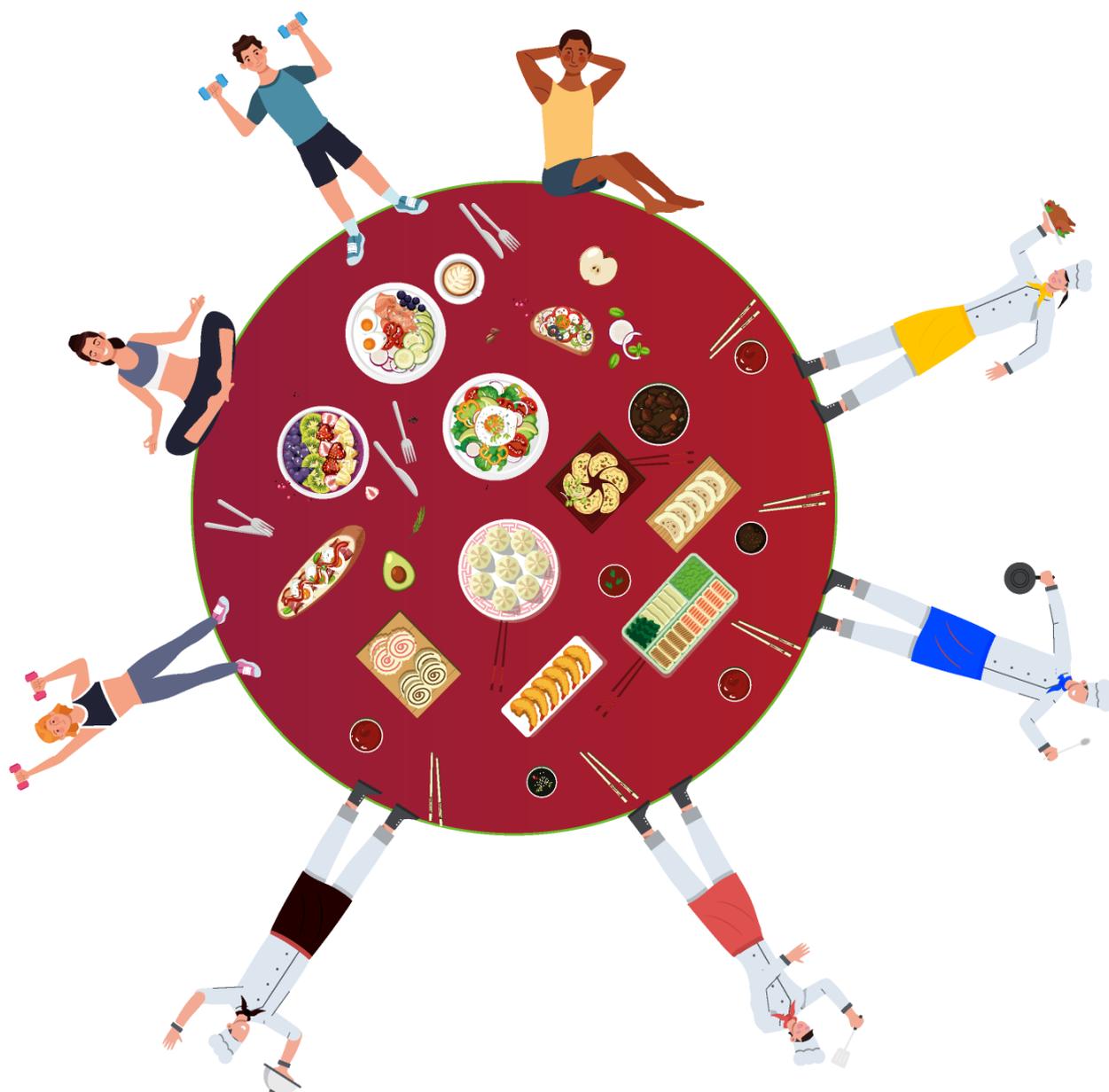




中小企業落實消費者保護

指引手冊

健身運動產業 / 訂席、外燴（辦桌）業





【手冊目錄】

【序】	1
【導讀】	3
【概述與規範：健身運動產業】	6
【概述與規範：訂席、外燴（辦桌）業】	10
第一篇 健身運動產業	
【案例 1】業者於消費者終止契約時，不得請求返還贈品或主張自應返還費用中，扣除該贈與價額。	15
<p>消費者於賣場逛街時，經健身中心業務要求填寫問卷並現場體驗器材後，在業務勸說下加入會員且立即獲得贈品頂級瑜珈墊 1 組，後來在 7 日內，消費者提出要求全額退費，亦不願返還贈品，業者應如何因應處理？</p>	
【案例 2】業者於約定使用期間屆滿時有通知之義務，並應於約定使用期間屆滿前一個月為通知。	21
<p>消費者與健身中心所定契約期間為 5 年，但有特別約定使用期間滿 2 年後，消費者即可無條件提前終止契約；但屆滿 2 年前，業者並未通知消費者，消費者以為契約已終止，後來卻發現仍被業者繼續扣款，消費者主張業者應返還滿 2 年後之扣款，業者應如何因應處理？</p>	
【案例 3】業者應以優惠價格計算契約金額，且所贈與之會籍期間也應納入退費計算。	27
<p>消費者與業者簽訂期間為 1 年之健身會員契約，由於屬於促銷方案，因此月費為 2,000 元（原價 4,000 元），並另贈送 3 個月予消費者；半年後消費者想終止契約，業者應如何因應處理？</p>	



- 【案 例 4】** 消費者證明受傷符合提前終止契約之規定者，業者即不得向消費者收取手續費或任何名目之扣費。 33

消費者因故受傷導致不適合運動，故向業者提出終止契約，並要求不得收取違約金，業者應如何因應處理？

- 【案 例 5】** 業者應詳細告知消費借貸契約之重要內容，供消費者自由決定。 39

消費者購買健身中心課程時原以為自己是採分期付款支付，豈料後續收到繳款通知書後，消費者才發現當初簽的契約不是分期付款，而是貸款契約，若業者經營不善倒閉，將造成消費者已無法使用課程，但仍需繳付課程餘額，業者應如何因應處理？若消費者僅購買教練課程，業者又應如何因應處理？

- 【案 例 6】** 業者應於契約載明器材設備數量、指導員人數，且於變動時負揭示義務。 45

於政府宣布開放健身房後，業者因受疫情影響，為節省成本而自發性限縮開放的運動器材設備，並減少現場指導教練的人數，讓消費者覺得權益嚴重受損，進而提出終止契約且認為業者不得收取違約金，業者應如何因應處理？

- 【案 例 7】** 因業者過度行銷導致消費者終止契約時，業者不得收取手續費、違約金或任何名目費用。 53

消費者因喜愛某位健身教練上課方式，故而購買課程，並指定由該健身教練提供服務；後來因為該名教練太受歡迎導致很難預約，無法在指定時間依約提供服務，消費者遂提出終止契約，業者應如何因應處理？

- 【案 例 8】** 因可歸責業者事由或不可歸責雙方事由導致消費者終止契約時，業者不得收取手續費、違約金或任何名目之扣費。 59

消費者購買 20 堂教練課付款 20,000 元，雙方約定於 4 個月逐月分配使用完畢，亦即 1 個月至少使用 5 堂教練課；但消費者於前 2 個月共使用 6 堂課，在第 3 個月時向業者要求終止契約，業者應如何因應處理？



第二篇 訂席、外燴（辦桌）業

【案例 9】業者廣告或口頭承諾不收取酒水服務費，即不得向消費者收取。 69

消費者在餐廳宴請親友，因訂席時業者曾以「消費者提早預約即免收開瓶費」內容廣告並口頭與消費者確認，消費者始欣然下訂，但結帳時餐廳以契約未明文約定為由，而仍收取酒水服務費（即開瓶費），消費者覺得與先前承諾不同而拒付開瓶費，業者應如何因應處理？

【案例 10】「試菜」雖非定型化契約的法定應記載事項，但業者宜另與消費者以明文約定。 75

消費者向婚宴會館訂席，由於契約內並無「試菜」約定，因而使用通訊軟體向餐廳經理詢問試菜優惠，餐廳經理訊息回覆可提供試菜 8 折優惠；但後來發現因物價上漲因素，餐廳早已調漲試菜 9 折優惠，以致雙方於結帳時發生爭執，業者應如何因應處理？

【案例 11】消費者因疫情因素擔憂出席率過低而決定取消婚宴，業者得按其取消通知到達之時點，酌收取部分定金。 81

消費者原本向婚宴會館下訂 20 桌，並在簽訂契約後即預付 5 萬元定金，但後來因疫情升溫，消費者擔心客人出席率低而決定取消婚宴，並希望業者可全額退還定金，業者應如何因應處理？

【案例 12】消費者因改變心意而決定向業者解約且請求退還定金，業者得按其取消通知到達之時點，酌收取部分定金。 87

消費者向婚宴會館預定場地並簽訂契約預付定金 10 萬元，但後來消費者因故欲在其他婚宴餐廳舉辦，遂向業者提出解約並請求退還定金，請問業者應如何因應處理？

【案例 13】未達保證桌數，業者得與消費者協商提供寄桌服務或等值商品。 93

消費者原向餐廳訂好婚宴 50 桌，但婚宴當日實際上只開 40 桌、10 桌未開桌使用；消費者希望這 10 桌可以退費



或改為寄桌，業者應如何因應處理？

【案例 14】業者應依契約之餐會服務內容，提供合於使用狀態之場地設備。 99

消費者於婚宴會館舉行婚宴新人進場儀式，不料升降走道突然因故卡住而造成新人當場受傷，消費者欲向業者提出賠償要求，業者應如何因應處理？

【案例 15】食品中毒案件，業者之違約責任及無過失賠償責任。 105

消費者宴請親朋好友到餐廳用餐，後來參加婚宴人員陸續發生身體不適情形，經調查後認定為食品中毒案件，消費者主張餐廳所提供食品不潔，欲提出損害賠償，業者應如何因應處理？

【案例 16】展延、變更契約時，業者得保留消費者已付之定金，移作變更後契約之用。 111

為舉辦社團理監事交接典禮及餐會，消費者向飯店宴會廳預約包場及訂桌，沒想到新任的理事長突發車禍事故，受傷需要休養，無法如期舉行交接典禮及餐會，消費者便向飯店要求延期舉辦，業者應如何因應處理？

第三篇 公會代表經驗分享

【業界分享】新北市健身房商業同業公會 119

【業界分享】台灣省烹飪商業同業公會聯合會、中華民國觀光旅館商業同業公會 123

附錄

【附錄一】消費者保護法 129

【附錄二】消費者保護法施行細則 142

【附錄三】健身中心定型化契約應記載及不得記載事項 146

【附錄四】健身教練服務定型化契約應記載及不得記載事項 154

【附錄五】訂席、外燴(辦桌)服務定型化契約應記載及不得記載事項 161



【附錄六】消費者保護行政機關體系圖	170
【附錄七】消費爭議處理程序表	171
【附錄八】消費者保護機構聯絡資訊	172
【附錄九】中小企業落實消費者保護指引手冊索引	173





序／

嚴重特殊傳染性肺炎 (COVID-19) 疫情於世界各地爆發並快速蔓延，伴隨而來的社交距離管制，旋即觸發消費環境與生活模式的快速變遷；在歷經疫情衝擊、逐步邁向新常態的同時，更加體現「以運動促進身心健康、以餐宴共享重要時刻」的生活日常，彌足珍貴。基於保護消費者權益並有效提升服務品質、創造營收佳績，支持中小企業與時俱進、掌握法規異動，本處每年度針對企業所面臨的消費熱門議題及申訴案例爭點進行分析，從產業需求角度，以深入淺出方式闡述消保服務因應措施，提供業者兼具法理情之消費者保護觀念，做為確保交易公平性的參考準則。

參考行政院消費者保護處申訴案件排行、相關產業脈動，以及近年重大、特殊消費爭議案件等資料，本 (111) 年度擇定以「健身運動產業」及「訂席、外燴 (辦桌) 業」為主軸，適其相關定型化契約新政策亦於 110 年 4 月及 111 年 1 月起陸續生效。因此，本處邀集具有豐富實務經驗之法律專家，共同編撰「中小企業落實消費者保護指引手冊〈健身運動產業 / 訂席、外燴 (辦桌) 業〉」，針對常見的消費糾紛實例，秉持衡平業界與消費者權益之精神，提供完整而可行的解析，期強化業者溝通協調、排除疑難的能力。

本手冊之出版承蒙行政院消費者保護處、教育部體育署、衛生福利部食品藥物管理署及專家學者貢獻專長與心力，以及多位中小企業榮譽律師鼎力協助，始克完成。此外，為貼近產業實況，特邀請新北市健身房商業同業公會、台灣省烹飪商業同業公會聯合會、中華民國觀光旅館商業同業公會等代表進行訪談，期借鑒具備特殊性、指標性的實務經驗與個案解析，協助業者建構正確的消費者保護觀念，降低溝通成本並樹立良好聲譽。



消費者保護工作之目的，不僅在於保障消費者權益，更是企業永續經營之重要價值；藉由本手冊的引導，期能協助業者落實消費者健康與安全、維護交易公平、提供充分與正確之資訊等，確保商品與服務安全，提升消費者滿意度，共創友善進步的消費環境。

經濟部中小企業處處長

 謹識

中華民國 111 年 11 月



導讀

消費者保護法於民國 83 年 1 月 11 日公布實施以來，迄今已滿 28 週年。在此期間，歷經社會、經濟及法令變遷，電子、網路媒體發達，消費爭議仍然時有所聞，未曾間斷。因此，如何喚醒企業經營者的良心與激發企業的社會責任，以便加強預防消費糾紛的發生，並快速、有效解決層出不窮的消費事件，使消費者能夠安心消費、安全生活並避免危害，乃成為社會各界普遍關心的共同課題。

經濟部中小企業處為協助中小企業因應消費者保護法的實施，自民國 86 年起委託中華民國管理科學學會編印「中小企業落實消費者保護法指引」手冊；且自 99 年度起，手冊以針對特定產業為主，就該產業之中小企業所易發生的消費爭議問題，聘請專業律師針對個案的處理，提出解說與建議，使中小企業瞭解消費者保護法的全盤規定，採取妥適的因應措施，以提升商品或服務的品質，重視消費者的健康與安全，從而加強中小企業產銷體質，促進產業全面升級，增進經濟發展繁榮，造就安和樂利的美好社會。

本 (111) 年度特別以「健身運動產業」與「訂席、外燴 (辦桌) 業」為探討主題，除由本人及陳智義律師分別撰寫該二產業概述與規範外，另就「健身運動產業」與「訂席、外燴 (辦桌) 業」常見之消保糾紛問題，邀請蔚中傑律師、尚佩瑩律師就「健身運動產業」，分別撰寫「業者於消費者終止契約時，不得請求返還贈品或主張自應返還費用中，扣除該贈與價額。」、「業者於約定使用期間屆滿時有通知之義務，並應於約定使用期間屆滿前一個月為通知。」、「業者應以優惠價格計算契約金額，且所贈與之會籍期間也應納入退費計算。」、「消費者證明受傷符合提前終止契約之規定者，業者即不得向消費者收取手續費或任何名目之扣費。」、「業者應詳細告知消費借貸契約之重要內容，供消費者自由決定。」、「業者應於契約載明器材設備數量、指導員人數，且於變動時負揭示義務。」、「因業者過度行銷導致消費者



終止契約時，業者不得收取手續費、違約金或任何名目費用。」、「因可歸責業者事由或不可歸責雙方事由導致消費者終止契約時，業者不得收取手續費、違約金或任何名目之扣費。」；並請黃士洋律師及蔡幸紋律師就「訂席、外燴（辦桌）業」分別撰寫「業者廣告或口頭承諾不收取酒水服務費，即不得向消費者收取。」、「試菜」雖非定型化契約的法定應記載事項，但業者宜另與消費者以明文約定。」、「消費者因疫情因素擔憂出席率過低而決定取消婚宴，業者得按其取消通知到達之時點，酌收取部分定金。」、「消費者因改變心意而決定向業者解約且請求退還定金，業者得按其取消通知到達之時點，酌收取部分定金。」、「未達保證桌數，業者得與消費者協商提供寄桌服務或等值商品。」、「業者應依契約之餐會服務內容，提供合於使用狀態之場地設備。」、「食品中毒案件，業者之違約責任及無過失賠償責任。」、「展延、變更契約時，業者得保留消費者已付之定金，移作變更後契約之用。」等 16 則案例；分別蒐集資料、整理案例，並以中小企業角度出發，剖析案例事實、處理經過與建議事項，並附錄相關參考法令，期望中小企業藉由淺明的文字，迅速掌握不同類型消費爭議的發生與經過，並加強消費爭議的處理能力，進而了解相關法令，以收預防或盡速解決消費爭議之效。

手冊編撰期間共計召開二次編輯會議，分別邀請產、官、學界委員，對於四位執筆律師撰寫的 16 篇案例詳加審查，並提供標點符號、文字與案例內容等修正意見，同時為求本手冊案例內容完善，亦於每則案例之前加註小標摘要，以收畫龍點睛之效。

本年度邀請行政院消費者保護處賴參議淑銘、教育部體育署鄒科長艾紋、吳承攬助理佩宸、衛生福利部食品藥物管理署游技士博雁、臺灣科技大學人文社會學院林教授瑞珠、臺北教育大學教育經營與管理學系郭教授麗珍、新北市健身房商業同業公會周理事長慶安及中華民國觀光旅館商業同業公會卓秘書長倩慧出席指導並提供寶貴的建議與意見。對於執筆的四位律師費心蒐集資料、熱心撰寫個案，以及參



與審查的產、官、學者專家熱心出席，認真斧正，謹代表中小企業界表達最高的敬意與謝意。

最後，本輯附錄消費者保護法、消費者保護法施行細則、相關法規摘錄、消費者保護行政機關體系表、消費爭議處理程序表及消費者保護機構連絡資訊，以及中小企業落實消費者保護指引手冊索引、各年度案例標題（行業別），俾供讀者隨時參考，儘速找到所需資訊，以利中小企業消保工作的順利推動與執行。

