

美容定型化契約應記載及不得記載事項問答集(Q&A)

Q1.為什麼要訂定「美容定型化契約應記載及不得記載事項」(以下簡稱本定型化契約)?

A1：本定型化契約訂定的目的，是為了提供美容業者及消費者使用，以保障美容服務消費行為雙方的權益並減少消費爭議，因此依據消費者保護法第 17 條第 1 項：「中央主管機關為預防消費糾紛，保護消費者權益，促進定型化契約之公平化，得選擇特定行業，擬訂其定型化契約應記載或不得記載事項，報請行政院核定後公告之」的規定訂定並發布施行，其中應記載事項共計 21 點，不得記載事項共計 12 點。

Q2.本定型化契約自 112 年 7 月 1 日生效，在生效日之前所簽訂的契約，是否也適用定型化契約的規範？而原先已簽訂的美容服務契約可否持續使用至效期屆滿再重新簽約？

A2：

- (1)本定型化契約於 112 年 7 月 1 日起生效施行，在生效日之前簽訂的美容服務消費契約雖不適用，但仍建議業者參照本定型化契約條文的規範訂定契約，以保障業者與消費者雙方的權益。
- (2)業者與消費者原已簽訂的美容服務契約，契約效期超過 112 年 7 月

1 日者，可繼續使用至效期屆滿後，再依本定型化契約重新簽約。

Q3.本定型化契約的適用範圍為何？

A3：

- (1) 考量坊間瘦身美容項目已經訂有「瘦身美容定型化契約應記載及不得記載事項」，適用範圍為瘦身美容或瘦身美容加上肌膚保養、身體油壓、臉部美容等項目，單純的臉部美容不在適用範圍內，因此本定型化契約所稱的美容，是指除了瘦身美容以外從事化粧、臉部美容等的行為。
- (2) 為了方便業者與消費者簡單判斷契約所適用的美容服務項目，本定型化契約列有可勾選項目，使從事化粧、臉部美容的行業，如果同時提供如肌膚保養、身體油壓等服務，可以勾選的方式列出雙方定型化契約的適用項目。但如果業者有提供瘦身美容服務，則應優先適用「瘦身美容定型化契約應記載及不得記載事項」。
- (3) 另外，依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；如果未滿新臺幣 1 萬元者，仍適用本定型化契約，業者可以用公告、公示方式揭露契約內容的方式進行。

Q4.本定型化契約是否規定契約審閱期？最少有幾天？

A4：依本定型化契約應記載事項第一點規定，契約(包括會員規約或相關

規範)的審閱期間不得少於三日，業者應該給予消費者合理的契約審閱期，消費者如果對契約內容有疑義也應該請業者詳細說明。

Q5.業者的廣告以及與消費者之間的口頭約定也屬於契約內容的一部分嗎？

A5：依本定型化契約不得記載事項第八點規定，契約「不得約定企業經營者之廣告及消費者、企業經營者間之口頭約定不構成契約之內容，亦不得約定廣告僅供參考」。因此業者的廣告、宣傳文件，以及與消費者雙方以口頭、書面或電子郵件等方式所作的約定，均應為契約內容的一部分。

Q6.消費者購買繼續性(非一次性)美容服務，業者應注意那些事項？

A6：

- (1)業者提供繼續性美容服務，應該在訂約前向消費者充分且明確說明其接受美容實施的條件，消費者所選擇的美容項目、對價、計價方式、次數、期間、效果分析、副作用、危險性等，以及為了實施美容所必須購買相關商品的內容、性質、效用、數量及價格，並提供相關的書面予消費者。
- (2)業者應該將提供消費者服務的內容及使用的商品製作紀錄，並經消費者簽名確認後，自契約終止或解除翌日起保留至少 2 年，並提供消費者紀錄影本以供查對。

Q7.業者在實施美容項目之前有何詢問及處置的義務？消費者應如何配合？

A7：

- (1)業者於實施美容項目之前，應該詢問及確認消費者有無因為患疾正在治療中，是否屬於過敏性體質、現在有無服用何種藥物、肌膚有無敏感性及其他不利於接受美容的事項，經以書面請消費者簽名確認後保留至少2年，並提供消費者紀錄影本以供查對。如果實施美容服務中發現消費者身體狀況有異樣或實施的部位有異常現象時，應該立即告知消費者並採取適當措施，相關的處置應尊重消費者的意見。
- (2)消費者對於前述業者的詢問應誠實告知，如果因未誠實告知而發生身體狀況異常或異樣的情形，消費者應負擔業者所採取處理措施的相關費用。
- (3)契約終止後2年內，業者就有關消費者的生命、身體或健康等事項，仍有做必要的告知、協助及交付本定型化契約應記載事項第五及第六點相關紀錄的義務。

Q8.消費者購買美容服務的付款方式有哪些？

A8：

- (1)消費者可選擇全額預付或依繼續性美容服務的進度按期給付，需注意如果為全額預付者，契約應載明折扣率，並不得高於20%。如果

為按期給付者，不須計付利息，且契約應載明頭期款及各期價款與其他附加費用合計的總價款與預付全額的差額。前述價款，消費者可選擇以現金、票據、信用卡、銀行消費者信用貸款分期支付或其他方式給付。

