

瘦身美容定型化契約常見 法律糾紛說明及問題解析

新北市政府法制局
溫婉如消費者保護官

大綱

- 瘦身美容定型化契約相關消費者保護法令解析
- 瘦身美容定型化契約應記載及不得記載事項
- 瘦身美容定型化契約常見法律糾紛類型

瘦身美容定型化妝契約相關消費者保護法令解析

瘦身美容定型化契約相關消費者保護保法令解析

--消費者保護法之立法目的

- 保障消費者權益
- 促進企業良性發展
 - ✓ 具有社會政策與經濟政策的使命
 - ✓ 帶動商品與服務品質的提昇，促進企業良性發展。

保護消費者權益，促進國民消費生活安全，提昇國民消費生活品質。（本法第1條第1項）

瘦身美容定型化契約相關消費者保護保法令解析

(續)

--消費者保護法是消費者保護基本法

- 有關消費者保護之問題，應優先適用消費者保護法。
- 其他相關法令（民法、公平交易法等）均屬本法之補充規定

有關消費者之保護，依本法之規定，本法未規定者，適用其他法律。（本法第1條第2項）

瘦身美容定型化契約相關消費者保護保法令解析

(續)

--消費者保護法主要內容

- 消費者保護之組織行政
- 消費者權益之保障
- 消費者保護團體
- 消費爭議之處理
- 罰則

瘦身美容定型化契約相關消費者保護保法令解析

(續)

--消費者保護行政體系

- 主管機關：(本法第6條)
 - 中央主管機關
 - 直轄市主管機關：直轄市政府
 - 縣(市)主管機關：縣(市)政府
- 研擬、審議消費者保護基本政策及監督機關：
 - 行政院(本法第41條)
- 執行機關及調解機關：

瘦身美容定型化契約相關消費者保護保法令解析

(續)

--消費者保護法之「無過失責任」

- 商品或服務若符合當時科技或專業水準可合理期待之安全性者，該企業經營者即無須負責。
- 消費者因本身不當使用所致之損害，應由消費者自行負擔。

瘦身美容定型化契約相關消費者保護保法令解析

(續)

--消費者保護法之「無過失責任」(續)

- ▶ 從事設計、生產、製造商品或提供服務之企業經營者,於提供商品流通進入市場,或提供服務時,應確保該商品或服務,符合當時科技或專業水準可合理期待之安全性。(本法第7條第1項)
- ▶ 商品或服務不得僅因其後有較佳之商品或服務,而被視為不符合當時科技或專業水準可合理期待之安全性。(本法第7條之1第2項)
- ▶ 商品或服務是否符合當時科技或專業水準可合理期待之安全性,應就下列情事認定之:(細則第5條)
 - ✓ 商品或服務之標示說明
 - ✓ 商品或服務可期待之合理使用或接受
 - ✓ 商品或服務流通進入市場或提供之時期
- ▶ 企業經營者違反前二項規定,致生損害於消費者或第三人時,應負連帶賠償責任。但企業經營者能證明其無過失者,法院得減輕其賠償責任。(本法第7條第3項)

瘦身美容定型化契約相關消費者保護保法令解析

(續)

--消費者保護法之「懲罰性賠償金」

■ 消費者受到損害時，得向法院「起訴」
請求懲罰性賠償金。(本法第51條)

- 因企業經營者「故意」所致之損害，消費者得請求損害額「五倍」以下之懲罰性賠償金。
- 因企業經營者「重大過失」所致之損害，消費者得請求「三倍」以下之懲罰性賠償金。
- 因企業經營者「過失」所致之損害，消費者得請求損害額「一倍」以下之懲罰性賠償金。

瘦身美容定型化契約相關消費者保護保法令解析

(續)

--舉證責任分配

■ 依消費者保護法請求損害賠償時，舉證責任分配依民事訴訟法一般舉證責任之分配原則為之。

- 消費者或第三人請求損害賠償者，應就商品或服務之危險、該危險與其所受損害間具相當之因果關係，負舉證責任。
- 原則上企業經營者應就其免責事由負舉證責任，例如：主張其商品於流通進入市場，或服務於其提供時，符合當時科技或專業水準可合理期待之安全性者。

瘦身美容定型化契約相關消費者保護保法令解析 (續)

--企業經營者之損害賠償責任不得預先約定限制或拋棄

■ 企業經營者對消費者或第三人之損害賠償責任，**不得**預先約定限制或拋棄。(本法第10條之1)