翰笙法律事務所主持律師

姜志強 謹識

中華民國 111 年 11 月



概述與規範

-健身運動產業-

翰笙法律事務所 / 姜志俊律師

今年度選為中小企業落實消費者保護指引手冊之指引之一的業者健身運動產業，依照行政院主計總處於 110 年 1 月第 11 次修正行業統計分類係 R 大類「藝術、娛樂及休閒服務業」的 93 中類，931 小類是運動服務業，9312 細類是運動場館。關於運動場館的範圍包括從事室內（外）運動場館經營管理之行業，如球類運動場館、室內（外）游泳池、拳擊館、田徑場、健身中心及賽車場等經營管理；以自有運動場所從事籌辦職業或業餘運動競賽亦歸入本類；不包括未擁有運動場所而籌辦運動活動之體育團體歸入 9319 細類「其他運動服務業」；未擁有運動場所且未籌辦運動活動之體育團體歸入 9499 細類「未分類其他組織」。

根據財政部統計資料，臺灣健身房家數在 2013 年時僅有 149 家，從 2015 年起明顯增加；2018 年~2020 年三年間，每年皆增加超過一百家。在營收方面，健身房在 2013 年時年營收約新臺幣 30 億元，到 2020 年時已達 152 億元，2013 年~2020 年間的年複合成長率（CAGR）達 22.4%。

由上述資料可知，隨著近年來國人健康意識越加蓬勃，追求健美體態，健身需求有所提升，也帶動健身房的市場商機。近年來全臺健身熱潮的興起，健身房已成為許多消費者重要的運動場域，市場上除了大型的連鎖健身房外，主題式小型健身房也因應而生，以滿足不同消費者的需求。雖然 2020 年初在新冠肺炎（COVID-19）威脅下，健身房的營運曾受到影響，但卻未澆熄消費者對運動的熱情，也更讓消費者體認到健身的重要性，因而消費者與健身中心及



健身教練之間的糾紛，亦時有發生，為求解決健身運動糾紛的有效快速解決，教育部乃適時修訂健身中心定型化契約範本及其應記載暨不得記載事項，並訂定健身教練服務定型化契約範本及其應記載暨不得記載事項，作為解決健身運動糾紛的依據。

有關健身運動產業，涉及健身中心及健身教練兩方面，因此教育部於 110 年 11 月 1 日以臺教授體部字第 1100039418A 號令修正公布「健身中心定型化契約應記載及不得記載事項」，並於同日以臺教授體部字第 1100039417A 號令訂定「健身教練服務定型化契約應記載及不得記載事項」，同時公布「健身中心定型化契約範本」及「健身教練服務定型化契約範本」，均自 111 年 1 月 1 日生效。以下僅就「健身中心定型化契約應記載及不得記載事項」及「健身教練服務定型化契約應記載及不得記載事項」重要內容，茲分別說明：

壹、健身中心定型化契約應記載及不得記載事項

- 一、應記載事項：包括（一）審閱期及當事人資料。（二）揭露營業場所保險事項。（三）會員人數揭露。（四）契約起訖時間、種類及額度。（五）消費者契約總金額及付款方式。（六）業者服務提供及其內容說明。（七）消費者與第三人之消費貸款契約。（八）暫停會籍之事由與效果。（九）不可歸責消費者事由之終止與效果。（十）可歸責消費者事由之終止與效果。（十一）不可歸責雙方事由之終止與效果。（十二）不可歸責業者事由之終止與效果。（十三）可歸責業者事由之終止與效果。（十四）履約地點正式營運前之終止。（十五）終止契約之通知及退款方式。（十六）契約讓與第三人。（十七）業者服務異動之通知及公告。（十八）約定使用期間屆滿通知義務。（十九）消費者未繳費用時業者通知義務。（二十）贈品約款及其效果。（二十一）會籍轉點。（二十二）業者履約保障。（二十三）訴訟



管轄。(二十四) 消費資訊及廣告。

- 二、不得記載事項：包括（一）不得約定消費者拋棄契約審閱期間及審閱權利。不得以定型化契約記載消費者已審閱契約或同意等類此字樣。（二）不得約定業者對於其所提供服務及設備造成消費者身體、健康、財產等損害免除或限制其賠償責任。（三）不得約定業者於訂約後得片面變更契約內容。（四）不得約定業者於訂約後得片面調高費用、其他契約所定各種費用或類此字樣。（五）對於消費者所攜帶通常物品毀損滅失，業者不得為違反民法第六百零七條之約定。（六）業者之廣告說明，不得使用「終身」、「永久」等用語或類此字樣。（七）不得為其他違反法律強制、禁止規定或顯失公平之約定。（八）不得約定業者得保管或收回消費者持有之契約或類此字樣。（九）業者不得增列應記載事項規定以外之退費方式、違約金之收取或類此字樣。（十）不得事先約定業者僅係出售器材或教材而排除或限制消費者終止契約之要求或類此字樣。（十一）業者不得事先約定屆期自動續約不另通知消費者或類此字樣。（十二）消費者契約讓與第三人之權益，不得約定拋棄或增加不合理之限制條件。（十三）業者之贈與不得約定附條件。

貳、健身教練服務定型化契約應記載及不得記載事項

- 一、應記載事項：包括（一）審閱期及當事人資料。（二）揭露營業場所保險事項。（三）契約種類、期限、教練比例。（四）對消費者資格條件之約定。（五）契約總金額、服務堂數、繳費時間。（六）消費者繳款方式。（七）消費者與第三人之消費貸款契約。（八）業者服務之異動通知。（九）暫停之事由與效果。（十）不可歸責消費者事由之終止與效果。（十一）可歸責消費者事由之終止與效果。（十二）不可歸責雙方事由之終止與效果。（十三）不可歸責業者事由之終止與效果。（十四）可歸



責業者事由之終止與效果。(十五) 消費者受領服務是否需預約。(十六) 終止契約之通知及退款方式。(十七) 契約讓與第三人。(十八) 業者履約保障。(十九) 贈品約款及其效果。(二十) 消費資訊及廣告。(二十一) 訴訟管轄。

二、不得記載事項：包括(一) 不得約定消費者拋棄契約審閱期間及審閱權利。不得以定型化契約記載消費者已審閱契約或同意等類此字樣。(二) 不得約定業者對於其所提供服務及設備造成消費者身體、健康、財產等損害免除或限制其賠償責任。(三) 不得約定業者於訂約後得片面變更契約內容。(四) 不得約定業者於訂約後得片面調高費用、其他契約所定各種費用或類此字樣。(五) 對於消費者所攜帶通常物品毀損滅失，業者不得為違反民法第六百零七條之約定。(六) 業者不得約定將本契約債權讓與第三人。(七) 消費者契約讓與第三人之權益，不得約定拋棄或增加不合理之限制條件。(八) 業者不得增列應記載事項規定以外之退費方式或類此字樣。(九) 業者之贈與不得約定附條件。(十) 不得為其他違反法律強制、禁止規定或顯失公平之約定。(十一) 不得約定業者得保管或收回消費者持有之契約或類此字樣。

本手冊模擬八個(案例 1-8) 較常發生之案例，以具體事實適用相關法律、法規命令詳為說明介紹，祈以協助、教育業者在將來營業過程中了解如何回應、處理消費者之要求，降低並弭平紛爭。



概述與規範

-訂席、外燴（辦桌）業-

當代聯合律師事務所 / 陳智義律師

今年度選為中小企業落實消費者保護指引手冊之指引之一的業者訂席、外燴（辦桌）業，依照行政院主計總處於 110 年 1 月第 11 次修正行業統計分類係 I 大類-住宿及餐飲業；56 中類-餐飲業；561 小類餐食業、562 小類-外燴（承包）業。依據主計處在上開分類中特別載述：從事承包戶於指定地點辦理運動會、會議及婚宴等類似活動之外燴餐飲服務；不包括「固定或流動之餐食攤販」歸入 5612 細類「餐食攤販」。「專為學校、醫院、工廠、公司企業等團體提供餐飲服務」歸入 5620 細類「外燴及團膳承包業」。

衛生福利部 110 年 4 月 13 日衛授食字第 1109900867 號公告，「訂席、外燴（辦桌）服務定型化契約應記載及不得記載事項（下稱應記載事項）」並自即日生效，從而上揭行業在提供應記載事項之服務時，對此規定即有遵守之義務。依據本應記載事項於前言有明載定義如下：訂席、外燴（辦桌）服務，指消費者為婚、喪、喜、慶或其他活動所舉行之餐會，並由企業經營者於雙方預先約定之時間與場所，依餐會服務內容約定席次（桌數）提供餐飲或酒水等服務者。上揭應記載事項舉其要之規定如下：

一、要求業者明確揭示收費項目及基準。

此規定係為避免業者額外收費，明定契約內容應載明不另計費與須另行計費之設備、設施與服務項目，並向消費者充分揭露資訊（見應記載事項第五點）。



二、明定定金上限不得超過總價 20%。

為免有業者收取過高定金，造成消費者不合理之負擔，明定收取之定金上限不得超過預定總價金 20% (見應記載事項第七點)。

三、明定消費者解約退定之基準。

此立法之用意在於消費者越早通知業者可取回較多之定金，此規定亦為解決經常發生解約退定之糾紛時雙方對退定金額看法不同爭議頗巨，且多有一律沒收全部定金之情況，從而明定以消費者「通知」業者解約之日期，距離「約定餐會日」之期間長短，按比例返還定金，杜絕爭議。另就消費者突遇重大變故時，例如消費者本人、訂席之要角或其二親等內親屬遇突發重大傷病或身故等重大突發事故而致無法按預定期日舉行餐會時，業者得以延展餐會期日或退訂已付定金 100% 方式代替前開退費基準；消費者亦得請求變更契約 (見應記載事項第 10 點)。

四、明定業者若有違約事由之處理方式

因可歸責於業者之事由發生 (如：業者重複接受訂席或遇廚房電線走火致無法烹煮)，至不能或不能完整提供包括但不限於餐食服務，業者除應立即通知消費者外，若消費者解除契約，亦應加倍返還定金 (見應記載事項第 11 點)。

五、明定未達保證桌數的寄桌服務及替代方案

宴客者常有參加餐食人數不如預期致預定桌數有未開桌使用情況，為避免業者以食材已備妥為由拒絕提供寄桌服務，明定未達保證桌數者，業者仍得以保證桌數收費，但消費者得要求業者就未開桌之桌數提供寄桌或扣除必要費用後提供等值商品或服務，求取平衡 (見應載事項第 14 點) (以上參酌消費者保護處之資料)。



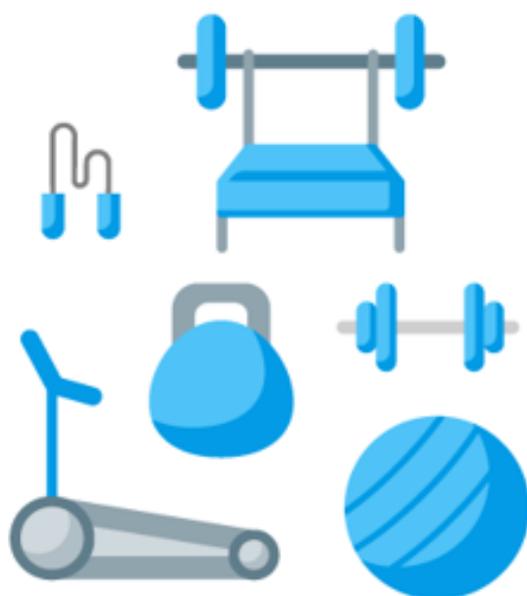
在不得記載事項上，規定「不得約定契約內容僅供參考」；「不得約定業者於定約後得片面變更契約內容」外；「不得約定業者可以其他方式變相或額外加價。」亦在不得記載事項中訂定，以與應記載事項第五點相呼應。

本應記載及不得記載事項甫於 110 年 4 月 13 日生效施行，本手冊模擬八個（案例 9-16）較常發生之案例，以具體事實適用相關法律、法規命令詳為說明介紹，祈以協助、教育業者在將來營業過程中了解如何回應、處理消費者之要求，降低並弭平紛爭。



第一篇

健身運動產業







案例 1



業者於消費者終止契約時，不得請求返還贈品或主張自應返還費用中，扣除該贈與價額

消費者於賣場逛街時，經健身中心業務要求填寫問卷並現場體驗器材後，在業務勸說下加入會員且立即獲得贈品頂級瑜珈墊 1 組，後來在 7 日內，消費者提出要求全額退費，亦不願返還贈品，業者應如何因應處理？

蔚中傑律師

業者指南

- ※ 通訊交易或訪問交易所簽署之健身中心契約，消費者仍可依消費者保護法第 19 條規定解除契約。
- ※ 業者所提供之贈品，於契約終止時，不得向消費者請求返還或主張自應返還費用中，扣除該贈與價額。且業者對消費者贈與之贈品價值總計不得逾契約總金額 20%。另業者所為之贈與也不得與消費者約定附條件。
- ※ 因可歸責消費者之事由終止契約時，入會費及其他費用得不列入退費計算範圍。

案例說明

A 先生於賣場逛街時，甲健身中心之業務人員正在賣場入口附近發傳單，並向經過的消費者要求填寫問卷，填寫完成後即可免費體驗健身中心之器材 30 分鐘。A 先生在甲健身中心之業務人員鼓吹下，遂填寫問卷與體驗健身器材。甲健身中心之業務人員並告知，每月的會籍費為 2,000 元，若立即簽約加入會籍，可以免費贈送 A 先生一個頂級瑜珈墊，A 先生體驗後，現場繳付入會費 500 元，並預繳一年會籍費 24,000 元。



A 先生回家後告知太太加入健身中心的事，太太則非常生氣認為沒有加入健身中心的必要，A 先生於是在簽約後的第 3 天，以書面通知甲健身中心要終止契約，因為並未使用過健身中心的任何服務，所以要求甲健身中心全額退還 24,500 元之費用，且不願意返還贈品，甲健身中心業者應如何因應處理？

➡ 案例解析

因為近年健身中心消費爭議較多集中於契約應退額度及手續費計算基準、契約屆期業者通知義務、會員跨店使用場地或讓與會員權契約等相關爭議，而且也為應變新冠疫情發生社區感染時之會籍處理方式，因此衛生福利部於 110 年 11 月 1 日修訂「健身中心定型化契約應記載及不得記載事項」。此次修訂與本案例有關連者，主要為：新增消費者終止契約時，業者收取手續費及加計應補足金額上限為 6,000 元（修正規定應記載事項第 10 點）、新增消費者終止契約時，得依書面或事先約定之方式通知業者（修正規定應記載事項第 15 點）、新增業者贈與不得附條件（修正規定不得記載事項第 13 點）等規定。

一、本案應有構成訪問交易，A 先生於 7 日內解除契約，則甲健身中心應全額退費：

- (一) 所謂的訪問交易，依照消費者保護法第 2 條第 11 款之規定，乃是「指企業經營者未經邀約而與消費者在其住居所、工作場所、公共場所或其他場所所訂立之契約。」。因為業者從事買賣行為，如果未經消費者的邀約，消費者通常是處在毫無預期又未經深思的情況下，貿然與業者締結買賣契約，因為消費者在無法詳細判斷或思考的情形下，而使消費者購買不合意或不需要的商品，為衡平消費者在購買前無法獲得足夠的資料或時間加以選擇，消費者保護法特別規定為特種交易的一種型態，予以特別的



保障，使消費者得依消費者保護法第 19 條第 1 項規定解除契約。

- (二) 因為甲健身中心之業務人員乃是在公共場所發放傳單並向經過之 A 先生要求填寫問卷，以填寫問卷完成即可免費體驗健身器材為誘因，進而使 A 先生至甲健身中心使用器材，A 先生於未深思熟慮之情形下經甲健身中心之業務人員鼓吹，並簽署健身中心契約與預繳 1 年之會籍費與入會費，因此可以認定本案應有構成訪問交易。
- (三) 消費者保護法第 19 條第 1 項本文規定「通訊交易或訪問交易之消費者，得於收受商品或接受服務後 7 日內，以退回商品或書面通知方式解除契約，無須說明理由及負擔任何費用或對價。」；因為本案屬於訪問交易之情形，所以 A 先生可以用書面通知甲健身中心之方式解除契約，並要求甲健身中心全額返還 A 先生已經繳納之費用。就此，健身中心定型化契約應記載事項第 10 點第 6 項也規定「消費者係以通訊交易或訪問交易訂約者，雖已使用業者設施，7 日內仍可適用消費者保護法第 19 條解除契約。」。不過需要注意者乃是健身中心定型化契約應記載事項第 10 點第 4 項之規定，即「入會費及其他費用於終止契約時得不列入退費計算範圍。」，所以雖然 A 先生依照消費者保護法第 19 條規定解除契約，甲健身中心就 A 先生所繳納之入會費 500 元，得不列入退費之計算範圍。
- (四) 另依據消費者保護法第 19 條之 2 第 2 項規定「企業經營者應於取回商品、收到消費者退回商品或解除服務契約通知之次日起 15 日內，返還消費者已支付之對價。」，因此甲健身中心應於收到 A 先生書面通知解除契約之次日起 15 日內，全額返還 A 先生已經繳納之費用 24,000 元，但不含入會費 500 元。

二、不論何種情形終止契約，甲健身中心均不得向 A 先生請求返還贈品



或主張自應返還費用中，扣除該贈與價額：

A 先生認為甲健身中心所贈送的頂級瑜珈墊是贈品，所以 A 先生終止契約後可以拒絕返還甲健身中心該贈品，就此，健身中心定型化契約應記載事項第 20 點第 2 項即規定「業者以商品及其他內容為贈品者，於契約終止時，不得向消費者請求返還該贈與或主張自應返還費用當中，扣除該贈與價額。」，另同點第 3 項也規定「業者以贈送會員會籍期間為內容而簽訂契約者，於契約終止時，應將各該期間合併納入契約範圍計算之。」，因此，業者以商品及其他內容為贈品，例如免除手續費或入會費皆應屬贈品，於契約終止時，業者不得向消費者請求返還該贈與，消費者亦不得主張贈與之會籍先行使用而免納入契約範圍計算。因此，甲健身中心不但不能要求 A 先生返還頂級瑜珈墊，也不能自應退還給 A 先生的費用當中扣除該頂級瑜珈墊之價額。此乃是為避免業者因過度行銷引誘消費者大量簽約，一旦消費者請求終止契約計算退費額度易引起爭議，所以規定不論何種情形終止契約，業者均不得向消費者請求返還該贈與或主張自應返還費用當中，扣除該贈與價額。