- (2)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，供消費者自由決定，並由消費者自行辦理訂約事宜，但不得將本契約的債權讓與第三人。業者應告知消費者消費借貸契約的相關約定，例如：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...等，並取得消費者聲明已受告知的證明文件。

Q9.業者如果以「加入會員或購買課程贈送美容產品」及「買商品送美容服務」等方式進行銷售，應注意哪些事項？

A9：

- (1)消費者因繳費而獲得贈送的商品，價值不得超過總費用的 20%，於契約終止或解除時，業者不得向消費者請求返還贈品，也不得於應退還消費者的費用中扣除該贈送商品的價額。業者如果以贈送消費者會籍期間來簽訂消費契約，應將各期間合併納入契約範圍，於契約終止或解除時，業者不得以贈送會籍的理由不計入退費計價。
- (2)業者如果以「買商品送美容服務」與消費者簽訂契約，需注意應載

明所贈服務的時間、次數、費用及該服務可使用的期間，且所贈送的服務費用未載明或低於總費用的 50%者，視為該服務費用占總費用的 50%。

- (3)另外，以整組或量販方式銷售的商品，在最小消費包裝的已拆封商品沒有使用完畢前，業者不得以任何理由協助消費者拆封，業者提供商品寄放服務者亦同。

Q10.消費者可以任意解除或終止契約嗎？退費的規定為何？

A10：

- (1)契約訂立生效但服務尚未實施前，或簽約當日就有償接受服務，消費者可任意解除契約，業者應將已收取的費用退還消費者，業者可收取契約總費用不超過 5%的金額為解約手續費。
- (2)契約生效且服務已經實施後，消費者可任意終止契約，業者應將消費者已繳的全部費用扣除已接受服務的費用，以及消費者簽名確認已提領拆封的商品金額，再扣除不超過 10%的解約手續費後，退還給消費者。
- (3)業者未經消費者同意，將契約全部或部分應履行的服務委由其他分支機構或業者代為履行，或變更服務地點，或消費者指定的服務人員離職等可歸責業者的事由發生時，消費者可解除或終止契約。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。

- (4)因其他不可歸責雙方的事由解除或終止契約時，業者應依前述第 1 及第 2 點的規定退費，但不得扣除解約手續費。

Q11.消費者接受領取美容服務是否需要預約？

A11：

- (1)消費者受領美容服務，應該與業者事先約定預約的方式，如果未約定則為不需預約。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。
- (2)消費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，業者不得無故直接扣除美容服務課程。
- (3)另外，業者不得於契約中約定消費者未於一定期限接受繼續性美容服務時，即不得再行接受。

Q12.什麼情況下業者應提供履約保障？提供履約保障的方式有哪些？

A12：

- (1)消費者以全額預付的方式給付超過新臺幣 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的預付金額累計超過新臺幣 5 萬元者，業者應提供履約保障。
- (2)依本定型化契約應記載事項第二十點規定，業者可提供履約保障的方式如下：

- A. 由金融機構向消費者保證於業者未能依契約履行義務時，代為履行業者應依比例返還消費者相當於尚未使用的服務金額。
- B. 依信託法規規定交付銀行（即信託業者）開立信託專戶管理，業者發生解散、歇業、破產宣告、遭撤銷設立登記、假扣押或其他原因而導致無法履行服務契約義務者，視為業者同意受益權歸屬消費者或其受讓人。
- C. 經由金融機構或電子支付機構提供的價金保管服務，先存入金融機構開立的價金保管專戶或電子支付機構於金融機構開立的專用存款帳戶，並專款專用。
- D. 業者與同業同級公司相互連帶保證，於業者無法履行提供服務時，消費者或其受讓人可依契約所載的規定，向相互連帶保證的公司要求提供服務或等值的商品。
- E. 業者加入由商業同業公會辦理的同業聯合連帶保證協定，於業者無法履行提供服務時，消費者或其受讓人可依契約所載的規定，向加入協定的其他業者要求提供服務或等值的商品。
- F. 其他經中央主管機關許可的履約保障方式。

Q13.違反本定型化契約的規定，是否有相關罰則？

A13:業者與消費者簽訂的美容服務契約條款，如果違反本定型化契約應記載或不得記載事項的規定，除法律另有處罰規定外，主管機關可

依消費者保護法第 56-1 條要求業者限期改正。屆期不改正者，可處新臺幣 3 萬元以上 30 萬元以下的罰鍰，經再次令其限期改正而屆期不改正者，處新臺幣 5 萬元以上 50 萬元以下的罰鍰，並可按次處罰。

Q14.美容服務消費如果發生相關消費爭議時該如何處理？

A14：如果有任何消費的疑難問題或爭議，可先聯繫業者尋求解決，倘若仍舊無法解決糾紛時，可撥打全國消費者服務專線「1950」，各縣市政府消費者服務中心將有專人提供專業諮詢服務。