

美容推銷花招多 簽約要注意 倉促簽約事後糾紛多

日期：108/06/25 資料來源：臺中市政府法制局

現代人生活緊湊、壓力大，很多人選擇 SPA 護膚美容作為紓壓方式，加上人的愛美天性，也促進瘦身美容保養等行業蓬勃發展、競爭激烈，業者常藉由大量促銷活動、發放體驗券或試用品等方式，吸引消費者上門體驗、消費，並在過程中利用話術不斷推銷高價課程或產品，多數消費者在未仔細察看下，簽下高額買賣契約，等消費者事後要解約退費，卻被業者拒絕，衍生不少美容消費糾紛。因此，法制局提醒消費者在簽約前，要「停、看、聽」，以保障自身權益。

近幾年來，瘦身美容類之消費糾紛堪稱大宗，臺中市去（107）年受理該類消費爭議申訴案件數量共計 315 件，其排名在第 3 名；另以今（108）年 1 月至 5 月份受理件數共有 120 件，與去年同期（150 件）比較，雖略有下降趨勢。但分析其主要消費者，以剛出社會 20 歲左右之青少年居多，因缺乏足夠經濟來源及社會經驗不足，面對美容瘦身業者的促銷，通常不好意思拒絕，被業者慫恿刷卡，甚至以信用貸款購買高價美容產品或服務。

依據衛生福利部公告之「瘦身美容定型化契約應記載事項及不得記載事項」規定，消費者可以任意終止瘦身美容服務契約，業者扣除手續費（如已實施部分課程，尚需扣除已接受服務之費用及已提領並拆封之附屬商品金額）後，應將剩餘費用退還消費者；但若是購買產品，就無法無條件解約。

法制局長李善植表示，有不少消費者以為購買的是瘦身美容課程服務，但實際發票或收據開立的項目卻是購買精油、保養品等產品，也就是說，業者以「賣化妝品，免費贈送美容服務」的銷售手法，規避前開衛福部規定。而且，業者常在簽約後立即要消費者開封大部分產品，等消費者事後反悔解約，業者就以化妝品已拆用、美容服務是免費贈送為由，拒絕退費，徒增不少消費爭議。縱然消費者依消費者保護法規定，向消保官提出申訴，但之後消費者能取回的金額也不高。

現在正值畢業季節，且暑假即將到來，很多學生和職場新鮮人也會趁此段時間去做美容保養。因此，此段時間也是申訴案件激增的高峰期。法制局呼籲消費者在簽契約時，務必留意簽約內容是「美容課程」，還是「美容產品」訂購單。若是購買產品附贈美容服務，也不要再購買當天立即開封或同意業者代拆封產品使用，以免影響日後解約退費之權益。同時，也請消費者務必看清楚契約內容是否符合規定，以及解約退費的規定，看清楚後再簽名；若沒有確認好就簽名，日後發生消費爭議，對消費者是比較不利的，除了花錢買氣受，更要花時間訴諸法律。