➔ 處理建議

- 一、甲健身中心對於可歸責於消費者事由而終止契約時，應充分認知退費之方式：
 - (一) 雖然健身中心定型化契約應記載事項第 10 點第 1 項賦予消費者可隨時終止契約之權利，且若是於契約生效 7 日內且消費者於營運中未使用服務而終止契約者，業者應全額退還消費者已繳費用。但若消費者是於契約生效 7 日後或消費者已使用服務之情形下而終止契約，則消費者即無法要求業者全額退還已繳之費用，而仍須負擔契約終止前之部分費用。因此，假若本案不構成訪問交易，則 A 先生需在契約生效後 7 日內且未使用甲健身中心服務



之情形下終止契約，甲健身中心才需要全額退還已繳之費用。

再者，依照健身中心定型化契約應記載事項第 10 點第 4 項規定，「入會費及其他費用於終止契約時得不列入退費計算範圍。」，且依照同點第 2 項規定，業者可以與消費者約定終止契約的手續費。不過同點第 5 項也有規定收取之上限，即「手續費加計應補足金額上限不得超過新臺幣 6,000 元。」。

- (二) 另需特別注意者，因為入會費依照健身中心定型化契約應記載事項第 10 點第 4 項規定，不列入退費的計算範圍，為避免業者不當調高入會費，因此於健身中心定型化契約應記載事項第 5 點第 4 項規定「消費者繳交之入會費及其他費用，總額不得逾第 10 點第 3 項所定月平均價格之 2 倍。」。

二、消費者依照消費者保護法第 19 條解除契約，與依照健身中心定型化契約應記載事項所為之終止契約，其處理結果會略有不同，此也為業者應需特別注意之事項。

- (一) 依照訪問交易或通訊交易解除契約與依照健身中心定型化契約應記載事項所為之終止契約，業者退還款項之時間略有不同。因為依消費者保護法第 19 條之 2 第 2 項規定，乃是「解除契約之次日起 15 日內」，而依照健身中心定型化契約應記載事項第 15 點第 2 項之規定，則是「終止契約後 15 工作日內」。
- (二) 另外，消費者依照通訊交易或訪問交易訂約者，雖已使用業者設施，但依照健身中心定型化契約應記載事項第 10 點第 6 項規定，消費者仍然可以依照消費者保護法第 19 條規定解除契約。但若消費者不符合通訊交易或訪問交易之情形，且在使用業者設施之情形下，則依照健身中心定型化契約應記載事項第 10 點第 1 項雖然可以終止契約，但依照同點第 2 項第 2 款之規定，業者可不用全額返還已繳之費用。



三、對於贈品之處理方式，健身中心定型化契約不得記載事項第 13 點也規定「業者之贈與不得約定附條件」，例如簽訂 11 個月送 1 個月會籍，但必須先履行完 11 個月，造成消費者提前終止契約時，業者會以條件不成就，而拒絕將贈與會籍合併計算會籍期間，此也為業者應需注意之事項。

綜前所述，若業者要預防消費者拿完贈品後，於 7 日內終止契約並要求全額退費，業者可以採取階段性給付之方式，或者約定契約生效後經過多少日（7 日以上）以上才能領取，以避免消費者利用 7 日內無條件終止契約之規定而獲取贈品。

➔ 參考法令

- ※ 消費者保護法第 2 條第 11 款、第 19 條、第 19 條之 2。
- ※ 健身中心定型化契約應記載事項第 5 點、第 10 點、第 15 點、第 20 點。
- ※ 健身中心定型化契約不得記載事項第 13 點。



案例 2

業者於約定使用期間屆滿時有通知之義務，並應於約定使用期間屆滿前一個月為通知

消費者與健身中心所定契約期間為 5 年，但有特別約定使用期間滿 2 年後，消費者即可無條件提前終止契約；但屆滿 2 年前，業者並未通知消費者，消費者以為契約已終止，後來卻發現仍被業者繼續扣款，消費者主張業者應返還滿 2 年後之扣款，業者應如何因應處理？

蔚中傑律師

業者指南

- ※ 業者應明確記載契約的開始與終止時間、業者與消費者的會員種類及其權利義務。另外，其他費用的明細與金額、消費者終止契約時是否收取手續費或違約金等也應明確記載，以避免爭議。
- ※ 於約定使用期間屆滿時，業者有通知義務，且不得事先約定契約到期時自動續約不另通知消費者或類此字樣。消費者與業者約定以信用卡按月分期授權扣款者，應於授權書明確揭露「如消費者書面提出解除、終止契約時，業者應於 24 小時內通知信用卡銀行停止扣款。」等文字。

案例說明

B 小姐為了瘦身，與乙健身中心簽署 5 年期間的契約，並約定入會費為 700 元，購買置物櫃的鑰匙費用為 1,000 元，每月的月費為 1,000 元，月費並以信用卡扣款之方式辦理。契約內並載明 B 小姐在契約生效超過 2 年後可以提前終止，且乙健身中心不會收取手續費或違約金。

但經過 2 年後，乙健身中心並未通知 B 小姐可以提前終止契約且繼續扣款，B 小姐誤以為契約已經終止，於收到帳單後才發現仍被乙健身



中心繼續扣款，因此 B 小姐向乙健身中心請求退還超過兩年之費用，乙健身中心應如何處理？

➔ 案例解析

一、B 小姐與乙健身中心契約之內容應屬合法：

- (一) 首先依照健身中心定型化契約應記載事項第 4 點第 1 項規定：「契約中應載明契約起訖時間與消費者會員種類及其權利義務，契約期間不得逾 3 年。按月定額收取會籍費用者，其期間以十年為限。」，也就是說消費者與健身中心之契約，若會籍費用是採躉繳者，契約期間以 3 年為限。但於會籍費用採按月定額收款之業者，其與消費者間之契約期間仍維持以 10 年為限。

以本案例而言，B 小姐與乙健身中心雖然是簽署 5 年期間的契約，但因為 B 小姐是採取按月定額繳納之方式，依照健身中心定型化契約應記載事項第 4 點第 1 項之規定，契約最長的期間可以達 10 年，故雙方關於契約期間之約定應屬合法。

- (二) 另 B 小姐與乙健身中心間之契約內，已載明 B 小姐在契約生效超過 2 年後可以提前終止契約，且乙健身中心不會收取手續費用或違約金，此乃是賦予 B 小姐可以提前終止契約的權利。就此，健身中心定型化契約應記載事項第 4 點第 2 項即規定「消費者於約定使用期間屆滿後終止契約，業者不得收取第 10 點第 2 項之手續費或任何名目之扣費。」；另關於前面所稱的「約定使用期間」，依據健身中心定型化契約應記載事項第 4 點第 3 項規定，乃是指「業者於契約記載消費者逾該契約使用期間而終止契約者，業者不得收取手續費用、違約金或任何名目費用之期間。」。準此，B 小姐與乙健身中心間關於約定使用期間之約定也屬適法。

另有部分業者乃是於契約中載明「在契約存續期間的前 2 年內，



消費者如欲終止契約，須支付違約費用。」，換言之，此也是表示消費者兩年後欲終止契約時，無須支付手續費，則依其文意也是「約定使用期間」之約定，所以依照健身中心定型化契約應記載事項第 4 點第 2 項規定，消費者於約定使用期間屆滿後終止契約，業者仍不得收取手續費或任何名目之扣費。

- (三) 本案例 B 小姐除月費之外，尚須給付乙健身中心入會費 700 元與購買置物櫃鑰匙的費用 1,000 元，而依照健身中心定型化契約應記載事項第 10 點第 4 項規定「入會費及其他費用於終止契約時得不列入退費計算範圍。」，因為入會費及其他費用得不列入退費計算範圍，若此等費用過高，恐會造成業者以收取高額入會費及其他費用而不用退費，為避免業者以低價使用費攬客卻收取高額一次性費用，健身中心定型化契約應記載事項第 5 點第 4 項規定「消費者繳交之入會費及其他費用，總額不得逾第 10 點第 3 項所定月平均價格之 2 倍。」，而將簽約手續費及其他費用明定收取之總額不得逾月平均價格之 2 倍。B 小姐月平均價格 2 倍之費用為 2,000 元，而入會費及購買置物櫃鑰匙之其他費用合計為 1,700 元，尚未超過 B 小姐月平均價格 2 倍之費用為 2,000 元，故 B 小姐與乙健身中心間關於手續費及其他費用也屬合法。

二、乙健身中心於約定使用期間屆滿時有通知之義務，並應於約定使用期間屆滿前一個月為通知：

- (一) 雖然健身中心定型化契約應記載事項第 4 點第 2 項規定「消費者於約定使用期間屆滿後終止契約，業者不得收取第 10 點第 2 項之手續費或任何名目之扣費。」，但本案乃是因為乙健身中心在未告知 B 小姐之情形下，導致 B 小姐誤認契約已經到期結束，而未為提前終止契約之行為，此時雙方的契約關係仍然存在，因此乙健身中心遂繼續扣繳 B 小姐之月費，故關鍵點乃是乙健身中心於約定使用期間屆滿時有無通知 B 小姐之義務。



(二) 因為契約須明確記載起訖時間，所以於契約期間屆滿後，原則上應無課與業者通知義務之必要性，但如本案例所示，因為部分業者會與消費者於契約中載明有約定使用期間，因此在有約定使用期間之情形下，業者應於使用期間屆滿前 1 個月，依本契約所載資料通知消費者。

就此，照健身中心定型化契約應記載事項第 18 點第 1 項即規定「業者於契約期間另約定使用期間者，應於約定使用期間屆滿前 1 個月，依本契約所載資料通知消費者。」，乙健身中心於約定使用期間屆滿時當有通知 B 小姐之義務，且應於約定使用期間屆滿前 1 個月為通知。故乙健身中心未盡通知義務，或雖有通知但無法證明，則依照同點第 2 項之規定「業者未能證明前項通知，致消費者於約定使用期間屆滿後，仍繼續使用其服務設備，業者不得收取手續費用、違約金或任何名目費用。」；故乙健身中心於約定使用期間屆滿時沒有通知 B 小姐，雖然雙方契約關係仍然存在，且 B 小姐也可能繼續使用乙健身中心的服務或設備，但乙健身中心仍然不得向 B 小姐收取手續費用、違約金或任何名目費用。換言之，只要乙健身中心無法證明有盡到通知義務，不論 B 小姐是否認知契約將因到期而結束、有無使用乙健身中心之服務或設備，乙健身中心均無法向 B 小姐收取任何費用。

(三) 綜前所述，因為乙健身中心並未於約定使用期間屆滿前一個月通知 B 小姐可以無條件提前終止契約，且繼續扣款，因此 B 小姐向乙健身中心請求退還超過 2 年之費用應有理由，乙健身中心應將溢收之款項退還給 B 小姐。

➡處理建議

一、契約內應詳細載明健身中心定型化契約應記載事項所規範之內容：

(一) 參照健身中心定型化契約應記載事項第 4 點與第 5 點，可知關於



契約起訖時間與消費者會員種類及其權利義務，以及消費者契約總金額及付款方式等，均為業者與消費者間契約內容的重要事項，此不僅涉及契約之種類，也涉及契約內的定型化契約條款是否合乎規定，尤其是契約之存續期間不得違反健身中心定型化契約應記載事項第 4 點規定。建議業者可以參酌「健身中心定型化契約範本」修正本身的契約，並參照「健身中心定型化契約應記載事項及不得記載事項查核紀錄表」以確認是否合乎規定，避免將來之消費爭議。

- (二) 就本案例而言，因為 B 小姐先填載授權書給乙健身中心，以採用信用卡扣款的方式繳納月費，在此也必須特別注意，依照健身中心定型化契約應記載事項第 5 點第 5 項之規定，即消費者與業者約定以信用卡按月分期授權扣款者，應於授權書明確揭露「如消費者書面提出解除、終止契約時，業者應於 24 小時內通知信用卡銀行停止扣款。」等文字，此不但屬於業者應明確揭露之告知文字，也是賦予業者通知銀行停止扣款之義務。所以當 B 小姐向乙健身中心請求終止契約，並要求退還超過 2 年之費用時，乙健身中心不但要返還溢收之費用，也應於 24 小時內通知 B 小姐的信用卡銀行停止扣款。

二、業者與消費者間契約之內容違反定型化契約應記載及不得記載事項者為無效：

- (一) 依據消費者保護法第 17 條第 4 項規定，業者的定型化契約條款違反公告之定型化契約應記載及不得記載事項者，該定型化契約條款為無效。因此依據消費者保護法第 17 條第 4 項與健身中心應記載事項第 5 點第 4 項等規定，入會費與其他費用超過月平均價格 2 倍之部分無效，也就是說入會費與其他費用，最高就是收取到月平均價格 2 倍之金額。此乃是避免業者以低價使用費攬客卻收取高額一次性費用，故將簽約手續費及其他費用明定收取之



總額不得逾月平均價格之 2 倍以作為限制。

- (二) 另外，消費者在契約生效 7 日後或消費者已使用服務而終止契約之情形下，依照健身中心應記載事項第 10 點第 2 項第 3 款之規定，業者可選擇不收取手續費，或收取定額的手續費 600 元；若業者手續費採取不定額收取者，其比例不得超過 20%。若超過 20%，則超過之部分為無效。又健身中心應記載事項第 10 點第 5 項也規定「手續費加計應補足金額上限不得超過新臺幣 6,000 元。」，若有超過，則超過 6,000 元之部分也為無效。
- (三) 此外，依照健身中心定型化契約不得記載事項第 11 點「業者不得事先約定屆期自動續約不另通知消費者或類此字樣。」以規避業者之通知義務，若有違反依據消費者保護法第 17 條第 4 項規定，該定型化契約條款也屬無效。

▶▶ 參考法令

- ※ 消費者保護法第 17 條第 4 項。
- ※ 健身中心定型化契約應記載事項第 4 點、第 5 點、第 10 點、第 18 點。
- ※ 健身中心定型化契約不得記載事項第 11 點。



案例 3



業者應以優惠價格計算契約金額，且所贈與之會籍期間也應納入退費計算

消費者與業者簽訂期間為 1 年之健身會員契約，由於屬於促銷方案，因此月費為 2,000 元（原價 4,000 元），並另贈送 3 個月予消費者；半年後消費者想終止契約，業者應如何因應處理？

蔚中傑律師

業者指南

- ※ 月平均價格，乃是契約總金額除以契約月數（含所贈與之會籍期間），而業者以優惠價格與消費者簽約時，月平均價格計算就應該依優惠價格計算，且以實際經過的月數計算，並以此作為退費之基礎。
- ※ 業者所贈與之會籍期間應納入退費計算，但入會費及其他費用於終止契約時得不列入退費計算範圍。
- ※ 消費者未繳納月費時，業者應先依照健身中心定型化契約應記載事項第 19 點第 1 項規定為催繳之通知。

案例說明

C 先生下班回家途中看到丙健身中心的開幕促銷廣告，只要在促銷期間加入丙健身中心成為會員，入會費由 500 元變為免入會費、置物櫃的磁卡費為 600 元，且健身會員契約期間 1 年以上，月費則由原價的 4,000 元打 5 折變成 2,000 元，並另外贈送 3 個月會籍給新加入的會員，若提前終止契約則要依照平均價格乘以約定使用期間之未到期時間比例之 20% 收取手續費。C 先生見機不可失，馬上進入丙健身中心瞭解，與丙健身中心簽署 1 年之健身會員契約，並採用每月繳納現金的方式繳納月費。



C 先生加入丙健身中心成為會員後，經過 6 個月發現自己只去過 2 次，覺得每個月還要繳納 2,000 元的會費很不划算，於是向丙健身中心要求提前終止契約，丙健身中心則向 C 先生要求補收入會費 500 元，並以月費的原價 4,000 元計算退費，C 先生認為不合理，而要求丙健身中心仍應依照促銷專案的內容辦理退費，此時業者應如何因應處理？

▶▶ 案例解析

一、丙健身中心應以契約所載總金額作為退費之基礎，且應將所贈與之會籍期間納入計算：

(一) 首先，因為 C 先生是在契約生效 7 日後而且有使用丙健身中心服務的情形下終止契約，所以丙健身中心需依照健身中心定型化契約應記載事項第 10 點第 2 項第 2 款之規定辦理退費事宜。也因為 C 先生是採取月繳的方式，所以丙健身中心得向 C 先生收取月平均價格乘以實際經過月數的費用。如有不足，C 先生應補足；如有餘額，丙健身中心應退還。比較需要注意的是，為避免會籍計算期間有誤差，是以實際經過的月數計算而非以日數計算，所以若有未滿 15 日者，以半個月計，逾 15 日者，以 1 個月計。

(二) 其次，依照健身中心定型化契約應記載事項第 10 點第 3 項規定，所謂的月平均價格，是以契約總金額除以契約月數（含所贈與之會籍期間），所以 C 先生的月平均價格之計算為： $2,000 \text{ 元} * 12 = \text{契約總金額 } 24,000 \text{ 元}$ ，再以契約總金額 $24,000 / 15$ 包含贈與會籍期間之契約月數 = 1,600 元。

就此，或有業者可能會主張以原價計算，並且不算入贈與的會籍，而主張月平均價格為 4,000 元，但此顯然與健身中心定型化契約應記載事項第 10 點第 3 項規定不符。實務上因為曾發生業者招募會員，以不收入會費跟手續費來吸引消費者，惟消費者要求終止時，業者則要求消費者補足之前減收的入會費與行政手續



費，此無疑係懲罰提前終止契約的消費者。就此，臺灣新竹地方法院 110 年度竹北小字第 457 號民事判決即認為「倘若肯認被告得設立其他名目，約定會員終止契約時應付之費用，以此增加消費者終止契約之障礙，則健身中心定型化契約應記載及不得記載事項中有關終止契約費用相關之規定將形同虛設，無法達成其規範效果。因此，本院認為被告以變更會籍合約書約定：原告如提前終止契約應給付入會手續費定價與優惠差額之規定，違反健身中心定型化契約應記載及不得記載事項第貳、九點之規定，該部分之契約條款應屬無效，不得作為原告終止契約時，向原告收取費用之依據。從而，原告主張被告於其提前終止契約時收受之 2,000 元，為無法律上之原因等情，為有理由。」可茲參照。因此於 110 年 11 月 1 日於定型化契約應記載事項第 5 點第 3 項，新增業者應依簽訂契約時所約定之價格作為退費之基礎價格。至所約定之價格係指消費者於簽訂契約時所繳交之費用，月費如含有贈與之會籍，應以月平均價格計算。

