每月 2,500 元分 24 期付款，思琇禁不住業者再三推銷，便答應購買並簽訂契約，業者並要求思琇拿出信用卡辦理分期手續。



美容業者並未告知思琇消費借貸契約的相關約定，就以思琇的名義向其他借貸機構辦理消費借貸契約，已違反美容定型化契約應記載及不得記載事項的規定，思琇可主張該消費借貸契約不生效力。



# 情境3

## 假分期，真貸款



在思琇尚未使用完全部課程，且還剩 20 期的費用沒有繳納時，該美容業者就因經營不善倒閉，而思琇後來接到貸款公司來電催繳分期款項，才發現之前所簽訂的是貸款契約，而非向美容業者所辦理契約總金額的分期付款。思琇應該繼續繳付貸款嗎？



美容業者事後因經營不善倒閉時，思琇可以依本定型化契約的規定，主張業者的護膚課程服務沒有履行，並檢附催告業者之存證信函，或其他可以證明業者已無法繼續提供服務的佐證，向貸款機構申請止付業者尚未提供服務部分的貸款餘額。



# 以信用貸款分期支付美容服務費用

(應記載事項第10點及不得記載事項第12點)

- 業者可提供消費者與第三人的貸款機構訂定消費借貸契約的機會，並應將消費借貸契約的相關約定告知消費者，消費者可自由決定並自行辦理訂約。
- 終止或解除本契約，消費借貸契約亦同時終止或解除。
- 業者無法提供服務時，消費者可檢具資料向借貸機構申請止付尚未繳清的貸款餘額。
- 業者不得將本契約的債權讓與第三人。

# 情境4 買少送多



有美容業者向郁璇推銷美容服務課程，只要繳費即可額外獲得贈送超值的護膚產品。事後郁璇因故向業者主張終止契約，業者可否向郁璇主張要求退還上述贈品，或要求從應該退還的費用中扣除該贈品的費用？



- 依美容定型化契約應記載事項第 7 點規定，因繳費而獲得贈送的商品價值不得逾總費用的20%。
- 郁璇終止契約後，業者應依美容定型化契約應記載事項第13點到第16點的規定辦理退費，並不得向郁璇請求返還贈品，也不得向郁璇主張應該從返還的費用金額當中扣除該贈品之價額。



# 情境5

## 買商品送服務



玫華接受美容業者推銷「購買 2 萬元護膚產品即贈送全身肌膚保養課程」的優惠方案後，即心動簽約購買。然而在隔週進行第一次的保養課程之後，玫華認為業者美容師的技術不佳，想終止契約，這時可以要求業者退費嗎？

- 本案美容業者未於契約中載明所贈送全身護膚課程服務的費用，依美容定型化契約的規定，所贈服務費用未載明者，視為占總費用的50%。因此本案業者贈送的服務費用視為2 萬元護膚產品總費用的50%即 1 萬元。
- 若玫華事後向業者終止契約，業者應依美容定型化契約應記載事項第14點的規定，退還玫華已繳的全部費用扣除已接受服務的費用，以及已提領拆封的商品金額後的費用給玫華。如果契約沒有約定解約手續費的金額，業者不得扣除解約手續費。





# 「加入會員或購買課程贈送美容產品」 要注意...

## (第7點)



- 因繳費而獲得贈送的商品，價值不得超過總費用的20%。
  - 契約終止或解除時，不得向消費者請求返還贈品，退費也不得扣除該贈品的價額。
- 



# 「買商品送美容服務」要注意...

## (第11及第14點)

- 契約應載明所贈服務的時間、次數、費用及可使用的期間。
- 所贈的服務費用未載明或低於總費用50%者，視為占總費用50%。
- 以整組或量販方式銷售的商品，在最小包裝的已拆封商品未使用完前，不得以任何理由協助消費者拆封。