■ 違反該規定所為任何不利於消費者之約定，概屬**無效**。

- ▶ 非僅止於責任之排除，即使如責任要件，如企業經營者僅就故意負責，或如責任範圍之限制，如賠償金額之限制，均在禁止之列。
- ▶ 不論係以定型化條款或以經當事人個別磋商之約款方式為之，均在禁止之列。

瘦身美容定型化契約相關消費者保護保法令解析 (續)

--消費者保護法所稱之「定型化契約」

■ 定型化契約指「以企業經營者提出之定型化契約條款作為契約內容之全部或一部而訂立之契約」 (本法第2條第9款)

■ 定型化契約條款指「企業經營者為與多數消費者訂立同類契約之用，所提出預先擬定之契約條款。」 (本法第2條第7款)

瘦身美容定型化契約相關消費者保護保法令解析 (續)

--消費者保護法所稱之「定型化契約」(續)

■ 定型化契約

- ▶ 以定型化契約條款為限，不包括個別磋商條款。
- ▶ 無固定型式，不限於書面，其以放映字幕、張貼、牌示、網際網路、或其他方法表示者，亦屬之。
- ▶ 企業經營者應向消費者明示定型化契約條款的內容 (本法第2條第7款)
 - ✓ 明示內容者有困難者，企業經營者應以顯著方式公告其內容，並經消費者同意受其拘束。
 - ✓ 企業經營者應給與消費者定型化契約書。

課後照顧服務相關消費者保護保法令解析 (續)

--企業經營者在定型化契約條款應遵循之原則

■ 解決締約雙方當事人地位不平等問題

➤ 平等互惠原則

✓ 企業經營者在定型化契約中所用之條款，應本平等互惠之原則。(本法第11條)

➤ 誠實信用原則

✓ 企業經營者在定型化契約中所用的條款違反誠實信用原則，對消費者顯失公平者，**無效**。(本法第12條)

■ 定型化契約條款如有疑義時，應為有利於消費者之解釋。 (本法第11條第2項)

■ 定型化契約條款牴觸個別磋商條款之約定者，其牴觸部分**無效**。(本法第15條)

瘦身美容定型化契約相關消費者保護保法令解析 (續)

--企業經營者在定型化契約條款應遵循之原則 (續)

■ 推定顯失公平 (本法第11條第2項)

- 違反平等互惠原則者：判斷標準 (細則第14條)
 - ✓ 對待給付不相當
 - ✓ 危險分配不合理
 - ✓ 違約責任不相當
 - ✓ 其他顯有不利於消費者的情形
- 條款與其所排除不予適用之任意規定之立法意旨顯相矛盾者
- 契約之主要權利或義務，因受條款之限制，致契約之目的難以達成者。
 - ✓ 應斟酌契約的性質、締約目的、全部條款內容、交易習慣及其他情事來判斷。
(細則第14條)

瘦身美容定型化契約相關消費者保護保法令解析 (續)

--定型化契約審閱期

■ 企業經營者與消費者訂立定型化契約前，應有**三十日**以內之合理期間，供消費者審閱全部條款內容。(本法第11條之1)

- 合理審閱期間之長短，應參酌定型化契約條款的重要性、涉及事項多寡與複雜程度等事項，就實際需要情形予以個案決定，以保彈性。必要時，中央主管機關亦得選擇特定行業，公告定型化契約之審閱期間，作為該行業統一遵行之依據。
- 違反合理審閱期間原則上不構成契約的內容，但消費者認為可以接受時，得主張該條款仍構成契約之內容。
- 企業經營者以定型化契約條款使消費者拋棄審閱權利者，**無效**。

瘦身美容定型化契約相關消費者保護保法令解析 (續)

--定型化契約應記載或不得記載事項

■ 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。(本法第17條第1項)

➤ 違反中央主管機關公告的事項者，其定型化契約條款無效。(本法第17條第4項)

➤ 定型化契約應記載事項如未經記載於定型化契約者，仍構成契約之內容。(本法第17條第5項)

➤ 定型化契約記載經中央主管機關公告應記載之事項者，仍有本法關於定型化契約規定之適用。(細則第15條)

瘦身美容定型化契約相關消費者保護保法令解析 (續)

--消費者保護法所稱之「廣告」

■ 廣告型式

- 指利用電視、廣播、影片、幻燈片、報紙、雜誌、傳單、海報、招牌、牌坊、電腦、電話、傳真、電子視訊、電子語音或其他方法，可使不特定多數人知悉其宣傳內容之傳播。(細則第23條)