準此，依據健身中心定型化契約應記載事項第 5 點第 3 項「消費者繳交之第 1 項費用於終止契約時，其計算退費之基礎價格，應依簽訂契約時所約定之價格。」所以當丙健身中心用優惠價格與 C 先生簽約時，月平均價格計算就應該依優惠價格計算。

- (三) C 先生因為免入會費，僅支出置物櫃的磁卡費 600 元，因此入會費加計其他費用合計為 600 元，並未超過月平均價格的 2 倍即 3,200 元，故此部分應符合健身中心應記載事項第 5 點第 4 項之規定。且依據照健身中心定型化契約應記載事項第 10 點第 4 項「入會費及其他費用於終止契約時得不列入退費計算範圍。」。

因為 C 先生是經過 6 個月後才提前終止契約，所以依照健身中心定型化契約應記載事項第 10 點第 2 項第 2 款，C 先生應給付的手續費為 2,880 元。【計算式：1,600 (月平均價格) * {15 個月 (含



贈與之會籍期間) -6 個月 (經過期間) } *20%】。

- (四) 因為月平均價格為契約總金額除以契約總月數(含所贈與之會籍期間)，入會費及其他費用得不列入退費計算範圍，所以 C 先生提前終止契約時，應負擔之總金額為 13,080 元。【計算式：磁卡費 600 元+手續費 2,880 元+ (以月平均價格計算的 6 個月會費 $1,600*6$)】。而 C 先生已經支付的費用為磁卡費 600 元+以契約金額計算的 6 個月的會費 $2,000*6 = 12,600$ 元。因此，C 先生提前終止契約時，應補繳提前終止的費用 480 元給丙健身中心。【計算式:應負擔之費用 13,080 元-已經支出之費用 12,600 元 = 480 元】。
- (五) 雖然健身中心定型化契約應記載事項第 10 點第 2 項第 2 款關於不定額手續費之收取有 20% 之上限，但就此具有違約金性質之手續費，法院仍然有審查與酌減之空間，實務上即有認為「規定扣手續費 20% 為上限，並非規定手續費制式扣 20%，本院認為原告請求款項 98,256 元【計算式： $(60,768 \times 12/36) + 30,000 + 48,000 = 98,256$ 】以扣手續費 5% 為適當。」臺灣臺北地方法院 110 年度北消小字第 6 號民事判決參照。

二、若 C 先生在提前終止契約前拒不繳納月費，丙健身中心如何處理？

- (一) 依照健身中心定型化契約應記載事項第 19 點，若消費者未繳費用時業者負通知義務，若 C 先生在未提前終止契約的情形下，因為不常使用丙健身中心的服務而不繳納月費，丙健身中心即應依照前揭規定辦理。即「消費者未繳費用時，業者應於繳費期限屆滿日起 10 日內，依約定方式通知消費者 20 日內完成繳納。」，若消費者於通知期限屆滿仍未繳清者，「契約自通知期限屆滿日起視為終止，並依第 10 點規定退費或補費。」所以若 C 先生未繳納月費，經丙健身中心通知後 20 日內仍未繳清，則契約自通知期限屆滿日起視為終止，雙方並依照健身中心定型化契約應記載事項第 10 點之規定辦理退費或補費。



- (二) 丙健身中心需要注意的是，在健身中心定型化契約應記載事項第 19 點修正前，有規定於催繳期間內業者可停止消費者使用健身中心服務與設備的權利，但於 110 年 11 月 1 日修正後則刪除此一規定。所以在通知 C 先生的 20 日催繳期間內，丙健身中心應不得停止 C 先生使用健身中心的服務與設備。
- (三) 然若丙健身中心未為健身中心定型化契約應記載事項第 19 點第 1 項之催繳通知，則依同點第 3 項規定「契約仍為存續狀態者所生費用，不得向消費者收取。」。

➔ 處理建議

- 一、本案例乃是於簽約時給予消費者優惠而贈送 3 個月的會籍，如果業者基於行銷策略，希望消費者能夠簽署較長期的契約，例如約定契約生效後經過 7 日以上或約定消費者履行契約達 1 年以上，則另外贈送會籍，並於契約內有載明，則仍應依照健身中心定型化契約應記載事項第 10 點第 3 項規定，此贈送之會籍應列入月平均價格計算。但假設業者乃是在事後於消費者完全沒有預料到情形下贈與會籍，例如消費者與業者簽約後，經過 6 個月業者突然宣布為慶祝會員人數突破 100 人，所以贈送每人 1 個月的會籍，則因為此與消費者購買會籍契約並無直接關係，可不納入月平均價格計算。
- 二、本案例乃是消費者與業者間的契約，於消費者提前終止契約時，業者有收取不定額手續費之約定，所以在消費者提前終止契約時，業者可以在 20% 的比例內向消費者收取手續費。手續費的收取對消費者而言性質上如同提前終止契約的違約金，若契約未明訂收取手續費或違約金，業者即不得向消費者收取。健身中心定型化契約應記載事項第 10 點第 2 項第 2 款關於手續費的收取，區分為不收取、定額與不定額三個選項供業者與消費者選擇，但若契約內沒有做任何的勾選或記載如何收取手續費，業者即不得向消費者收取手續費。



，此需特別注意。

三、此外，需注意健身中心定型化契約應記載事項第 10 點第 5 項「手續費加計應補足金額上限不得超過新臺幣 6,000 元。」之規定。以本案例而言，消費者應給予業者手續費加計應補足金額僅 480 元，因此符合前揭規定。但假設將本案例改為：C 先生與丙健身中心簽訂 2 年契約，促銷方案為月費 1,700 元，且丙健身中心並無贈送贈品與贈送會籍，並約定若提前終止契約則要依照平均價格乘以約定使用期間之未到期時間比例之 20% 收取手續費，則在 C 先生使用 2 個月後，想跟丙健身中心提前終止契約，則 C 先生應給付的手續費金額為多少元？

參照前述 C 先生應給付手續費 7,480 元。【計算式：1,700 (月平均價格) * {24 個月 (會籍期間) - 2 個月 (經過期間)} * 20%】。因為 7,480 元超過健身中心定型化契約應記載事項第 10 點第 5 項以 6,000 元為上限，C 先生應給付之手續費只能以 6,000 元為計算。

四、參照臺灣高雄地方法院 110 年度雄小字第 1644 號民事判決「健身中心定型化契約應記載及不得記載事項第 14 條第 1 項規定先定期催告繳費，應限於會員未繳納月費之情況，而不及於系爭契約終止後依第 7 條所定補繳差額之狀況」，所以修正後的健身中心定型化契約應記載事項第 19 點第 1 項，應僅限於會員未繳納月費之情況才有適用，不包含修正後的健身中心定型化契約應記載事項第 10 點第 2 項第 2 款，於消費者提前終止契約後補繳差額之情形。

▶▶ 參考法令

- ※ 健身中心定型化契約應記載事項第 5 點、第 10 點、第 19 點。
- ※ 臺灣高雄地方法院 110 年度雄小字第 1644 號民事判決。
- ※ 臺灣新竹地方法院 110 年度竹北小字第 457 號民事判決。
- ※ 臺灣臺北地方法院 110 年度北消小字第 6 號民事判決。



案例 4

消費者證明受傷符合提前終止契約之規定者，業者即不得向消費者收取手續費或任何名目之扣費

消費者因故受傷導致不適合運動，故向業者提出終止契約，並要求不得收取違約金，業者應如何因應處理？

蔚中傑律師

業者指南

- ※ 只要符合健身中心定型化契約應記載事項第 8 點第 1 項或健身教練服務定型化契約應記載事項第 9 點第 1 項等法定事由，消費者即可以向業者辦理暫停會籍或暫停教練課程服務，且業者與消費者也不得約定暫停會籍（請假）之上限或次數。
- ※ 消費者符合健身中心定型化契約應記載事項第 8 點第 2 項及健身教練服務定型化契約應記載第 9 點第 2 項提前終止契約之規定者，業者即不得向消費者收取手續費或任何名目之扣費。

案例說明

D 小姐經朋友介紹得知丁健身中心的戊教練擅長教導重量訓練，因此加入丁健身中心成為會員、簽署 2 年期間的契約，現場繳付入會費 700 元，而月費 3,000 元則是以現金方式按月繳納。此外，並與丁健身中心簽署健身教練契約，以每堂 800 元之價格購買 24 堂課程，按堂數逐堂繳納費用，指定戊教練一對一教學。

D 小姐在半年內使用 6 堂戊教練的重量訓練課程，不料卻發生車禍，造成右腳粉碎性骨折以及腦震盪等傷害，D 小姐因受傷之故暫時無法運動，所以向丁健身中心要求提前終止健身中心與健身教練之契約，且認為自己乃是因為受傷所造成無法運動之情形，所以丁健身中心應不可以收取手續費或違約金，則丁健身中心應如何處理？



▶▶ 案例解析

一、符合健身中心定型化契約應記載事項第 8 點第 1 項或健身教練服務定型化契約應記載事項第 9 點第 1 項之法定事由，D 小姐可以向丁健身中心辦理暫停會籍或暫停教練課程服務：

- (一) 依照健身中心定型化契約應記載事項第 8 點第 1 項「消費者事先提出相關文件證明或釋明下列事由之一者，業者應於七工作日內辦理暫停會籍，於停權期間，免繳月費，會籍有效期間順延：(一)出國逾一個月。(二)傷害、疾病或身體不適致不宜運動。(三)懷孕、育嬰、侍親之需要。(四)服兵役致難以履約。(五)職務異動或遷居致難以履約。(六)其他事由致難以履約。」；由此可知，程序上消費者要事先提出文件證明有前揭規定之事由，業者即應於 7 個工作日內辦理暫停會籍。而暫停會籍的期間，也可稱為停權期間，消費者不但不用繳納月費，且會籍的有效期間也會往後順延。另參照健身教練服務定型化契約應記載事項第 9 點第 1 項之規定，也與健身中心定型化契約應記載事項第 8 點第 1 項相同。
- (二) 因為 D 小姐乃是車禍受傷而無法運動，所以只要 D 小姐提出傷害之證明，如醫院的診斷證明書，即可以向丁健身中心辦理暫停會籍與暫停教練課程服務，在暫停的停權期間，D 小姐可以不用繳納月費與課程費用，且會籍與課程的有效期間也會往後順延。另因為 D 小姐發生車禍乃是事出突然，恐無法事先提出相關證明文件，因此健身中心定型化契約應記載事項第 8 點第 3 項及健身教練服務定型化契約應記載事項第 9 點第 3 項即有補辦之規定，即「第 1 項第 2 款事由，消費者未能事先提出，得於事由發生後一個月內補辦。」
- (三) 又若 D 小姐於暫停會籍期間向丁健身中心繳納月費，D 小姐也可請求返還，此有臺灣新北地方法院 111 年度板小字第 2241 號



民事判決可參，該判決認為「原告會籍暫停期間為 110 年 9 月 1 日起至同年月 15 日、110 年 9 月 16 日起至 110 年 11 月 15 日及 110 年 11 月 16 日起至 111 年 9 月 15 日，於該段會籍暫停期間，被告自不得向原告收取會費，是原告主張被告於 110 年 9 月 7 日及 110 年 10 月 7 日分別向原告收取會費 544 元，合計為 1,088 元應返還原告，自屬有據。」。

二、D 小姐以受傷為事由辦理暫停會籍，於暫停會籍 6 個月後，若經醫師開立診斷證明，證明於 6 個月之期間內不能運動者，得提前終止契約，丁健身中心並不得向 D 小姐收取手續費或任何名目之扣費：

- (一) 因為 D 小姐所受的傷害較為嚴重，可能長時間不適合運動，為避免長時間停權造成消費者與業者的法律關係懸而未決，所以健身中心定型化契約應記載事項第 8 點第 2 項及健身教練服務定型化契約應記載事項第 9 點第 2 項即賦予消費者提前終止契約之規定。換言之，在消費者有傷害、疾病或身體不適致不宜運動等事由之情形，「暫停會籍 6 個月後，消費者經醫師開立診斷證明，於 6 個月之期間內不能運動者」，得依健身中心定型化契約應記載事項第 8 點第 2 項及健身教練定型化契約應記載事項第 9 點第 2 項提前終止契約，且「業者不得向消費者收取手續費或任何名目之扣費。」。
- (二) 準此，只要 D 小姐符合以下所有條件而提前終止契約，丁健身中心即不得向 D 小姐要求支付手續費或違約金：
 1. 當消費者因傷害、疾病向業者暫停會籍；
 2. 並且因此暫停會籍滿 6 個月；
 3. 消費者經醫師開立診斷證明，於之後 6 個月內不能運動者。

所以只要 D 小姐是以受傷為事由辦理暫停會籍，於暫停會籍 6 個月後，若經醫師開立診斷證明，證明於之後 6 個月的期間內不能運動者，就可以提前終止契約，且丁健身中心並不得向 D 小姐收



取手續費或任何名目之扣費。

(三) 另外，健身中心定型化契約應記載事項第 8 點第 2 項及健身教練服務定型化契約應記載事項第 9 點第 2 項規定，只要醫生開立之診斷證明即可，如果業者要求須教學醫院或是醫學中心之醫生證明，則有限縮消費者權利及顯失公平之虞，而違反健身中心定型化契約不得記載事項第 7 點及健身教練服務定型化契約不得記載事項第 10 點，關於「不得為其他違反法律強制、禁止規定或顯失公平之約定」之規定，也與民法第 247 條之 1 第 3 款及消費者保護法第 12 條第 1 項等規定有違。

(四) 因為傷害、疾病或身體不適等情形有可能隨者時間的進行而導致傷害或疾病加重或減輕，所以若是醫生所開立的診斷證明書只有記載 3 個月不適合運動，但 3 個月後病情並沒有好轉甚至加重，則醫生又再開立另一個診斷證明書，認定 4 個月不能運動，則在此情形下，雖然用兩個診斷證明書，累積加起來共 7 個月因傷害、疾病或身體不適致不宜運動，但因為乃是同一個病因所造成，就此也應認為符合健身中心定型化契約應記載事項第 8 點第 2 項或健身教練服務定型化契約應記載事項第 9 點第 2 項等規定，而可以提前終止契約，且業者不得向消費者收取手續費或任何名目之扣費。

但假使是不同的病因所造成，如 D 小姐因為車禍受傷，於辦理暫停會籍及暫停教練課程服務後，醫生開立診斷證明書認定 3 個月不能運動，3 個月後 D 小姐因為感染新冠肺炎，屬於中症患者，醫生另開立診斷證明書認定 4 個月不能運動，雖然累積加起來超過 6 個月，但因為是不同病因所造成，即無法依健身中心定型化契約應記載事項第 8 點第 2 項或健身教練服務定型化契約應記載事項第 9 點第 2 項提前終止契約。

(五) 再者，法院實務上也認為需消費者未欠費之情形下，才有申請暫



停會籍之權利，如臺灣臺北地方法院 111 年度北小字第 1499 號民事判決即認為「暫停會籍適用的對象是會員，亦即只有會員始有申請暫停會籍之權利，而會員本有依約繳納月費之義務，會員拒絕繳納月費，自難享有會員之權利。」。

➡處理建議

- 一、健身中心定型化契約應記載事項第 8 點第 1 項第 6 款及健身教練服務定型化契約應記載事項第 9 點第 1 項第 6 款所規定的「其他事由致難以履約」屬於概括條款，一般來說主要是看該事由是否會造成消費者履行契約的困難，如消費者因故服刑，顯然無法履行契約。或者防疫期間消費者如依中央流行疫情指揮中心規定，必須居家隔離或居家檢疫者，以及消費者出具由衛生主管機關通知個人應「自主健康管理」之相關證明文件，也可列為不可歸責於消費者事由等，也應均屬於此款事由，消費者於停權期間，無須繳納任何費用。
- 二、又健身中心定型化契約應記載事項第 8 點第 1 項第 3 款及健身教練服務定型化契約應記載事項第 9 點第 1 項第 3 款之「懷孕、育嬰、侍親之需要」法定事由，此次 110 年 11 月 1 日修正後，其標準也有放寬。修正前規定「因懷孕或有育養出生未逾 6 個月嬰兒之需要」，由此可知育嬰乃是以「出生未逾 6 個月嬰兒」為限，而修正後則取消限制，且增加「侍親」此一法定事由，但育嬰或侍親是否有時間與年齡之限制，即不無疑問。就此，育嬰定義或可以參考性別工作平等法第 16 條規定「受僱者任職滿 6 個月後，於每一子女滿 3 歲前，得申請育嬰留職停薪，期間至該子女滿 3 歲止，但不得逾 2 年。同時撫育子女二人以上者，其育嬰留職停薪期間應合併計算，最長以最幼子女受撫育 2 年為限。」，也就是以子女滿 3 歲為限且不得超過 2 年。至於侍親則可參考公務人員留職停薪辦法第 5 條第 1 項第 4 款規定「本人或配偶之直系血親尊親屬年滿 65 歲以上或重大傷病，且須侍奉。」以為認定，並參照同法第 6 條規定以 2 年為



限，業者也可以要求消費者檢具戶籍謄本、重大傷病證明以為佐證。

三、若業者與消費者約定暫停會籍（請假）之上限或次數，因為健身中心定型化契約應記載事項第 8 點及健身教練服務定型化契約應記載事項第 9 點未有限制之規定，若規定暫停會籍（請假）之上限或次數，將使消費者拋棄權利或限制其行使權利，即違反健身中心定型化契約不得記載事項第 7 點及健身教練服務定型化契約不得記載事項第 10 點，關於「不得為其他違反法律強制、禁止規定或顯失公平之約定」之規定，也與民法第 247 條之 1 第 3 款及消費者保護法第 12 條第 1 項等規定有違。準此，只要消費者請假係符合法定請假事由，就不能規範消費者請假上限及次數。