# 解除或終止契約

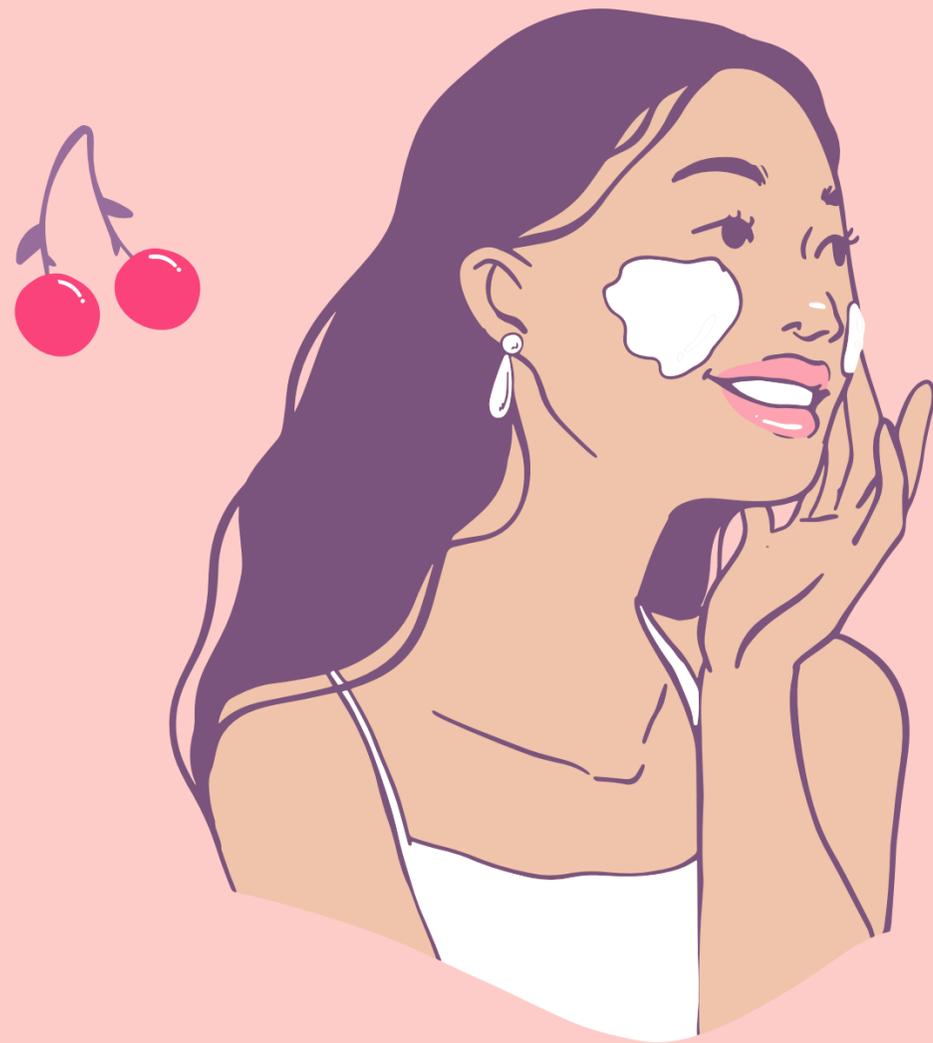
## (第13~16點)



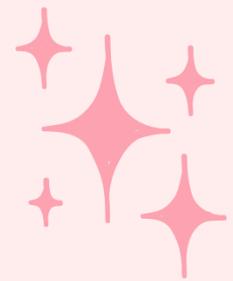
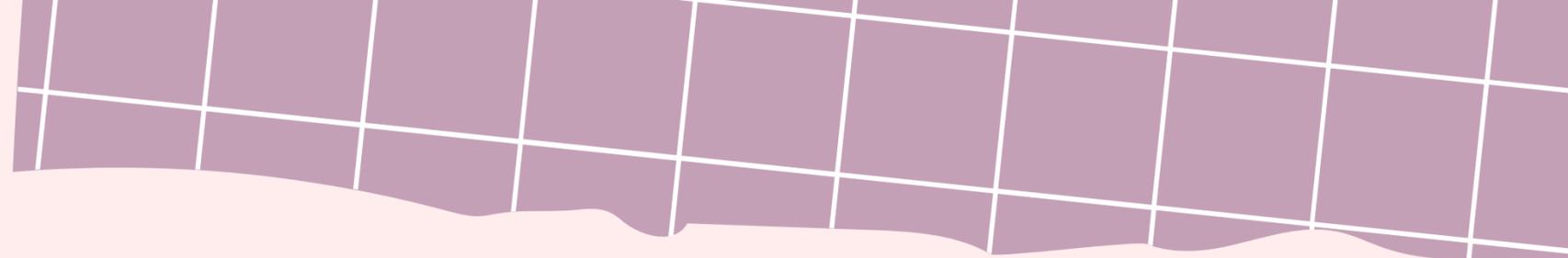
- 實施前，消費者可任意解除契約，業者應退還已收取的費用，可收取不超過5%契約總費用的解約手續費。
- 實施後，消費者可任意終止契約，業者應退還已繳的全部費用扣除已接受服務的費用，及已提領拆封的商品金額，再扣除不超過10%的解約手續費。
- 發生可歸責業者的事由，消費者可解除或終止合約。業者應依前述兩點的規定退費，但不得扣除解約手續費，並應額外賠償該解約手續費。
- 因其他不可歸責雙方的事由解除或終止合約，應依前述第1及第2點的規定退費，但不得扣除解約手續費。

# 預約美容服務

## (第18點)



- 消費者如果無法依約定的時間參加美容服務，應依約定的方式於一定時間內事先通知業者。
- 如果未事先通知而遲延受領美容服務，將由消費者負擔業者因此所增加的費用。



# 履約保障

## (第20點)

- 消費者以全額預付的方式給付超過5萬元的價金，或依繼續性美容服務按期給付，未接受服務及未提領商品預付累計超過5萬元者，業者應提供履約保障。



# 發生消費爭議時該怎麼辦？



- 可先聯繫業者尋求解決
- 撥打全國消費者服務專線1950  
各縣市政府消費者服務中心專人提供諮詢服務

THANK YOU