

首頁 > 新聞公告 > 新聞稿 > 美容業者從事不當行銷，公平會首度祭出最高罰鍰

您有過在路上被搭訕做問卷的經驗嗎？芸妮公司透過其愛妮雅集團旗下之150餘家「愛妮雅化妝品」分店於街頭以協助填寫問卷為由搭訕民眾，事實上卻以不當手法銷售美容商品，公平交易委員會第1605次委員會議考量其手法惡性重大、受害民眾眾多且遍布全臺，以及該集團營業額規模龐大等因素，依公平交易法第25條規定，處以法定最高的罰鍰2,500萬元，創下此類案件最高罰鍰紀錄。

公平會表示，芸妮有限公司透過其愛妮雅集團各分店，於銷售美容商品過程中隱匿重要交易資訊，並誤導消費者。其手法包含於街頭請消費者至店內填寫問卷，強調不占用太多時間也不做推銷，並宣稱可提供免費體驗做臉，再趁消費者臉做到一半不便移動時，集體輪番推銷迫使消費者答應購買；推銷時使消費者誤認是購買商品及做臉服務，且告知正值促銷優惠期間，不買可惜，但事實上該價格只是常態性售價，而且一旦發生消費爭議，該公司會拿出經消費者簽名的契約書主張消費者購買的只有商品，做臉服務是免費贈送的，所以未使用做臉服務或者不滿意服務都不能退費；芸妮公司雖然在契約上規定未拆封商品可退貨，但店家一開始便會以檢查商品為由誤導消費者將美容產品全數拆封，店員也會儘量在做臉過程中開罐使用所有的美容商品，造成商品無法退貨的情形；另外，店家販售的美容產品多達數十項，其美容產品間必須搭配使用，該公司要求各分店故意將各項美容產品搭配不足，以誘導消費者一再加購商品，有消費者因此在2年半內累計消費高達90幾萬元；如有消費者向客服反映或向政府機關申訴要求退費，店家都會設計一套機制迫使消費者放棄退費或接受和解，不當妨礙消費者的退費權益。

不僅如此，公平會統計，108年至110年9月間向各地方政府申訴之民眾中即有80餘人於店家初次消費做臉後，即因短時間大量使用美容商品之做法出現紅腫、紅疹等不適症狀，甚至必須就醫；108年至110年9月間向各地方政府申訴之民眾中，即有3百多人反映曾遭店家強迫推銷或長時間疲勞轟炸，最長者甚至達4.5小時之久；單以近3年曾向政府機關提出申訴、檢舉在案之民眾即達7百多人且遍布各縣市，消費者因該公司不當手法而被迫放棄退費或私下和解者更不在少數。

公平會指出，此種以免費做臉之名遂行一連串煩擾銷售之目的，以及設計不公平退貨解約機制之行為，已然違反公平交易法第25條規定，考量該公司於全臺所設營業據點達150餘家、該集團每年度營業總額均高達10億元之鉅、近3年有上萬名顧客、違法期間至少達3年以上等因素，爰裁處法定最高額2,500萬元罰鍰，創下公平會對於違反公平交易法第25條規定案件的最高罰鍰紀錄。

公平會表示，近年美容相關消費申訴案件明顯增加，爭議集中在美容業者採取不當行銷手法，美容業者應本於誠信之精神，於銷售過程中充分揭露重要交易資訊，勿採取不當

A09610000Q0000000_387140100I_11200129932_ATTACH2.pdf

行銷手法，以減少消費爭議發生。另一方面，提醒民眾如遇美容業者以問卷等街頭招攬方式進行推銷，務必先向業者問清楚銷售內容為何，及其計價方式、退貨退費標準等重要事項，並衡量是否符合實際需要後再購買使用，以免權益受損。

(承辦單位：公平競爭處；服務中心2351-0022、2351-7588轉380；新聞聯繫窗口：張志斌科長2351-7588轉501)



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？



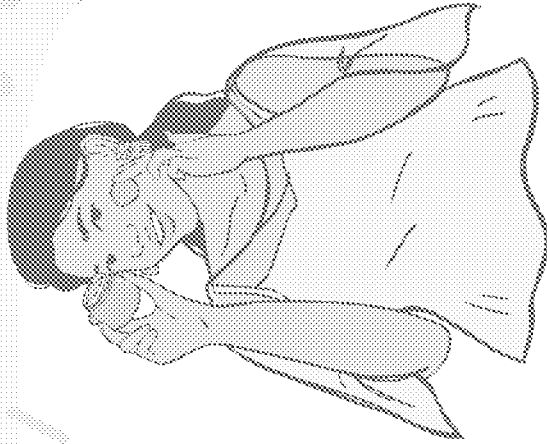
A14：如果有任何消費的疑難問題或爭議，可先聯繫業者尋求解決，倘若仍舊無法解決糾紛時，可撥打全國消費者服務專線「1950」，各縣市政府消費者服務中心將有專人提供專業諮詢服務。