➔ 參考法令

- ※ 消費者保護法第 12 條。
- ※ 民法第 247 條之 1。
- ※ 性別工作平等法第 16 條。
- ※ 公務人員留職停薪辦法第 5 條、第 6 條。
- ※ 健身中心定型化契約應記載事項第 8 點。
- ※ 健身中心定型化契約不得記載事項第 7 點。
- ※ 健身教練服務定型化契約應記載事項第 9 點。
- ※ 健身教練服務定型化契約不得記載事項第 10 點。
- ※ 臺灣新北地方法院 111 年度板小字第 2241 號民事判決。
- ※ 臺灣臺北地方法院 111 年度北小字第 1499 號民事判決。



案例 5

業者應詳細告知消費借貸契約之重要內容，供消費者自由決定

消費者購買健身中心課程時原以為自己是採分期付款支付，豈料後續收到繳款通知書後，消費者才發現當初簽的契約不是分期付款，而是貸款契約，若業者經營不善倒閉，將造成消費者已無法使用課程，但仍需繳付課程餘額，業者應如何因應處理？若消費者僅購買教練課程，業者又應如何因應處理？

尚佩瑩律師

業者指南

- ※ 簽約前，業者應給予消費者充分的契約審閱期間，並就付款方式向消費者詳細說明，避免後續消費爭議。
- ※ 消費者若經業者推介，以貸款方式支付契約費用，業者應詳細告知消費者貸款契約之重要內容，供消費者自由決定。
- ※ 於本契約之終止或解除時，如果業者能證明是因為可歸責於消費者的事由而導致終止或解約，貸款機構仍得向消費者收取業者已提供服務之分期款。

案例說明

A 先生辦理甲健身房會員會籍，甲健身房後來因經營不善倒閉，A 先生卻仍然收到分期付款繳交帳單。經查詢才發現，當初簽的文件竟包含消費信貸申請書。A 先生認為，當初簽約時 B 業務員向 A 先生告知，如果不想使用信用卡分期繳款，也可以另行填寫申請書分期繳交，A 先生才因此在 B 業務員指定的地方簽名，豈料當時簽署的竟是消費信貸申請書，A 因此認為業者欺騙消費者。對此，業者應如何因應處理？



▶▶ 案例解析

在健身房消費實務上，不論是會籍或教練課程堂數的購買，經常可見業者使消費者以分期付款方式支付會籍或課程學費。然而，民眾在採用分期付款模式時，諸多消費糾紛是產生於健身業者搓合消費者與第三人（例如金融機構或資融公司）進行貸款，當業者發生營運不佳致消費者無從進行健身服務時，消費者仍需繼續繳納分期貸款之不公平狀態。

在教育部 110 年 11 月 30 日臺教授體部字第 1100044111A 號公告修正且自 111 年 1 月 1 日生效的「健身中心定型化契約應記載及不得記載事項」，以及臺教授體部字第 1100039417A 號令公告且自 111 年 1 月 1 日生效的「健身教練服務定型化契約應記載及不得記載事項」，有公布相應的業者告知事項及消費者權利事項，值得業者留意。

一、甲健身房得提供消費者與貸款機構訂定消費借貸契約之機會，然應由消費者自由決定及自行辦理訂約事宜：

- (一) 按「為協助消費者取得給付本契約費用之資金來源，業者得提供消費者與第三人（以下稱貸款機構）訂定消費借貸契約之機會，供消費者自由決定，並由消費者自行辦理訂約事宜」，健身中心定型化契約應記載事項第 7 點第 1 項定有明文。
- (二) 由於過往在發生消費爭議時，經常有消費者主張，並不知悉自己簽訂的是貸款合約，或訂約時僅是依據業務員指示，在指定欄位簽名、以複寫方式填寫，嗣後才知悉是貸款合約等情況，為避免此類爭議，健身中心定型化契約應記載及不得記載事項以及健身教練服務定型化契約應記載及不得記載事項已明文規定業者雖得提供消費者與第三人（即貸款機構）訂定消費貸款契約之機會，然業者的角色僅為提供此締約機會，應由消費者自由決定是否訂定貸款契約，且應由消費者自行辦理訂約事宜。再者，為證明消費者享有自行決定訂定貸款契約與否之自由，在訂約時，業者亦



應進行相關事項告知以及證明文件留存 (詳後述)，以便在後續爭議發生時，能舉證消費者並無締約上不自由。

- (三) 本則案例中，甲健身房雖得以提供 A 先生與貸款機構訂定消費借貸契約之機會，然應由 A 先生自行決定是否辦理消費借貸，並由 A 先生自行辦理訂約事宜。若 A 先生僅購買教練課程，由於健身教練服務定型化契約應記載事項第 7 點第 1 項亦有類似規定「為協助消費者取得支付本契約費用來源，業者得提供消費者與第三人 (以下稱貸款機構) 訂定消費貸款契約之機會，供消費者自由決定，並由消費者自行辦理訂約事宜」，因此業者亦應由 A 先生自行決定是否辦理消費借貸，並由 A 先生自行辦理訂約事宜。

二、甲健身房並未充分告知下列事項，及取得消費者聲明已受告知的證明文件，因此 A 先生可主張消費借貸契約不生效力：

- (一) 健身中心定型化契約應記載事項第 7 點第 2 項規定「消費者向業者推介之貸款機構辦理消費貸款，分期繳納本契約費用者，業者應將下列約定告知消費者，並取得消費者聲明已受告知之證明文件；未經業者告知，消費者得主張該消費借貸契約不生效力：

(一) 消費者已充分瞭解與貸款機構訂定消費借貸契約，係指定用途之專案貸款，申貸款項將依消費者指示逕予撥款至業者指定帳戶。

(二) 該消費借貸契約之全部內容(包括利息計算方式、是否有信用保險、保證人之設定或涉入等資訊)。

(三) 該貸款機構之名稱、負責人姓名、統一編號及其營業所或住居地址、電話、傳真、網站網址、電子郵件地址、消費爭議服務專線電話號碼。

(四) 辦理消費貸款，經核准 7 日內得隨時不附任何理由以書面通知業者及貸款機構解除或終止該筆消費借貸契約。



- (五) 終止或解除契約辦理退費時，業者除貸款機構依消費借貸契約得收取之費用外，不得請求額外收取費用。
- (六) 業者如有歇業、停業等無法繼續提供服務之情形時，消費者得主張遞延（預付）型商品或服務無法提供，於檢附催告業者之存證信函或其他得證明業者已無法繼續提供服務之佐證，向貸款機構申請止付業者未提供服務部分之貸款餘額。但業者已有提供履約保障者，不在此限。
- (七) 如終止或解除本契約，消費借貸契約亦同時終止或解除。本契約之終止或解除，業者能證明係因可歸責於消費者之事由所致者，貸款機構得逕向消費者收取業者已提供服務之分期付款。
- (八) 消費者已充分瞭解並知悉辦理消費者信用貸款所需遵守之約定；所為消費貸款如有消費糾紛或爭議，將影響個人日後信貸聲譽。」
- (二) 依據上述規定，新修正之健身中心定型化契約應記載及不得記載事項於民國 111 年 1 月 1 日生效後，業者於推介貸款機構時，應將上述事項告知消費者，並取得消費者聲明已受告知之證明文件（例如經消費者簽署的聲明書），作為日後證明已踐行告知義務之憑據。若業者未為告知，則消費者日後得主張該消費借貸契約不生效力。
- (三) 在本則案例中，由於 B 業務員於締約時並未告知 A 先生前述新修正之健身中心定型化契約應記載事項第 7 點第 2 項的規定事項，A 先生可主張該消費借貸契約不生效力。若 A 先生僅購買教練課程，因健身教練服務定型化契約應記載事項第 7 點第 2 項亦有類似規定，本案例中的 B 業務員並未踐行告知義務，A 先生亦得主張消費借貸契約不生效力。



➡ 處理建議

- 一、業者應確保消費者是自由決定訂定消費貸款契約，且已知悉健身中心定型化契約應記載事項第 7 點第 2 項之各項內容：由於在實務上曾發生消費者於簽署消費貸款契約且使用健身服務多時候，以「簽署申請書時，不知悉所簽文件為貸款契約」等理由主張貸款契約無效，為降低後續此類爭議之風險，業者於推介之貸款機構時，應將健身中心定型化契約應記載事項第 7 點之各項內容向消費者詳為說明，且消費借貸契約文字應清楚載明借貸相關權利義務，包括利息計算方式、是否有信用保險、保證人之設定等資訊，使消費者於簽署契約之過程中可清楚瞭解所填寫之文件性質究為「向第三人辦理貸款之申請書」或僅係「以分期付款方式向業者繳納會費」，並且取得及妥善保存消費者聲明已受告知之證明文件，俾於日後有爭議時，得以證明消費者已充分瞭解相關權利義務且已簽名確認。
- 二、業者應避免未經消費者同意即擅自以「假分期真貸款」的方式，為消費者與貸款機構成立消費借貸契約：
 - (一) 個人資料保護法第 20 條第 1 項規定「非公務機關對個人資料之利用，除第六條第一項所規定資料外，應於蒐集之特定目的必要範圍內為之。但有下列情形之一者，得為特定目的外之利用：一、法律明文規定。二、為增進公共利益所必要。三、為免除當事人之生命、身體、自由或財產上之危險。四、為防止他人權益之重大危害。五、公務機關或學術研究機構基於公共利益為統計或學術研究而有必要，且資料經過提供者處理後或經蒐集者依其揭露方式無從識別特定之當事人。六、經當事人同意。七、有利於當事人權益」；第 29 條第 1 項規定「非公務機關違反本法規定，致個人資料遭不法蒐集、處理、利用或其他侵害當事人權利者，負損害賠償責任。但能證明其無故意或過失者，不在此限」；第 41 條「意圖為自己或第三人不法之利益或損害他人之利益，而違反第 6 條第 1 項、第 15 條、第 16 條、第 19 條、第 20



條第 1 項規定，或中央目的事業主管機關依第 21 條限制國際傳輸之命令或處分，足生損害於他人者，處 5 年以下有期徒刑，得併科新臺幣 100 萬元以下罰金」。依據上述規定，業者若未經消費者同意而擅自將消費者個人資料作為辦理貸款之用，將違反個人資料保護法規定，而衍生相關民事及刑事責任。

- (二) 業者於提供消費者簽署文件時，應向消費者清楚說明該份文件內容、相關權利義務，並提供消費者充分時間審閱，且應避免有向消費者佯稱所簽文件僅為分期付款合約，實為貸款合約，進而未經消費者同意即擅自以消費者名義辦理貸款之情況，以免日後遭消費者主張貸款契約無效以及業者涉及詐術之施用、個人資料之濫用，而恐涉及相關民事、刑事責任。

➡ 參考法令

- ※ 消費者保護法第 17 條、第 56-1 條。
- ※ 民法第 148 條、第 478 條。
- ※ 個人資料保護法第 20 條、第 29 條、第 41 條。
- ※ 健身中心定型化契約應記載事項第 7 點。
- ※ 健身教練服務定型化契約應記載事項第 7 點。
- ※ 臺灣新北地方法院 98 年度小上字第 31 號民事判決。
- ※ 臺灣士林地方法院 97 年度士小字第 1074 號民事判決。



案例 6



義務

業者應於契約載明器材設備數量、指導員人數，且於變動時負揭示

於政府宣布開放健身房後，業者因受疫情影響，為節省成本而自發性限縮開放的運動器材設備，並減少現場指導教練的人數，讓消費者覺得權益嚴重受損，進而提出終止契約且認為業者不得收取違約金，業者應如何因應處理？

尚佩瑩律師

業者指南

- ※ 業者應於契約載明器材設備數量、指導員人數。
- ※ 業者提供之器材如有維修，應主動揭露於現場明顯處及公布於業者網站，以供消費者知悉。
- ※ 業者提供之運動器材設備或指導員人數如低於約定之 20% 以上時，消費者得終止契約，且業者退費時不得收取手續費、違約金或任何名目費用。

案例說明

B 先生加入乙健身房會員後，遇到疫情大爆發，政府亦規定健身房停止開放，乙健身房於是暫時關閉會館。之後政府宣布開放健身房，乙健身房通知 B 先生前往運動消費，B 先生到現場才發現乙健身房基於營運成本考量，不開放部分健身設備器材，且教練人數亦減少。B 先生認為權益受損，提出終止契約，並要求不得收取違約金，業者應如何因應處理？



▶▶ 案例解析

一、業者應於契約載明運動器材設備數量、指導員人數，且於運動器材設備及指導員變動時，有揭示義務：

(一) 依據健身中心定型化契約應記載事項第 6 點規定，業者應將服務提供內容向消費者為說明：「業者於營業時間內，應提供下列服務內容：

(一) 合格可供正常使用之運動器材設備、中文標示及使用說明。

(二) 各種設備於明顯處所張貼不當使用可能產生危險之警告標示及緊急處理危險方法之說明。

(三) 其他：

具國民體適能證照之指導員。

具有解說各種器材使用方式專業之指導員。

其他：(例如可供消費者詢問器材使用方式之聯絡資訊)

前項第一款及第三款之數量、人數、名稱及規範等應詳列於契約，或以附件方式呈現。業者提供之器材如有維修，應主動揭露於現場明顯處及公布於業者網站，以供消費者知悉。」。

其中，鑒於業者產業發展已日趨多元，本次修正之健身中心定型化契約應記載事項第 6 點已將原本的「解說員」修正為較為彈性的範圍，亦即業者可考量自身經營規模及消費者需求，提供具有國民體適能證照指導員、具有解說指導器材專業之人或其他可供消費者詢問器材使用方式之聯絡資訊，惟業者仍需維持契約服務品質。

此外，業者提供的服務如有變動，依據本規定應盡揭示義務，以保障消費者，因此，業者提供之器材如有維修，應主動揭露於現場明顯處及公布於業者網站，以供消費者知悉。



(二) 本案例中，乙健身房於 B 先生簽署健身中心契約時，依上述規定應於契約內或契約附件載明至少可以供應正常使用之運動器材設備之數量、具國民體適能證照之指導員人數、具有解說各種器材使用方式專業之指導員人數。

乙健身房現場運動器材如有維修導致現場可供正常使用之運動器材設備數量少於契約約定數量時，乙健身房應主動揭露於現場明顯處及公布於其網站。

舉例而言，乙健身房於契約約定可供應 4 台跑步機，現場實際有 10 台跑步機，其中 3 台在維修時，因乙健身房提供運動器材設備高於契約約定數量，則乙健身房無須公布於網站；然若現場有 7 台跑步機在維修，實際可使用跑步機數量僅 3 台，少於契約約定之提供數量，乙健身房主動揭露於現場明顯處及公布於其網站。

二、如乙健身房提供之運動器材設備或指導員人數低於約定之 20% 以上時，消費者得終止契約：

(一) 依據健身中心定型化契約應記載事項第 9 點規定之不可歸責消費者事由之終止與效果「消費者因下列事由之一，而自接獲業者通知或知悉事由時起 30 日內終止契約者，業者應依第 10 點第 2 項規定退費，不得收取手續費、違約金或任何名目費用：

(一) 業者營業場所搬遷或業者營業場所總面積縮減 20% 以上者。
但經消費者同意，不在此限。

(二) 因業者提供之運動器材設備或指導員等少於契約約定 20% 以上。

業者營業場所因例行維修需要而造成營業期間暫停者，會員權有效期間順延。但每月二日以內例行維修者，不在此限。」



(二) 本案例中，在政府放寬防疫措施後，乙健身房仍因自身營運成本考量而將現場提供的運動器材設備數量及健身教練人數縮減，此舉將影響消費者權益，使得消費者可使用服務較締約時雙方之約定數量低。

倘若乙健身房所提供之運動器材設備數量及健身教練人數有少於契約約定 20%以上之情事，B 先生得於自接獲業者通知或知悉事由時起 30 日內，依據健身中心定型化契約應記載事項第 9 點第 1 項第二款規定終止契約。

三、業者應依據健身中心定型化契約應記載事項第 10 點第 2 項規定計算費用，不再另行扣費，亦不得收取手續費、違約金或任何名目費用：

(一) 承前所述，健身中心定型化契約應記載事項第 9 點規定，當業者提供之運動器材設備或指導員等少於契約約定 20%以上時，消費者得於自接獲業者通知或知悉事由時起三十日內，依據健身中心定型化契約應記載事項第 9 點第 1 項第二款規定終止契約，且業者應依第 10 點第 2 項規定退費，不得收取手續費、違約金或任何名目費用。

在退費之費用計算方式上，健身中心定型化契約應記載事項第 10 點第 2 項第一款及第二款、第 3 項規定「因可歸責消費者之事由，致不能繼續履約者，業者應依下列規定計算費用，不再另行扣費：

(一) 契約生效七日內且消費者於營運中未使用服務而終止契約者，業者應全額退還消費者已繳費用。

(二) 契約生效七日後或消費者已使用服務而終止契約：



1. 已預繳全部費用者，依已繳全部費用扣除依簽約時月平均價格新臺幣○元乘以實際經過時間比例。如有餘額，業者應退還。(其有未滿十五日者，以半個月計，逾十五日者，以一個月計)
2. 月繳者，業者得向消費者收取月平均價格新臺幣○元乘以實際經過月數。如有不足，消費者應補足；如有餘額，業者應退還。(其有未滿十五日者，以半個月計，逾十五日者，以一個月計)
3. 手續費之收取：
 - 不收取。
 - 定額：新臺幣六百元。
 - 不定額：月平均價格乘以約定使用期間之未到期時間比例(含所贈與之會籍期間)之百分之○(不得逾百分之二十，其有未滿十五日者，以半個月計，逾十五日者，以一個月計)。

前項所定月平均價格，以契約總金額除以契約月數（含所贈與之會籍期間）。」

- (二) 本案例中，若 B 先生於自接獲業者通知或知悉事由時起 30 日內終止契約，且尚屬契約生效 7 日內且 B 先生於營運中未使用服務而終止契約者，則乙健身房應全額退還消費者已繳費用。

倘若契約生效 7 日後或 B 先生已使用服務而終止契約，則乙健身房應依據收費方式為一次預繳全部費用或月繳，依上述規定辦理退費，且不得收取手續費、違約金或任何名目費用。