■ 廣告內容

- 包括對於商品或服務的價格、數量、品質、內容、製造方法、製造日期、有效期限、使用方法、用途、原產地、製造者、製造地、加工者、加工地等，所為的表示或表徵。(公平交易法第21條)

瘦身美容定型化契約相關消費者保護保法令解析 (續)

--消費者保護法所稱之「廣告」(續)

■ 企業經營者契約責任及於廣告內容

- 企業經營者應確保廣告內容之真實，其對消費者所負之義務不得低於廣告之內容。(本法第22條第1項)
- 企業經營者之商品或服務廣告內容，於契約成立後，應確實履行。(本法第22條第1項)

■ 媒體連帶責任

- 刊登或報導廣告之媒體經營者明知或可得而知廣告內容與事實不符者，就消費者因信賴該廣告所受之損害與企業經營者負連帶責任。(本法第22條)

瘦身美容定型化契約相關消費者保護保法令解析 (續)

--主管機關對不實廣告之處置

■ 令企業經營者證明該廣告之真實性

➤ 企業經營者契約責任及於廣告內容主管機關認為企業經營者之廣告內容誇大不實，足以引人錯誤，有影響消費者權益之虞時，得令企業經營者證明該廣告之真實性。(細則第24條)

■ 命限期停止、改正行為或採取必要更正措施，並得處罰鍰

➤ 事業不得在商品或其廣告上，或以其他使公眾得知之方法為虛偽不實或引人錯誤之表示或表徵。公平交易委員會對於違反公平交易法規定之事業，得限期命其停止、改正其行為或採取必要更正措施，並得處新台幣**五萬元以上二千五百萬元以下罰鍰**；逾期仍不停止、改正其行為或未採取必要更正措施者，得繼續限期命其停止、改正其行為或採取必要更正措施，並**按次連續處新臺幣十萬元以上五千萬元以下罰鍰**，至停止、改正其行為或採取必要更正措施為止。(公平交易法第21、42條)

瘦身美容定型化契約相關消費者保護保法令解析 (續)

--企業經營者就商品或服務之標示與說明責任

■ 企業經營者應依商品標示法等法令為商品或服務之標示 (本法第24條)

➤ 僅原則性規定，商品或服務仍應依其性質適用商品標示法、食品衛生管理法、化粧品衛生管理條例、農藥管理法及藥事法等等有關的法令規定為具體的標示。

■ 應標示於適當位置，使消費者在交易前及使用時均得閱讀標示之內容。(細則第25條)

■ 企業經營者違反上述規定時，經主管機關通知改正而逾期不改正者，處新臺幣二萬元以上二十萬元以下罰鍰。(本法第56條)

瘦身美容定型化契約相關消費者保護保法令解析 (續)

--消費爭議

■ 消費者與企業經營者間因商品或服務所生之爭議 (本法第2條第4款)

- 以消費者與企業經營者間的爭議為限
- 以具有消費關係，因商品或服務所生的爭議為限，不包括違規檢舉。

瘦身美容定型化契約相關消費者保護保法令解析 (續)

--消費爭議解決方式

- 消費者得依對其最有利的解決方式，選擇下列一種方式或同時辦理。

- ▶ 行政解決方式：

- ◆ 申訴 (本法第43條)

- ✓ 第一次申訴：消費者得選擇向企業經營者、消費者保護團體、直轄市、縣〈市〉政府消費者服務中心或分中心申訴。

- ✓ 第二次申訴：消費者第一次申訴後，如未獲妥適處理時，得向「所在地」消費者保護官申訴。

- ◆ 調解：在申訴未獲妥適處理時，得申請調解。(本法第44條)

- ▶ 司法解決方式：提起消費訴訟。(本法第47條至第55)

- 實務上均於消保官介入後解決，進入訴訟案例極少。

瘦身美容定型化契約相關消費者保護保法令解析 (續)

--企業經營者對消費者之申訴處理期限

■ 企業經營者應於消費者申訴之日起，法定的**十五**日期限內予以妥適處理，否則即可視為未獲妥適處理，而得向消費者保護官申訴或向消費爭議調解委員會申請調解。(本法第43條第2項)

➤ 期間之起算點 從企業經營者**接獲**消費者申訴的當日開始起算，為期十五天，而不是從消費者為申訴的那一天開始起算。(細則第36條)

瘦身美容定型化契約相關消費者保護保法令解析 (續)