你不可不知的

WHAT IS 美容定型化契約

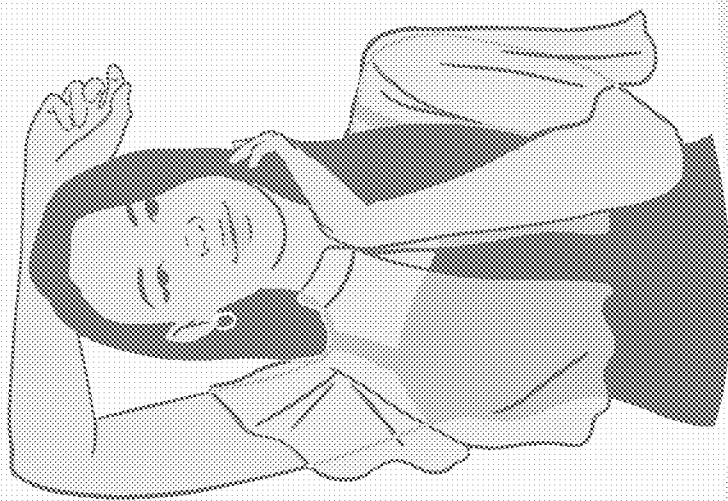


o.k.a美容定型化契約應記載及不得記載事項



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」。



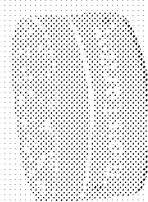
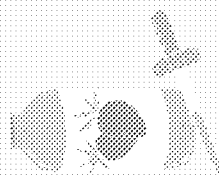


情境2 業者詢問及處置義務



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。

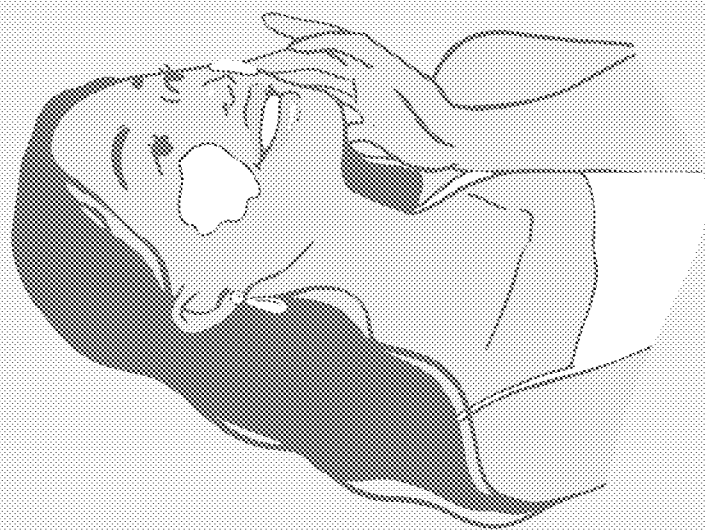




業者詢問及處置的義務

(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。



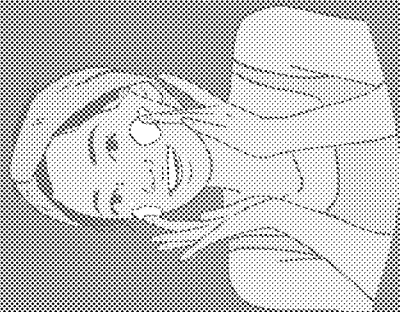
情境3 假分期，真貸款

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



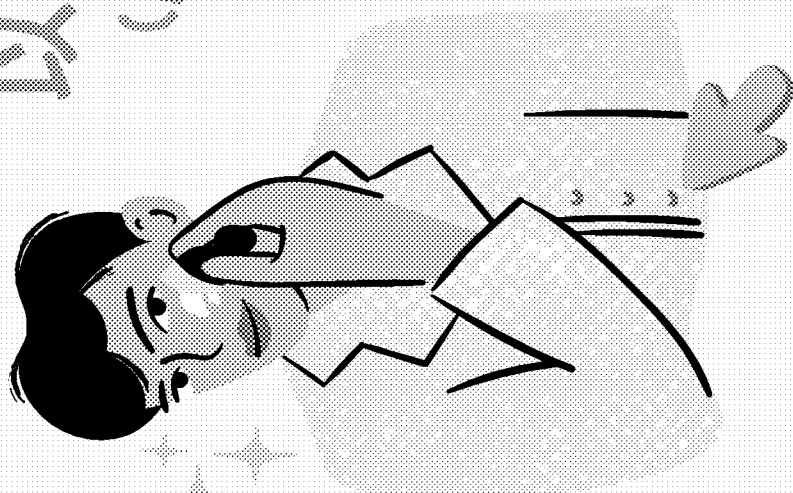
在思琇尚未使用完全部課程，且還剩 20 期的費用沒有繳納時，該美容業者就因經營不善倒閉，而思琇後來接到貸款公司來電催繳分期款項，才發現之前所簽訂的是貸款契約，而非向美容業者所辦理契約總金額的分期付款。思琇應該繼續繳付貸款嗎？