➡處理建議

一、業者於訂立契約時，應留意契約中關於運動器材設備數量、指導員人數之記載：

(一) 健身中心定型化契約應記載事項第 6 點規定，業者應將合格可供正常使用之運動器材設備數量、具國民體適能證照或解說各種器材使用方式專業之指導員人數載明於契約。

此外，公平交易法第 21 條第 1 項及第 2 項規定「事業不得在商品或廣告上，或以其他使公眾得知之方法，對於與商品相關而足以影響交易決定之事項，為虛偽不實或引人錯誤之表示或表徵。前項所定與商品相關而足以影響交易決定之事項，包括商品之價格、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，及其他具有招徠效果之相關事項」、公平交易法第 42 條規定「主管機關對於違反第 21 條、第 23 條至第 25 條規定之事業，得限期令停止、改正其行為或採取必要更正措施，並得處新臺幣 5 萬元以上 2 千 5 百萬元以下罰鍰；屆期仍不停止、改正其行為或未採取必要更正措施者，得繼續限期令停止、改正其行為或採取必要更正措施，並按次處新臺幣 10 萬元以上 5 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。」。

(二) 依據上述規定，在訂立契約時，業者對於所提供之運動器材設備數量、指導員人數應謹慎填寫，不應為招攬客戶而在數量上有所誇大、虛偽不實或導致消費者錯誤認知，以避免現場日後若有運動器材設備數量、指導員人數與契約所載不符時，不但動輒須依規定於現場明顯處為揭露以及須於網站公布，還將可能構成公平交易法之不實廣告，而面臨主管機關裁罰，或遭消費者依民法及刑法相關規定主張遭詐欺，衍生後續爭議。



二、業者於營運時應留意現場運動器材設備數量、指導員人數之維持：

- (一) 依據健身中心定型化契約應記載事項第 9 點，當業者於現場所提供之運動器材設備或指導員等少於契約約定 20%以上時，將構成不可歸責消費者之終止契約事由，消費者得於自接獲業者通知或知悉事由時起 30 日內終止契約，且業者不得收取手續費、違約金或任何名目費用。
- (二) 因此，業者於進行器材維護時，或基於成本控管而減少現場所提供之器材數量、指導員人數時，仍應留意若提供之器材數量、指導員人數低於契約約定 20%以上時，消費者將有終止契約之權利。

三、如遇疫情三級警戒措施且消費者終止契約，業者應依規定辦理退費，不得收取手續費、違約金及任何名目費用：

- (一) 前述案例係針對業者自發性停業之因應措施。如業者係依法令配合全國性三級警戒措施而暫停營業，依據健身中心定型化契約應記載事項第 8 點第 1 項、第 3 項及第 4 項，不可歸責於消費者事由致無法使用健身設備者，消費者應檢具相關證明文件，得事先以書面向業者辦理請假，於停權期間，免繳月費，會員權有效期間順延。
- (二) 此外，因政府已明文要求業者需配合關閉停業，消費者亦因此無法使用健身中心，此時已構成「因天災、戰亂、政府法令之新增或變更等不可抗力或其他不可歸責於雙方當事人之事由」，且已達到「難以完成本契約之服務」之程度。

依據健身中心定型化契約應記載事項第 11 點，消費者及業者任何一方得終止契約，業者並應依未到期時間比例（含所贈與之會籍期間）計算餘額退還予消費者，不得收取手續費、違約金或任何名目費用。



▶▶ 參考法令

- ※ 消費者保護法第 17 條、第 56-1 條。
- ※ 公平交易法第 21 條第 1 項、第 2 項。
- ※ 公平交易委員會對於公平交易法第 21 條案件之處理原則第 7 點。
- ※ 民法第 92 條。
- ※ 健身中心定型化契約應記載事項第 6 點、第 9 點、第 10 點。



案例 7

因業者過度行銷導致消費者終止契約時，業者不得收取手續費、違約金或任何名目費用

消費者因喜愛某位健身教練上課方式，故而購買課程，並指定由該健身教練提供服務；後來因為該名教練太受歡迎導致很難預約，無法在指定時間依約提供服務，消費者遂提出終止契約，業者應如何因應處理？

尚佩瑩律師

業者指南

- ※ 健身教練服務的種類、堂數、期限、指定教練等應於契約中載明。
- ※ 消費者受領健身教練服務是否應事先預約時間，應於契約明訂。
- ※ 業者如有過度行銷、指定教練無法依約提供服務或業者變更履約地點等情況，消費者得終止契約，且業者退費時不得收取手續費、違約金或任何名目費用。

案例說明

消費者 C 小姐因喜愛丙健身教練的上課方式，而購買丙健身教練的課程，業者並向 C 小姐推薦一次購買多堂課程比較划算，C 小姐因此購買大量課程，並於契約中指定由丙健身教練提供服務。於購買後，C 小姐才發現丙健身教練非常受歡迎，導致課程很難預約。C 小姐雖然購買許多堂數課程，卻預約不到丙健身教練的課程，C 小姐擔心在指定期限內無法將堂數使用完畢，於是提出終止契約，並向業者要求支付違約金，業者應如何因應處理？



➔ 案例解析

一、健身教練服務的種類、堂數、期限、指定教練等應於契約中載明：

- (一) 本則案例中，因 C 小姐僅購買健身教練服務課程，因此應適用健身教練服務定型化契約應記載及不得記載事項。依據健身教練服務定型化契約應記載事項第 3 點「健身教練服務之種類及期限，應明確記載及約定於契約，如各專項服務之堂數及期限、含二專項以上複合服務之堂數及期限。各項服務教練與學員數之比例，應明確記載及約定於契約，如一教練對一學員、一教練對多學員，或事先約定同意兩者兼採之比例；如為指定教練者，應於契約登載該項服務指定之教練姓名。」。
- (二) 由於健身教練服務態樣日漸多元，各家業者提供之方案、課程內容及期限等多所差異，為避免日後消費者與業者間對於服務內容及條件有所爭議，健身教練服務定型化契約應記載事項第 3 點規定，在契約中應載明健身教練服務之專項種類、期限、各項服務教練與學員數之比例；消費者若有指定教練，應於契約載明教練姓名，以免日後對於雙方在締約時有無指定教練乙事產生爭議。
- (三) 本案例中，若消費者 C 小姐及業者間的健身教練服務定型化契約已載明指定由丙健身教練提供服務，並於契約登載丙教練姓名，則本項服務原則上即應由丙健身教練提供。

二、消費者受領健身教練服務是否應事先預約時間，應於契約明訂：

- (一) 健身教練服務定型化契約應記載事項第 15 點規定「消費者受領教練服務，應於事先約定預約方式，如未約定則為不需預約。消費者如無法依約定時間參加教練服務，應依約定方式於一定時間內事先通知業者。消費者未依前項約定方式通知，業者得依約定方式通知消費者補繳教練場地費用後，提供補課服務，未事先約定事項費用者，為無償提供補課服務」。因此，若消費者受領



服務需先預約，則應載明於契約中，以免雙方日後就消費者是否需先預約、消費者若無法參加課程有無通知業者義務、補課時消費者是否需補繳場地費等產生爭議。

- (二) 本案例中，如業者基於營運管理、教練課程安排或授課品質等考量希望消費者在使用服務前需先預約，則應載明於契約中，且消費者 C 小姐於擬接受丙健身教練服務前，應先依據契約之約定進行預約。

三、業者如有過度行銷、指定教練無法依約提供服務或業者變更履約地點等情況，消費者得終止契約，且業者退費時不得收取手續費、違約金或任何名目費用：

- (一) 健身教練服務定型化契約應記載事項第 10 點第 1 項及第 2 項規定「消費者因下列事由之一終止契約者，業者應準用第 11 點第 2 項規定退費：

(一) 累計教練服務契約量(含同一業者不同教練)，已達每週平均逾 5 堂課。

(二) 雙方指定教練無法依約執行業務。但消費者同意替換其他教練者，不在此限。

(三) 業者變更履約地點，未經消費者同意。

(四) 消費者暫停教練課程服務超過 1 年。

因前項第 1 款至第 3 款終止契約者，業者不得收取手續費、違約金或任何名目費用。」

健身教練服務定型化契約應記載事項第 11 點第 2 項規定「消費者依前項規定終止契約時，業者應依下列規定計算費用，不再另行扣費：



(一) 契約生效 7 日內且消費者尚未使用服務而終止契約者，業者應全額退還已繳費用。

(二) 契約生效 7 日後或消費者已使用服務而終止契約：

1. 應退餘額之計算：

- 明確事先約定逐月分配使用堂數限制者，業者就剩餘之堂數乘以每堂平均價退費。但已到期且可歸責於消費者而未使用者得不予退費。
- 未事先約定者，按未完成服務堂數占契約總價額比例退還餘額。

2. 手續費之計算：

- 不收取。
- 定額：新臺幣六百元。
- 不定額：應退餘額百分之〇〇計(不得逾 20%)。但以新臺幣九千元為上限。」

(二) 由於在實務上，曾有諸多消費者申訴案件類型為消費者因業者過度行銷，導致同時期累積過多課程無法於指定期限內使用完畢；為確保消費權益，依據本點規定，如消費者於期限內每週平均逾 5 堂，則消費者得要求終止契約。此外，基於保障消費者選擇自由之考量，消費者依據本點規定，得選擇任一契約終止，使消費者每週平均累計教練服務契約量(含同一業者不同教練)不超過逾 5 堂課。另考量到消費者每週上課之天數呈現多元選擇，未必是分散於 5 天，亦可能為集中於單天多堂，本點規範之每週 5 堂，是指堂數之總數，不以分散於不同天為限。

(三) 本案例中，消費者 C 小姐在業者的行銷下一次購買丙健身教練的大量課程，如 C 小姐的購買堂數於期限內已逾每週平均五堂課，則 C 小姐得要求終止契約，且業者不得向 C 小姐收取手續費、違約金或任何名目費用。此外，若 C 小姐與業者間指定的丙教練無



法依約執行業務，C 小姐亦得依本點規定終止契約，然而若 C 小姐同意替換其他教練，則 C 小姐不得以此終止契約。在退費時，如契約中未明確事先約定逐月分配使用堂數限制，則業者應按未完成服務堂數佔契約總價額比例退還餘額予 C 小姐。如契約中有明確事先約定逐月分配使用堂數限制，則業者應就剩餘之堂數乘以每堂平均價退費予 C 小姐。

➔ 處理建議

- 一、業者於業務行銷時，應依據消費者需求提供課程建議，避免過度行銷導致消費者同時期購買過多課程：
 - (一) 依據健身教練服務定型化契約應記載事項第 10 點第 1 項規定，當消費者累計教練服務契約量（含同一業者不同教練），已達每週平均逾 5 堂課時，消費者得終止契約。
 - (二) 在內部控管層面，業者在銷售課程時，應依據消費者需求為銷售，並依據個別消費者具體狀況安排課程堂數及使用期限，避免以過度推銷方式，導致消費者購買無法在規定期限內使用完畢之課程。此外，業者應向履行輔助人（例如業務、教練、指導員）宣導，協助消費者有效管理健身教練課程，在課程安排上宜避免要求消費者短期內上完大量課程、或多份課程重疊。
 - (三) 在簽約時，業者應就課程之每月最低使用堂數、使用期限等在契約上明確記載，並以口頭方式向消費者詳為說明，以利消費者依自身需求量力購買，減少因過度行銷導致消費者動輒以健身教練服務定型化契約應記載事項第 10 點第 1 項規定終止契約之風險。
- 二、業者在行銷課程時，亦應評估消費者所指定之教練日後得否依約執行業務之可能性：依據健身教練服務定型化契約應記載事項第 10 點第 1 項規定，當雙方指定教練無法依約執行業務時，消費者得終



止契約，因此如消費者於締約時係指名由特定教練授課，且載明於契約時，若後續該名教練無法依約執行業務（例如離職），將構成消費者終止契約事由，且業者不得向消費者收取手續費、違約金等費用。對此，於簽訂契約時，若消費者係指定由特定教練提供服務，業者亦應事前評估該名教練日後是否可以確實履約，並於後續課程安排上避免有使該名教練事實上無法依約執行業務之情況（例如教練分店調動），以避免消費者日後以指定教練無法依約執行業務為由，終止契約。

三、關於教練之預約方式，應於契約中載明：依據健身教練服務定型化契約應記載事項第 15 點第 1 項「消費者受領教練服務，應於事先約定預約方式，如未約定則為不需預約」，為避免後續雙方就課程預約方式有所爭議，就教練之預約方式，應於契約中明確約定，以避免後續雙方就消費者未完成預約一事是否源於消費者未遵守約定之預約方式衍生爭議。

➔ 參考法令

- ※ 消費者保護法第 17 條、第 56-1 條。
- ※ 健身教練服務定型化契約應記載事項第 3 點、第 10 點第 1 項及第 2 項、第 15 點。



案例 8

因可歸責業者事由或不可歸責雙方事由導致消費者終止契約時，業者不得收取手續費、違約金或任何名目之扣費

消費者購買 20 堂教練課付款 20,000 元，雙方約定於 4 個月逐月分配使用完畢，亦即 1 個月至少使用 5 堂教練課；但消費者於前 2 個月共使用 6 堂課，在第 3 個月時向業者要求終止契約，業者應如何因應處理？

尚佩瑩律師

業者指南

- ※ 消費者於契約期限屆滿前，得隨時終止契約。
- ※ 如為可歸責業者事由或不可歸責雙方事由而終止契約，業者不得收取手續費、違約金或任何名目之扣費。
- ※ 消費者以書面或事先約定方式通知業者後，其終止契約即生效力，業者應於 15 工作日退款。

案例說明

消費者 D 小姐向業者一次購買 20 堂教練課，並付款 20,000 元，雙方並於契約中約定於 4 個月逐月分配使用完畢，亦即 1 個月至少使用 5 堂教練課。D 小姐於前 2 個月共使用 6 堂課，D 小姐在第 3 個月時向業者要求終止契約及退款，業者應如何因應處理？

案例解析

一、消費者於契約期限屆滿前，得隨時終止契約：

- (一) 依據健身教練服務定型化契約應記載事項第 11 點第 1 項「消費者於期限屆滿前，得隨時終止。契約期限屆滿後，未使用剩餘堂數，業者得不予退費。」，依據本點規定，消費者於契約期限屆



滿前得隨時終止契約。

(二) 健身教練服務定型化契約應記載事項第 11 點第 2 項規定「消費者依前項規定終止契約時，業者應依下列規定計算費用，不再另行扣費：

(一) 契約生效 7 日內且消費者尚未使用服務而終止契約者，業者應全額退還已繳費用。

(二) 契約生效 7 日後或消費者已使用服務而終止契約：

1. 應退餘額之計算：

- 明確事先約定逐月分配使用堂數限制者，業者就剩餘之堂數乘以每堂平均價退費。但已到期且可歸責於消費者而未使用者得不予退費。
- 未事先約定者，按未完成服務堂數占契約總價額比例退還餘額。

2. 手續費之計算：

- 不收取。
- 定額：新臺幣六百元。
- 不定額：應退餘額百分之〇〇計(不得逾 20%)。但以新臺幣九千元為上限。」

(三) 本案例中，如 D 小姐終止契約，依據上述規定，就退餘額的計算首先應視契約中有無明確事先約定逐月分配使用堂數限制。例如，若 D 小姐購買 12 堂教練課程，一堂 1 千元計算，約定 3 個月使用完畢，逐月分配即一個月使用需 4 堂，當 D 小姐於第 1 個月僅使用 3 堂於第 2 個月要求終止契約，其退費依第 2 個月之後剩餘堂數計算，第 1 個月未使用之堂數不列入計算，故剩餘堂數為 8 堂，應退餘額為 8 千元。如雙方契約未事先約定逐月分配使用堂數，則業者應按未完成服務堂數佔契約總價額比例退還餘



額。例如 D 小姐購買 12 堂教練課程，一堂 1 千元計算，並無逐月分配使用堂數，則 D 小姐在使用第 3 堂後要求終止契約，其退費則依未完成服務堂數 9 堂計算。手續費之計算則依契約約定計算方式收取；如為不定額，且以餘額之百分比計算時，該比例不得逾 20%，且數額不得逾新臺幣 9 千元。

二、如為可歸責業者事由或不可歸責雙方事由而終止契約，業者不得收取手續費、違約金或任何名目之扣費：

(一) 消費者終止契約時，業者可否收取手續費違約金或其他名目之退費，應視終止是否因可歸責業者的事由或不可歸責雙方的事由而定。

(二) 不可歸責消費者事由之終止：

健身教練服務定型化契約應記載事項第 10 點規定「消費者因下列事由之一終止契約者，業者應準用第 11 點第 2 項規定退費：

(一) 累計教練服務契約量(含同一業者不同教練)，已達每週平均逾 5 堂課。

(二) 雙方指定教練無法依約執行業務。但消費者同意替換其他教練者，不在此限。

(三) 業者變更履約地點，未經消費者同意。

(四) 消費者暫停教練課程服務超過 1 年。

因前項第 1 款至第 3 款終止契約者，業者不得收取手續費、違約金或任何名目費用。

因第 1 項第 4 款終止契約者，業者得酌收手續費，其額度不得超過第 11 點所收取之手續費。」。



如消費者依據本條終止契約，除因「消費者暫停教練課程服務超過一年」的情況外，業者不得收取手續費、違約金或任何名目費用；如是因消費者暫停教練課程服務超過 1 年而終止契約，業者可酌收手續費，其額度不得超過前述第 11 點所收取的手續費額度上限。

- (三) 不可歸責雙方事由之終止：健身教練服務定型化契約應記載事項第 12 點規定「天災、戰亂、政府法令之新增或變更等不可抗力或其他不可歸責於雙方當事人之事由，致難以完成本契約之服務時，任何一方得終止契約，業者應依未服務之堂數(含所贈與服務堂數)計算餘額退還予消費者，不得收取手續費用、違約金或任何名目費用。」

由於天災、戰亂、政府法令之新增或變更等不可抗力，是不可歸責於雙方的事由，在此情況下不論是業者或消費者任一方均有行使契約終止的權利。依據本點所為之契約終止，業者應依未服務的堂數計算餘額退還消費者，且不得收取手續費用、違約金或任何名目費用。