--消費爭議調解書之效力

- 消費爭議事件經調解成立者，應作成調解書 (本法第46條)
- 調解書效力準用鄉鎮市調解條例第25條至第29條

調解書經法院核定後，具有如下的效力：

- 具有與民事確定判決同一之效力
- 當事人雙方就該消費爭議事件不得再行起訴
- 調解成立並經法院核定者，如該消費爭議事件已繫屬於法院，訴訟終結。
- 如該消費爭議事件有無效或得撤銷的原因時，當事人得向原核定法院提起宣告調解無效或撤銷調解之訴。

瘦身美容定型化契約相關消費者保護保法令解析 (續)

-- 「消費者」提起消費訴訟方式

■ 一般方式

- 消費者得依民事訴訟法的規定，以自己名義依一般方式提起訴訟。

■ 選定當事人方式

- 如係由於同一消費關係而被害人眾多時，可以用選定當事人的方式提起訴訟。(本法第54條)

■ 團體訴訟

- 消費者保護團體對於同一的原因事件，致使眾多消費者被害時，得受讓二十人以上消費者損害賠償請求權，以消費者保護團體自己的名義，提起訴訟。(本法第50條第1項)

瘦身美容定型化契約相關消費者保護保法令解析 (續)

--企業經營者違反消費者保護法之處罰

■ 行政罰

➤ 罰鍰

■ 違反保證、標示、包裝等者，經主管機關通知改正而逾期不改正者，處新臺幣二萬元以上二十萬元以下罰鍰。(本法第56條)

■ 對消費者已發生重大損害或有發生重大損害之虞，主管機關除依法必要處置外，並得對其處新臺幣十五萬元以上一百五十萬元以下罰鍰。(本法第59條)

➤ 按次處罰

■ 定型化契約違反應記載或不得記載事項者，除法律另有處罰規定外，經主管機關令其限期改正而屆期不改正者，處新臺幣三萬元以上三十萬元以下罰鍰；經再次令其限期改正而屆期不改正者，處新臺幣五萬元以上五十萬元以下罰鍰，並得按次處罰。(本法第56條之1)

瘦身美容定型化契約相關消費者保護保法令解析 (續)

--企業經營者違反消費者保護法之處罰 (續)

■ 行政罰 (續)

➤ 按次處罰 (續)

■ 規避、妨礙或拒絕主管機關行政調查者，處新臺幣三萬元以上三十萬元以下罰鍰，並得按次處罰。(本法第57條)

■ 違反主管機關必要措施之命令者，處新台幣六萬元以上一百五十萬元以下罰鍰，並得按次處罰。(本法第58條)

➤ 停業處分

■ 違反本法規定，生產商品或提供服務具有危害消費者生命、身體、健康之虞者，影響社會大眾經中央主管機關認定為情節重大，中央主管機關或行政院得立即命令其停止營業，並儘速協請消費者保護團體以其名義，提起消費者損害賠償訴訟。(本法第60條)

瘦身美容定型化契約相關消費者保護保法令解析 (續)

--企業經營者違反消費者保護法之處罰 (續)

■ 從重處罰

- ▶ 企業經營者依消費者保護法應予處罰者，而其他法律有較重處罰之規定時，應依較重處罰規定處罰。(本法第61條)

■ 刑事責任

- ▶ 企業經營者除應依消費者保護法處罰外，如涉及刑事責任者，並應即移送偵查。(本法第61條)

■ 處罰及執行機關

- ▶ 消費者保護法所定之罰鍰，應由主管機關處罰，經通知限期繳納後，對於逾期仍未繳納的企業經營者，依法移送行政執行。(本法第62條)

瘦身美容定型化契約應 記載及不得記載事項

瘦身美容定型化契約應記載及不得記載事項

--應記載事項

- 審閱期-不得低於7日
- 會員制- 會員規約也有審閱期
- 服務項目之說明
 - 瘦身美容項目、對價、計價方式、次數、期間、效果分析、副作用及危險性
 - 書面紀錄保留2年

瘦身美容定型化契約應記載及不得記載事項 (續)

-應記載事項

- 確認消費者身體狀況-書面紀錄保留2年
- 費用應明確
 - 需有細目
 - 贈品就是贈品，價值不得逾總價20%
 - 贈送會籍期間納入計價
- 付款方式-全額付款折扣不得逾20%

瘦身美容定型化契約應記載及不得記載事項 (續)

--應記載事項

■ 支付方式

- 信用卡-業者負擔刷卡手續費、不得債權轉讓
- 資融公司-業者如歇業，消費者可主張不再繳納分期金額

■ 買商品送服務

- 贈送服務細目須明確
- 服務價值如未約定則為總價50%
- 贈送之服務也按比例退費

瘦身美容定型化契約應記載及不得記載事項 (續)

