

業者對於消費糾紛之因應之道

一、總說

根據消費者文教基金會 105 年度目前之申訴案件統計，關於美容商品或美容服務業者被申訴主要以標示不實、品質有問題、終止退費糾紛三項為主。

二、美容業者面臨消費糾紛之類型：

(一)終止美容會員契約 能否取回未施作之費用？

1、依照瘦身美容定型化契約：

第 12 條規定：(實施後消費者任意終止契約之退費標準) 甲方於瘦身美容課程實施後因甲方任意終止本契約者，乙方應於終止後____日內(不得逾三十日)將已收取之費用扣除已接受服務之費用，並扣除已提領並拆封之附屬商品金額，及再扣除終止契約手續費後退還於甲方。前項之終止契約手續費，係指價金總額扣除已接受服務費用，及已提領並拆封之附屬商品的剩餘金額之百分之_____(但其最高金額不得逾上述剩餘金額之百分之十)。若未約定終止契約手續費之金額時，乙方不得扣除終止契約手續費。

第一項之已提領並拆封之附屬商品，係指已拆封使用之最小消費包裝商品，其以整組或量販方式行銷而未拆封使用之最小消費包裝商品仍屬未拆封。

2、已接受服務及已提領並拆封附屬商品之價格，以契約所定單價為準，未約定單價者，以平均價格或市價為準。

Q：消費者就已拆封而未使用之保養品可以辦理退貨？

Q：業者以試用為名義拆封附屬商品供消費者免費體驗，

俟消費者同意簽約付款購買美容服務，即將上述拆封之附屬商品交付消費者，嗣消費者終止契約時，該等為業者先行拆封之附屬商品價格應否扣除？

Q：消費者同意簽約付款購買美容服務後，業者在提供第一次美容服務時，即將全部附屬商品予以拆封，嗣消費者終止契約時，該等為業者自行拆封之附屬商品價

格應否扣除？

(二)美容商品效能之誇大不實或侵害

例如含有膠原蛋白的美容保養品塗抹於肌膚上，僅可能達到表面保濕、潤澤肌膚的功效，無法修護已受損之皮膚細胞。

例如香水與指甲油帶給人們芬芳的氣息與豔麗的手指，但為了讓味道與色澤更加穩定，仍有部分不肖商人會違法添加令國人聞之色變的塑化劑（鄰苯二甲酸酯類），若長期大量暴露，無論男性或女性都會對身體產生嚴重的危害。

例如消基會抽驗約 4 成 6 的沐浴乳檢出防腐劑。

(三)美容服務引起身體不適或傷害之糾紛

從事設計、生產、製造商品的企業經營者，在提供商品流通進入市場時，應該確保該商品符合當時科技或專業水準可合理期待的安全性。

如果商品具有危害消費者生命、身體、健康、財產可能者，應在明顯處標上警告標示及緊急處理危險方法。

業者違反上述規定，導致消費者或第三人因此受到損害時，除應負民事連帶賠償責任，行為人亦可能要負業務過失傷害罪之刑事責任。

Q：美容服務業者可以私製美容保養品銷售予消費者嗎？

Q：美容服務業者使用果酸含量 10%美容產品替消費者做肌膚保養調理合法嗎？

Q：在市場上可以從美容院、沙龍護膚中心、皮膚科、整形外科，到目前的婦產科、家醫科、甚至於骨科、牙科等醫療院所都可以發現從事果酸換膚。許多坊間的美容中心已私下引進 20%-35%的高濃度果酸，配合其它護膚的保養，每次收費在 1800 元至 3000 元左右，究竟美容服務業者可以替消費者做果酸換膚(使用含量超過 20%-35%的高濃度果酸)嗎？

三、結語