- (四) 可歸責業者事由之終止：健身教練服務定型化契約應記載事項第 14 點規定「可歸責業者之事由致無法繼續提供約定服務，應依未服務之堂數(含所贈與服務堂數)計算餘額退還予消費者，不得收取手續費、違約金或任何名目之扣費。前項退費，業者應準用第 11 點第 2 項第 2 款第 2 目所定方式計算違約金支付予消費者。」

依據本點規定，當業者因可歸責事由致不能履約時（例如教練無故離職），應依未服務之堂數（含所贈與服務堂數）計算餘額退還予消費者，業者也不得收取手續費、違約金或任何名目之扣費，且業者應依第 11 點第 2 項規定計算違約金支付予消費者。



三、消費者以書面或事先約定方式通知業者後，其終止契約即生效力，業者應於 15 個工作日退款：

- (一) 健身中心定型化契約應記載事項第 16 點規定「終止契約之通知及退款方式消費者依第 9 點至第 12 點、第 14 點規定終止契約時，得以書面或事先約定方式通知業者，其終止契約即生效力。業者應於終止契約後 15 個工作日內將應退款項依約定方式退還消費者。」。
- (二) 在消費糾紛中，常因雙方未事前約定終止契約通知方式，導致致舉證上困難，本案例中，D 小姐終止契約時得以書面或契約約定之方式通知業者；業者於 D 小姐終止契約後 15 個工作日內，應依約定方式退費。

➡處理建議

一、在締約前，業者應先行評估是否有構成解約且不得收取手續費或違約金事由之風險：

- (一) 倘業者有過度行銷、雙方指定教練無法依約執行業務、業者變更履約地點等情形（健身教練服務定型化契約應記載事項第 10 點），或是客觀上存有天災、戰亂、政府法令之新增或變更等不可抗力或其他不可歸責於雙方當事人之事由（健身教練服務定型化契約應記載事項第 12 點），均可能導致消費者終止契約時，毋須支付手續費、違約金或任何名目費用。
- (二) 在天災、戰亂、政府法令之部分，例如政府因三級警戒疫情管制而命業者暫停營業等，因屬不可抗力，業者較難以事前預防。然而，在過度行銷、指定教練無法執行業務、變更履約地點等其他事由之部分，業者在締約前則可以提前檢視行銷方式、加強員工訓練及法令宣導、與教練間契約條款約定、營運規劃等內部控制程序，降低構成此等事由的風險；如事前已評估可能有營運地點



變更（例如租約將屆期）、指定教練將調動不同分店而可能須由其他教練授課等事項，應於締約前向消費者詳為說明、取得消費者同意，並將「消費者已知悉及同意」一事，載明於契約。

二、如消費者終止健身教練契約之時點已逾契約期限，則消費者不得請求退費；然業者在行銷時，仍須留意契約期限及使用限制之告知：

(一) 健身教練服務定型化契約應記載事項第 11 點第 1 項規定「消費者於期限屆滿前，得隨時終止。契約期限屆滿後，未使用剩餘堂數，業者得不予退費」，依據本點規定，消費者於契約期限屆滿後，就未使用剩餘堂數仍得請求退費，惟業者得選擇不予退費。

(二) 如契約期限屆滿，消費者發現指定教練相繼離開，始向業者表示欲終止個人教練課程合約，法院曾認為消費者終止之意思表示於課程有效期限後，消費者已不得終止契約，消費者請求退費即屬無據（臺灣新竹地方法院 109 年度竹小字第 706 號民事判決）。

(三) 此外，在實務上常有業者在消費者課程期限屆滿後，因消費者要求而同意讓消費者繼續使用課程，曾有法院認為，此點僅是業者提供的優惠性措施，不得解釋為消費者於期限屆滿後仍得主張終止契約及退費，理由為：

1. 於課程期限屆滿後，縱使業者有同意消費者申請展延，然若於展延期限過後，消費者始提出終止契約請求退費，此時顯已逾契約之有效期限及展延期限。更何況，契約已於契約期間屆滿時失其效力，因此，消費者並無主張終止契約之可能。從而，消費者主張終止契約，請求業者返還剩餘課程之價金，應屬無據。

2. 縱使業者曾有同意消費者如果願意上課，可以讓消費者繼續使用課程，惟此僅為業者基於服務消費者所提出之優惠性措施，而非代表該契約為無使用期限。因此，消費者雖得於契



約期滿後經業者同意繼續使用課程，然不得主張終止契約而要求業者退費（臺灣桃園地方法院 109 年度桃小字第 2668 號民事判決）。

- (四) 儘管部分法院見解曾採取上述有利於業者的立場，然而業者應特別留意的是，在提供課程期間展延優惠時，仍應避免構成「無使用期限」之合意，例如於宣傳時表示課程無使用期限、合約可以無限期展延。倘若業者、業務員或健身教練於締約時曾向消費者表示：課程合約上雖有使用期限，然而合約期間可以單純無限期展延等語，導致消費者因此購買大量課程，且在短期間內即須將購買課程使用完畢之情況，曾有法院認為雙方於締約時已口頭合意排除使用期限條款之適用，故教練合約應屬無使用期限，消費者仍得請求退款（臺灣臺北地方法院 110 年度北消小字第 6 號民事判決）。因此，業者在宣傳、推銷課程時，關於課程使用期限之說明應謹慎、詳細為之，並應於契約文字明確記載。業者在進行業務員、健身教練關於課程行銷之內部訓練時，亦宜就此加強宣導，以避免後續消費爭議。

➡ 參考法令

- ※ 消費者保護法第 17 條、第 56-1 條。
- ※ 健身教練服務定型化契約應記載事項第 10 點、第 11 點、第 12 點、第 14 點、第 16 點。
- ※ 臺灣新竹地方法院 109 年度竹小字第 706 號民事判決。
- ※ 臺灣桃園地方法院 109 年度桃小字第 2668 號民事判決。
- ※ 臺灣臺北地方法院 110 年度北消小字第 6 號民事判決。





第二篇

訂席、外燴（辦桌）業







案例 9

業者廣告或口頭承諾不收取酒水服務費，即不得向消費者收取。

消費者在餐廳宴請親友，因訂席時業者曾以「消費者提早預約即免收開瓶費」內容廣告並口頭與消費者確認，消費者始欣然下訂，但結帳時餐廳以契約未明文約定為由，而仍收取酒水服務費（即開瓶費），消費者覺得與先前承諾不同而拒付開瓶費，業者應如何因應處理？

黃士洋律師

業者指南

- ※ 業者的廣告、宣傳文件，或是所屬人員的行銷話術，均可能構成契約內容的一部分，因此，有關文案的撰寫，乃至於所屬人員的教育訓練，均應謹慎為之。
- ※ 不論與消費者如何約定開瓶費的收費方式，諸如：按桌次或人次收取、每桌（人）次之費用金額、是否僅酒精飲料收取酒水服務費、是否設有其他門檻（例如：每桌第一瓶飲料不收取費用）等，都應明確記載於契約當中。
- ※ 業者縱使不擬向消費者收取開瓶費，亦宜在契約中載明不收取該項費用，以免發生「未依規定記載應記載事項」的質疑。

案例說明

消費者 A 小姐與 B 先生婚期將近，兩人打算在甲婚宴會館宴請親友賓客。兩人在甲婚宴會館預定時，曾看到甲婚宴會館的廣告提及「提早預約即享免開瓶費優惠」，且甲婚宴會館的人員也口頭對兩人表示：「如果提前預約，到時候就不會收開瓶費，這樣你們可以用自己想要的酒，而且酒水錢也會低很多喔！」。消費者 A 小姐與 B 先生因為自身對於酒類的品味甚為講究且收藏甚豐，所以打算當日以自己珍藏的各種酒



類來宴客，故當下即決定與甲婚宴會館簽約，並在婚禮宴客當天使用自備的酒水宴客。

豈知，於當婚宴結束後，A 小姐與 B 先生卻發現甲婚宴會館的帳單中赫然多出一項「酒水服務費」。就此，甲婚宴會館表示定型化契約上面的「如自備酒水，每桌酌收開瓶費 1,000 元」的條款並未刪除，故仍要求依約給付，A 小姐與 B 先生聞言當場憤然拒絕支付該筆費用，主張甲婚宴會館應按照訂席時所承諾，不應再收取開瓶費。業者應如何處理？

➔ 案例解析

語焉不詳的宣傳或廣告內容，向來是滋生消費爭議的溫床。儘管消費者保護法第 22 條第 1 項規定「企業經營者應確保廣告內容之真實，其對於消費者所負之義務不得低於廣告內容。」，但這並不表示所有的廣告內容都會理所當然地成為契約內容的一部分，因此，實務上也不乏會發生業者雖然廣告不實並且可能因而受到行政處罰，但在民事法律關係上，消費者仍無從據以要求履約的情形。

就此，最高法院認為「按 104 年 6 月 17 日修正前消保法第 22 條規定：『企業經營者應確保廣告內容之真實，其對於消費者所負之義務不得低於廣告內容』，並未明定『廣告為要約』或『廣告為契約內容之一部』。廣告具有多樣性及複雜性，是否屬契約之一部，仍應參酌當事人之意思，包括廣告表示內容是否具體詳盡、當事人之磋商過程、交易慣例等綜合判斷。」，但也同時指出「如消費者信賴廣告內容，依企業經營者提供之廣告訊息與之洽談而簽訂契約，於契約中雖未就廣告內容再為約定，企業經營者所應負之契約責任，仍及於該廣告內容，該廣告固應視為契約之一部」(最高法院 108 年度台上字第 1201 號民事判決參照)。

換言之，廣告的內容雖然不當然構成契約的一部分，但如果消費者



基於廣告的信賴，並且之後也按照業者在廣告中提供的訊息與條件，和業者洽談締約的相關事宜，此時由於廣告內容確實是雙方磋商契約時的基礎，故縱使最終並沒有將廣告的內容白紙黑字寫在契約裡面，也仍然應承認該廣告的內容，確實是契約的一部分。

以本案情形而言，考量到訂席、外燴（辦桌）服務定型化契約應記載事項已明定廣告與口頭約定均構成契約內容，且消費者除透過廣告之外，並也已經向業者所屬人員確認過，因此，即便書面契約中並沒有關於免收開瓶費的記載，或是仍保留收取一定費用的制式條款，仍應認為免收開瓶費的優惠已經成為契約的內容，業者不得再向消費者收取開瓶費，且建議業者縱使不另否收取開瓶費，也應明確記載在契約上，避免衍生爭議：

一、本案例中，業者之廣告以及其與消費者間的口頭約定，構成契約之一部份，業者應按約履行，故於甲婚宴會館收費時，不應收取酒水服務費。

（一）依消費者保護法第 17 條第 1 項規定「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。」，為此，衛生福利部按前述規定，於民國 110 年 4 月 13 日以衛授食字第 1109900867 號制訂公告「訂席、外燴（辦桌）服務定型化契約應記載及不得記載事項」，成為業者與消費者間訂席、外燴（辦桌）服務法律關係的重要規範。

（二）承上，訂席、外燴（辦桌）服務定型化契約應記載事項第 3 點第 1 項、第 2 項與第 5 點第 3 項分別規定：「企業經營者所為之廣告、宣傳文件，與雙方口頭、書面或電子郵件等所為之約定及契約附件，均為契約內容之一部分。」、「前項契約條款如有疑義時，應為有利於消費者之解釋。」、「如企業經營者刊登之廣告或宣傳文件更有利於消費者，以最有利消費者之內容為準。」；由



此，可知在訂席、外燴（辦桌）服務的法律關係上，已經透過明文方式，直接規定業者的廣告內容或與消費者之間的口頭約定，均為契約內容，在消保法第 22 條規定之外，更進一步地給予消費者保障，且在廣告與契約不一致時，應以對消費者有利者為準。

- (三) 就本件情形，業者單單是曾經提出免收開瓶費的廣告，就已經沒有「主張因為契約並未明文約定免收開瓶費，所以可以另收費」的空間；進一步而言，由於業者在與消費者討論議定契約時，又曾以口頭向消費者宣稱：「消費者提早預約即免收開瓶費」等語。是以，本件縱使雙方並沒有以書面明確約定不收取開瓶費，業者亦不得向消費者收取該筆費用。

二、業者應在與消費者簽訂之契約中，明確記載酒水服務費之收費與否及收費方式。

- (一) 訂席、外燴（辦桌）服務定型化契約應記載事項第 5 點規定「餐會服務內容」之第五項之「其他：……3.酒水服務費：無。有(計價方式：____)。」。

由此可知，有關是否收取酒水服務費，以及（如果收取的話）其計價方式如何（例如：按桌數或人頭收取？），均為業者依法應在定型化契約上記載的事項。就此而言，若業者在契約並沒有關於明文約定開瓶費，卻仍要向消費者收取該項費用，其是否合法，即屬可疑。

- (二) 另提醒業者留意，考量到酒水服務費的「是」或「否」，均為訂席、外燴（辦桌）服務定型化契約的應記載事項，故縱使無意收取，亦建議應有「不另收酒水服務費」或類似記載，以杜爭議：
1. 消費者保護法除了在第 17 條第 5 項規定「中央主管機關公告應記載之事項，雖未記載於定型化契約，仍構成契約之內



容。」之外，同法第 56 條之 1 另規定「企業經營者使用定型化契約，違反中央主管機關依第 17 條第 1 項公告之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 3 萬元以上 30 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 5 萬元以上 50 萬元以下罰鍰，並得按次處罰。」。

2. 從而，業者欲收取開瓶費固然應該連同計費方式在契約上明確記載；反之，縱無意收取該項費用，亦建議在契約中予以明確記載，以免衍生可能遭主管機關認定「未依規定記載應記載事項」的困擾。

(三) 附帶說明的是，訂席、外燴（辦桌）服務定型化契約不得記載事項第 5 點另以明文規定「不得約定企業經營者可以其他方式變相或額外加價。」，是以，業者如果沒有明定收取開瓶費的條款，亦不得再以其他名目收取該項費用，否則形同變相收取原先並未約定得以收取的費用，從而違反上開不得記載事項第 5 點的規定。

➔ 處理建議

一、業者如欲收取開瓶費，則應事前連同開瓶費之計價方式明確記載於定型化契約，且計價方式應力求明確，以免衍生解釋與適用爭議：

(一) 是受否收取酒水服務費，以及收取酒水服務費的計價方式為何，均是訂席、外燴（辦桌）服務定型化契約的法定應記載事項，故業者如欲收取開瓶費，應事先在契約上予以明確記載。

(二) 酒水服務費應如何計價，訂席、外燴（辦桌）服務定型化契約應記載及不得記載事項並無進一步之規範或限制，惟宜力求明確，諸如：按桌次或人次收取、每桌（人）次之費用金額、是否僅酒精飲料收取酒水服務費、是否設有其他門檻（例如：每桌第一瓶



飲料不收取費用)等，皆應明確記載於契約之中，以免未來發生爭議。

二、廣告或宣傳內容與書面契約不一致時，將以最有利於消費者為準，故商品或服務內容有調整或改變時，宜一併檢視相關廣告文宣以及有關人員之教育訓練：

- (一) 廣告之內容構成訂席、外燴(辦桌)契約之一部分，已如前述，然而，若廣告的內容和書面契約的記載不一致時，又該如何處理？就此，訂席、外燴(辦桌)服務定型化契約應記載事項第 5 點第 3 項明文規定「如企業經營者刊登之廣告或宣傳文件更有利於消費者，以最有利消費者之內容為準。」。
- (二) 由此，可知廣告的內容和書面契約的記載不一致時，應視兩者的內容何者對消費者較為有利，再以較有利者為準。從而，若業者在廣告與書面契約條款發生不一致的情形時，將發生須按對己較不利條件履行契約的風險，不可不慎。因此，如業者的商品或服務內容發生變更時，除應同步修正有關廣告文宣之內容，並應加強員工教育訓練，以免所屬人員提供錯誤資訊予消費者，致生消費爭議。
- (三) 另一方面，業者提出的優惠措施或行銷方案，如具有時間或地域上的限制，於廣告時，亦應予以明確記載，以免在消費者保護法第 11 條所規定的「定型化契約條款如有疑義時，應為有利於消費者之解釋。」解釋原則之下，遭認定為不附條件之優惠，致業者遭受營業上的損失。

➔ 參考法令

- ※ 消費者保護法第 17 條、第 22 條、第 56 條之 1。
- ※ 訂席、外燴(辦桌)服務定型化契約應記載事項第 3 點、第 5 點。
- ※ 最高法院 108 年度台上字第 1201 號民事判決。



案例 10

「試菜」雖非定型化契約的法定應記載事項，但業者宜另與消費者予明文約定

消費者向婚宴會館訂席，由於契約內並無「試菜」約定，因而使用通訊軟體向餐廳經理詢問試菜優惠，餐廳經理訊息回覆可提供試菜 8 折優惠；但後來發現因物價上漲因素，餐廳早已調漲試菜 9 折優惠，以致雙方於結帳時發生爭執，業者應如何因應處理？

黃士洋律師

業者指南

- ※ 交易雙方透過通訊軟體就履約事項進行溝通已屬常態，考量到婚宴契約從締約到履行為期甚久，期間雙方多以通訊軟體進行溝通，故就雙方往來討論之記錄，應妥為保存，以免衍生爭議。
- ※ 業者透過即時通訊軟體向消費者承諾之事項，亦構成契約之內容，故業者表示得提供 8 折之試菜優惠後，除非在消費者試菜前即與消費者就價格另為合意，否則結帳時即應按原先承諾之價格履約。
- ※ 「試菜」並非「訂席、外燴（辦桌）服務定型化契約應記載事項」所規定，但仍建議參酌「訂席、外燴（辦桌）服務定型化契約範本」，將其載明於契約中。

案例說明

消費者 G 先生及 H 小姐為籌辦婚禮，向戊婚宴會館訂席，經過一番討論與磋商，兩人向戊婚宴會館簽訂契約，選定婚禮日子及菜色，並與戊婚宴會館的 I 經理互留即時通訊軟體帳號，便於日後聯繫。

然而，兩人簽約後沒幾天，突然想到應該要先試菜以防萬一，但是契約中對於試菜一事卻完全沒有約定，於是兩人使用即時通訊軟體聯繫



當時負責承辦及簽約的 I 經理，並詢問相關試菜事宜。I 經理回覆，雖然當初契約中沒有約定試菜要怎麼處理，但是婚宴會館可以按菜單 8 折的價錢讓新人與家人們一起來試菜。消費者 G 先生及 H 小姐聽了覺得沒有問題，便跟 I 經理約定喜宴前二週進行試菜。