-應記載事項

■ 退費方式-可歸責消費者

- 實施前-解約手續費不得逾總價5%
- 實施後-按使用堂數或期間比例計算，解約手續費不得逾契約剩餘價值之10%
- 產品使用順序-小至大

■ 退費方式-可歸責業者 -應賠償手續費

- 變更提供服務者
- 變更服務地點
- 美容師離職

瘦身美容定型化契約應記載及不得記載事項 (續)

--應記載事項

- 不可抗力-不得收取手續費
- 契約終止後健康相關紀錄保留2年
- 擔保效果-未達效果全額退費
- 履約保證-產品+課程總價逾5萬元部分

瘦身美容定型化契約應記載及不得記載事項

--不得記載事項

- 不得約定支付違約金
- 不得約定入會費不退款
- 不得收回契約書
- 不得片面變更契約
- 不得約定追加課程或商品

瘦身美容定型化契約應記載及不得記載事項 (續)

--不得記載事項

- 不得約定廣告僅供參考、口頭契約不算數
- 不得使用終身、永久字樣
- 不得約定未於一定期限內接受服務即不再服務
- 其他違反法令規定之約定
- 債權不得移轉

瘦身美容服務常見法律 糾紛類型

瘦身美容服務常見法律糾紛類型

--案例一：廣告不實

■ 案例：

A君對C業者在網路廣告中陳述「專人指導」及豪華場所設施非常心動，遂簽訂契約，惟實際使用服務時，該場所並無廣告中所提之豪華設施。

■ 法律問題解析：

依消費者保護法第22條：「企業經營者對消費者所負的義務，不得低於廣告內容，及企業經營者之商品或服務廣告內容，於契約成立後，應確實履行。」如果業者未提供廣告所陳述之設施，消費者可要求業者依原承諾條件履行契約。如業者未履行，消費者可依民法第227條不完全給付請求損害賠償。

■ 實務問題：

消費者在舉證損害上常面臨困難，惟依公平交易法第42條，主管機關可對業者處以高額罰鍰，實務上，業者與消費者通常達成和解。

瘦身美容服務常見法律糾紛類型

--案例二：客戶受傷

■ 實務問題：

實務上較常見因消費者未注意自身情況導致受傷之求償案例，因為存在舉證問題，通常業者與消費者達成和解。

瘦身美容服務常見法律糾紛類型

--案例三：環境不潔

■ 案例：

N君使用瘦身美容服務，認為場所不夠清潔，致其生病，提出消費申訴。

■ 法律問題解析：

➤ 所謂加害給付，係指因債務人於債務履行時之瑕疵給付，導致債權人之權利受到損害。由於債權人之損害係因債務履行所導致，故亦屬債務不履行中之不完全給付類型。依民法第 227 條：「因可歸責於債務人之事由，致為不完全給付者，債權人得依關於給付遲延或給付不能之規定行使其權利。因不完全給付而生前項以外之損害者，債權人並得請求賠償。」

■ 實務問題：

➤ 場所及設施清潔與否，除非達違反相關環境衛生法令等客觀事實，主觀感受及其損害之因果關係，舉證非常困難，爭議時通常和解處理。

瘦身美容服務常見法律糾紛類型

--案例四：侵害個資

■ 案例：

P君使用Q業者提供之服務，Q業者將P君之聯絡方式賣給R業者，P憤而提告，並請求三倍懲罰性損害賠償。

■ 法律問題解析：

➤消保法第51規定，係以企業經營者提供之商品或服務，與消費者之損害之間，具有相當因果關係為要件，且其損害係屬財產上之損害，並不包含非財產上之損害（最高法院97年度台上字第2443號民事判決可資參照）。是倘原告所受之損害係非財產上之損害，自不得適用該條規定請求賠償懲罰性賠償金。

瘦身美容服務常見法律糾紛類型

--案例五：新冠疫情相關

■ 案例：

疫情期間，業者仍正常營業，但消費者因擔憂疫情不願使用服務，欲申請退費。

■ 法律問題解析：

➤如中央流行疫情指揮中心公告業者不得營業，則屬「瘦身美容定型化契約應記載及不得記載事項」第16點之「不可抗力或不可歸責於雙方之事由」，雙方均得提出終止契約，不可扣手續費；如並未公告不得營業，則屬第13點、第14點之「提前終止契約」，可扣除手續費。

THANK YOU !