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。

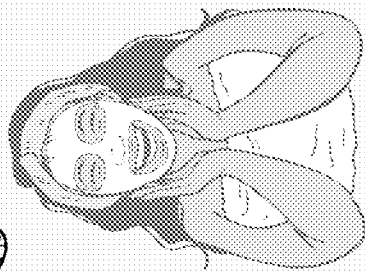


情境4 買少送多

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



玟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，玟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。
- 若玟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，退還玟華已繳的全部費用扣除已接受服務的費用，以及已提領折封的商品金額後的費用給玟華。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。

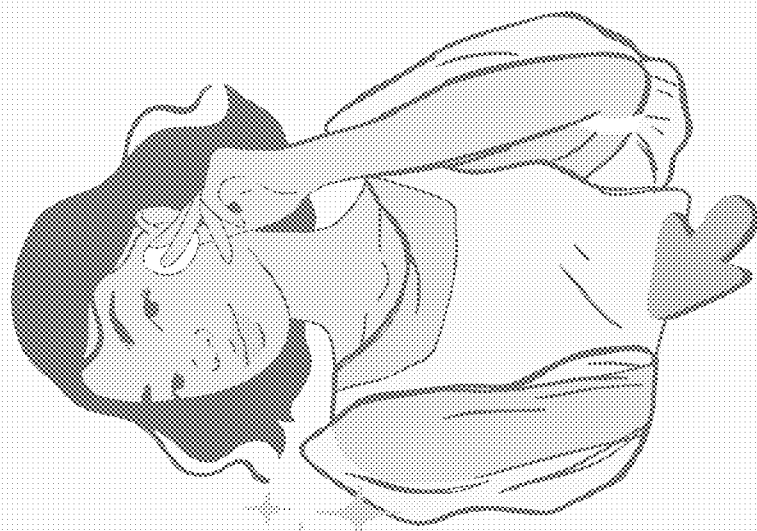


「加入會員或購買課程贈送美容產品」 要注意...

(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)

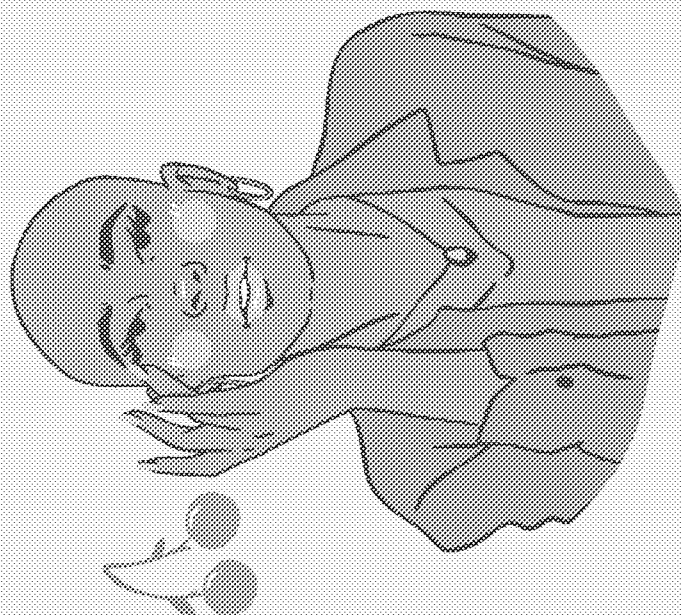
- 契約應載明所贈服務的時間、次數、費用及可使用的期間。
- 所贈的服務費用未載明或低於總費用50%者，視為占總費用50%。
- 以整組或量販方式銷售的商品，在最小包裝的已拆封商品未使用完前，不得以任何理由協助消費者拆封。



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。

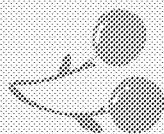
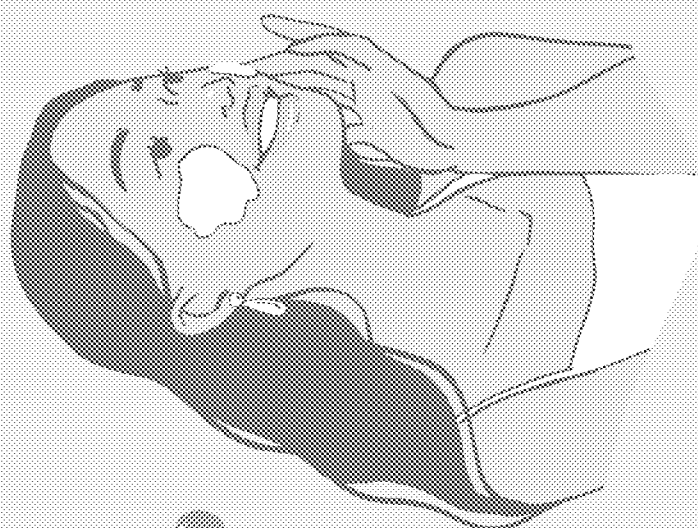




預約美容服務

(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。



第30頁，共32頁



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