試菜時，G 先生及 H 小姐偕同若干家人到會場，都對菜色甚為滿意，但結帳時卻發現帳單上的價錢只按照原價的 9 折計算，並沒有按照之前 I 經理所說的 8 折計價。兩人向當時聯繫的 I 經理詢問，I 經理則表示由於上次提出試菜的報價，已經過好幾個月，且因為最近通膨及成本實在上漲太多，所以無法按幾個月前的報價提供 8 折優惠。實際上，婚宴會館的政策已經改為試菜全價，當天是基於先前已經約好，所以才特別提供 9 折優惠。消費者 G 先生及 H 小姐聽了上述說法均表示無法接受，當下即發生爭執。業者應如何處理？

➔ 案例解析

婚宴是人生大事，新人莫不希望喜宴菜色能夠讓當天的賓主盡歡。然而，若沒有特別安排，新人很可能直到喜宴當天，才真正瞭解心目中的菜單在現實上是什麼狀況。因此，為減少消費者的疑慮，並保留調整改善的空間，實務上就發展出「試菜」作為解決方案。

由於「試菜」並非婚宴訂席、外燴（辦桌）服務契約上的必要事項，因此，主管機關在研擬訂席、外燴（辦桌）服務定型化契約應記載及不得記載事項規範的時候，亦沒有將「試菜」相關事宜的條款，納入應記載事項之內。從而，關於試菜事宜，例如試菜的次數與費用等，仍應由契約雙方自行約定，但當雙方對於試菜事宜的認知與理解有落差時，即易發生爭執。

就本件情形，雙方當事人雖未以書面契約就試菜事宜予以約定，然而因雙方曾透過通訊軟體就試菜的價格達成共識，故縱使經歷一定的物價波動，業者也不宜片面改變原先對消費者承諾的試菜優惠價格：



一、通訊軟體之訊息如經讀取，則發生效力，故業者若慣用通訊軟體與消費者溝通聯繫，宜隨時保存相關記錄：

(一) 有關業者與消費者間若透過通訊軟體傳遞訊息是否發生效力的問題，司法實務見解認為：「非對話而為意思表示者，其意思表示，以通知達到相對人時，發生效力。...103 年 5 月 16 日將辭呈傳至被上訴人與○○、黃○○在通訊軟體 LINE 對話群組，...並為李○○、黃○○所讀取，此有 LINE 對話內容及辭呈影本附卷可參 [見本院卷(一)第 455 頁、第 457 頁]。揆諸前開規定及說明，被上訴人於 103 年 5 月 16 日為終止兩造間勞動契約之意思表示，於同日到達李○○或黃○○時，即已生終止之效力。」(臺灣高等法院 106 年度勞上易字第 51 號判決參照)。

(二) 由此可知，司法實務係將通訊軟體之訊息往來，理解為「非對話的意思表示」，並以對方讀取訊息時，作為意思表示生效的時點。因此，通訊軟體的對話內容以及對方讀取與否之記錄，在發生爭議時非常重要，業者宜儘可能以文字形式呈現並妥予保存。

二、按所謂「試菜」，是指於婚宴進行前，依消費者與業者之所約定，於約定餐會日之菜單所行之餐宴。其主要目的在於提供消費者確認業者之菜色口味、份量及順序，然其並非婚宴訂席、外燴(辦桌)服務契約的必要事項；是以，縱使沒有試菜的約定，或是契約一方怠於給付試菜的費用，理論上也不當然影響婚宴訂席、外燴(辦桌)服務契約的效力；然而，考量到試菜實際上將很大程度地影響雙方後續履約，故實有予以明確約定的必要。

三、業者與消費者間有關試菜之約定，亦應適用訂席、外燴(辦桌)服務定型化契約應記載及不得記載事項之相關規定：儘管「訂席、外燴(辦桌)服務定型化契約應記載及不得記載事項」中並未就「試菜」部分做相關規定，惟「試菜」的目的，既然是為了讓雙方確保約定餐會日當天的菜色是否需要調整，從而，若按業者及消費者間



試菜約定的本旨，解釋上應該認為「試菜」的約定，其實是整個婚宴訂席、外燴（辦桌）服務定型化契約的一部分，從而發生疑義時，仍有「訂席、外燴（辦桌）服務定型化契約應記載及不得記載事項」之適用。

再者，由於二級防疫措施因對結婚宴客之限制規定屢有異動，故仍應視當下具體措施為何，始能論斷是否具備解約事由。就 111 年 1 月之後的情形為例，參考 111 年 1 月 24 日嚴重特殊傳染性肺炎（COVID-19）第二級疫情警戒標準及防疫措施相關裁罰規定，因二級防疫措施多半僅限制「宴席不得逐桌敬酒敬茶」，故解釋上應認為並未達到不能履行契約或履行顯有困難的程度。

四、承上，就本件情形而言，尤其應留意的是訂席、外燴（辦桌）服務定型化契約應記載事項第 3 點「企業經營者所為之廣告、宣傳文件，與雙方口頭、書面或電子郵件等所為之約定及契約附件，均為契約內容之一部分。」、「前項契約條款如有疑義時，應為有利於消費者之解釋。」，以及不得記載事項第 4 點「不得約定企業經營者於訂約後得片面變更契約內容。」與第 5 點「不得約定企業經營者可以其他方式變相或額外加價。」等規定。

五、再者，考量到 I 經理應有代理婚宴會館向消費者為意思表示的權限，本件應認為戊婚宴會館業已承諾給予消費者試菜 8 折優惠，且不容戊婚宴會館任意否認：

（一）按民法第 103 條規定「代理人於代理權限內，以本人名義所為之意思表示，直接對本人發生效力。」I 經理為業者之代理人，於即時通訊軟體中向消費者所為之意思表示，即為業者向消費者所為之意思表示。

（二）再者，按訂席、外燴（辦桌）服務定型化契約應記載事項第 3 點「適用效力」規定「企業經營者所為之廣告、宣傳文件，與雙方口頭、書面或電子郵件等所為之約定及契約附件，均為契約內容



之一部分。」，I 經理就試菜 8 折優惠之表示既為消費者接受，則按前揭規定，亦應認為雙方就試菜價格已有 8 折優惠之合意。

六、綜上，本件甲餐廳既已就試菜事宜承諾予以 8 折之優惠，則應不得事後片面調整價格或為額外加價等行為。

➡處理建議

一、試菜雖非訂席、外燴（辦桌）服務定型化契約應記載事項所規定之應記載事項，惟考量到試菜對日後履約的影響甚鉅，業者不妨事前一併於書面契約予以約定，以免滋生疑義；至於試菜事宜應如何約定，則不妨參酌「訂席、外燴（辦桌）服務定型化契約範本」：

（一）訂席、外燴（辦桌）服務並不必然會有試菜之約定，然考量到試菜對於後續履約影響甚鉅，不妨將有關事項列入訂席、外燴（辦桌）服務定型化契約中，一併予以約定；反之，若業者並無意提供試菜，或不擬就試菜提供優惠價格，則不妨於契約中明定「不提供試菜服務」或「提供試菜服務」等意旨，以杜爭議，避免日後雙方因對試菜存有認知落差而生爭執，甚至影響後續訂席、外燴（辦桌）服務有關的履約事宜。

（二）就此，儘管訂席、外燴（辦桌）服務定型化契約應記載事項並未將試菜相關事宜列入，但主管機關所訂定之「訂席、外燴（辦桌）服務定型化契約範本」則對試菜事宜設有參考條款；該範本在法律上雖無強制效力，然仍可作為撰擬契約條款之內容，例如該範本第 3 條「本契約服務內容如下：...試菜：無有(時間：年月日時)」，以及第 13 條（試菜方法及優惠）「甲、乙雙方有試菜約定者，乙方應提供試吃餐會當日相同品質品項之全程菜色。」、「甲方得要求乙方提供試菜優惠，雙方合議優惠內容如下：...」等條款，均可寫入書面契約條款。

二、業者之經理人以各種通訊方式向消費者承諾之事項，均構成契約之



內容，故業者所屬人員與消費者討論契約事宜時，應格外注意，並宜留存相關紀錄。

三、婚宴訂席契約從訂席到履行契約往往歷時數月到年餘，但由於法規禁止變相或額外加價，故業者在定價時，應將可能的物價波動一併考慮，如有難以依約履行之情形，應主動與消費者溝通協調，避免履約後消費者拒不付款之窘境：

- (一) 業者應按與消費者約定之價額收取費用，縱使為「試菜」亦同。倘若有遭遇物價上漲等因素需調整收費價額，業者仍應預先與消費者為溝通。另按不得記載事項第 5 點規定「不得約定企業經營者可以其他方式變相或額外加價。」，故業者不得任意假借「物價調整」作為片面變更價格之理由。
- (二) 另補充說明者，物價波動在所難免，如欲以此作為調整價格之事由，除經雙方同意之外，業者固然可考慮民法第 227 條之 2「契約成立後，情事變更，非當時所得預料，而依其原有效果顯失公平者，當事人得聲請法院增、減其給付或變更其他原有之效果。」規定，惟前開規定條件甚為嚴格，除須物價波動於締約時不可預料之外，還必須達到依原契約履行將「顯失公平」之程度始可為之，且此亦仍應由法院認定，並非業者可得任意主張，是以，建議此類情形，仍應盡力與消費者溝通協調，始為正辦。

▶▶ 參考法令

- ※ 消費者保護法第 17 條。
- ※ 民法第 103 條、227 條之 2。
- ※ 訂席、外燴（辦桌）服務定型化契約應記載事項第 3 點。
- ※ 訂席、外燴（辦桌）服務定型化契約不得記載事項第 4 點、第 5 點。
- ※ 訂席、外燴（辦桌）服務定型化契約範本第 3 條、第 13 條。
- ※ 臺灣高等法院 106 年度勞上易字第 51 號判決。



案例 11



消費者因疫情因素擔憂出席率過低而決定取消婚宴，業者得按其取消通知到達之時點，酌收部分定金

消費者原本向婚宴會館下訂 20 桌，並在簽定契約後即預付 5 萬元定金，但後來因疫情升溫，消費者擔心客人出席率低而決定取消婚宴，並希望業者可全額退還定金，業者應如何因應處理？

黃士洋律師

業者指南

- ※ 儘管防疫措施可能嚴重影響當事人履約之意願，但在大多數情形下，尚不構成訂席、外燴（辦桌）服務定型化契約應記載事項第 12 點所規定的不可歸責於當事人之解約事由。
- ※ 縱使新冠肺炎之疫情不必然構成解約事由，然業者應隨時與消費者溝通有關疫情之因應措施，以維護消費安全並促使消費者善盡防疫措施之協力義務。
- ※ 新冠肺炎相關措施時常異動，業者宜隨時關注法規動態，始能正確反應契約履行可能受到的衝擊。

案例說明

消費者 C 先生與 D 小姐婚期將近，兩人打算在乙婚宴會館宴請親友賓客並估算婚禮的出席人數應該在 200 人左右。於確定婚禮時間後，兩人便向乙婚宴會館下訂 20 桌並簽訂契約，同時也向乙婚宴會館給付定金 5 萬元。

豈知，隨著婚禮時間越來越近，卻發現原本以為已經獲得穩定控制的疫情又逐漸加劇，許多原本預定要出席的親朋好友陸續表示因為疫情升溫，可能沒有辦法出席。



幾經思考，消費者 C 先生與 D 小姐為避免出現空蕩蕩的婚宴現場，乃決定提前向乙婚宴會館取消所訂之宴席，並向業者表示是因疫情緣故才取消，所以希望業者可以退還全部定金 5 萬元，業者應如何處理？

➔ 案例解析

根據行政院消費者保護處的統計，110 年 5 月間臺灣防疫措施進入三級警戒時，短短不到一個月的時間，就發生與疫情相關之申訴 504 件，其中有關喜宴取消所衍生的申訴案件即高達 28 件，在所有申訴案件類型中排行第 4¹。此外，行政院消費者保護委員會也在 110 年 5 月 17 日發布「訂席、外燴（辦桌）服務解約退費處理原則」，指出：「『因天災、戰亂、政府法令等不可抗力或其他不可歸責於當事人事由，致不能履行契約或履行顯有困難者，任一方均得解除本契約。契約解除後，業者應無息返還消費者已繳之定金。當事人一方因前項原因解除契約者，對於他方不負損害賠償責任。』訂席、外燴（辦桌）服務定型化契約應記載事項第 12 點定有明文。當事人如有不可抗力或不可歸責事由，致不能履約或履約顯有困難，得參酌上開規定辦理²。」。

誠然，由於當時疫情嚴峻，甚至一度進入三級警戒之狀態，或許是因為當時訂席、外燴（辦桌）服務定型化契約應記載及不得記載事項甫生效不久，故有不少業者在未注意法規修正的情形下，出現違法的情形。然而，就現在的情況而言，三級警戒已非常態，而縱使同樣是維持二級警戒的狀態，其具體的措施內容也是頻繁異動，難以一概而論，從而，消費者此時如以疫情嚴峻為由，向業者提出解約與返還定金，其是否合法，即不無討論空間。

¹ 行政院新聞稿，110.05.24，面對嚴峻疫情 消費權益如何維護 — 可至「COVID-19 消費資訊專區」查詢，網址：<https://www.ey.gov.tw/Page/F7408A6FCA4B0A8A/7c889c4d-b927-4876-bd54-ed0c805b929e>。（最後到訪日期：111.09.09）

² 行政院消費者保護委員會，110.05.17，訂席、外燴(辦桌)服務解約退費處理原則，網址：<https://cpc.ey.gov.tw/Page/9E98F172730A0264>。（最後到訪日期：111.09.09）



實則，在三級警戒期間，由於政府嚴令「結婚不宴客，喪禮不公祭」(嚴重特殊傳染性肺炎(COVID-19)第三級疫情警戒標準及防疫措施相關裁罰規定參照)，則消費者主張有不可歸責之解約事由，並無不妥；然而，於二級警戒期間，則應具體觀察管制措施之內容以及該措施對履約影響致何種程度，始能論斷：

一、於三級警戒期間，因法令已明文禁止結婚宴客，故應屬不可歸責於當事人致不能履約之情形，此時業者與消費者雙方均得主張解約，且業者應返還消費者已繳之定金：

(一) 按訂席、外燴(辦桌)服務定型化契約應記載事項第 12 點第 1 項規定「因天災、戰亂、政府法令等不可抗力或其他不可歸責於當事人事由，致不能履行契約或履行顯有困難者，任一方均得解除本契約。契約解除後，業者應無息返還消費者已繳之定金。」，此處應留意者有二，首先，解約的事由必須是「因天災、戰亂、政府法令等不可抗力或不可歸責於當事人」之情形；其次，該事由必須達到「不能履行契約或履行顯有困難」程度。

(二) 承上，由於嚴重特殊傳染性肺炎(COVID-19)第三級疫情警戒標準及防疫措施相關裁罰規定，不但婚宴的管制措施是「結婚不宴客」，甚至餐廳內用餐也是全面禁止，故應認為「因政府法令之不可抗力或不可歸責於當事人」以及「致不能履行契約或履行顯有困難」兩個要件均已具備，從而在三級警戒期間，消費者或業者均得解除契約，且不論是由契約的哪一方提出解約，業者均應退還已收取的定金。

二、於二級警戒期間，應視具體防疫措施對履約影響之程度如何，尚難一概而論：

(一) 如前所述，依訂席、外燴(辦桌)服務定型化契約應記載事項第 12 點第 1 項規定，除需有不可抗力或不可歸責於當事人之事由外，尚須該事由達到致不能履行契約或履行顯有困難之程度，始



堪認定得解除契約。

- (二) 再者，由於二級防疫措施因對結婚宴客之限制規定屢有異動，故仍應視當下具體措施為何，始能論斷是否具備解約事由。舉例言之，就 111 年 1 月之後的情形，因二級防疫措施多半僅限制「宴席不得逐桌敬酒敬茶」(111 年 1 月 24 日嚴重特殊傳染性肺炎 (COVID-19) 第二級疫情警戒標準及防疫措施相關裁罰規定)，故解釋上應認為並未達到不能履行契約或履行顯有困難的程度。
- (三) 然而，二級防疫措施雖然只就宴席為一定程度之限制，但若該限制在個案已達到契約目的不能或難以履行的程度，則似仍應承認契約當事人得解除契約。例如消費者訂席百桌，但二級防疫措施現制室內人數不得超過 50 人 (110 年 7 月 29 日嚴重特殊傳染性肺炎 (COVID-19) 第二級疫情警戒標準及防疫措施相關裁罰規定參照)，此時如果業者場地設備確實無法提供適當隔間時，似應認為已達「不能履行契約或履行顯有困難」的程度。

➔處理建議

- 一、約定餐會日如於三級警戒期間，則消費者或業者任一方均得解除契約，且解約後業者應返還已收取之定金：
 - (一) 如前所述，三級警戒期間因政府法令已明文禁止宴客，從而認定因不可抗力之政府法令因素已達「不能履行契約或履行顯有困難」之程度，並無疑義。
 - (二) 承上，因訂席、外燴(辦桌)服務定型化契約應記載事項第 12 點第 1 項規定「任一方」均得解除契約，故消費者或業者均得解約，此時他方不得拒絕，惟應說明者，不論解約由何方當事人提出，解約後業者仍應依上開規定無息返還已收取之定金。
- 二、於二級警戒期間得否解約，則應視當時警戒措施對契約履行造成如



何之困難或妨礙，是否達到「不能履行契約或履行顯有困難」程度，始能認定，然業者亦應隨時考察自身給付能力在防疫措施之限制下，是否仍能順利履約：

- (一) 嚴重特殊傳染性肺炎（COVID-19）第二級疫情警戒標準及防疫措施相關裁罰規定歷經數次修正，且對宴客限制寬嚴不一，故對於二級警戒期間能否解約，宜確認當下規範狀態，始能論斷。
- (二) 警戒措施是否構成解約事由，亦與消費者之需求以及業者之履約條件相關，如按防疫措施所為之限制，依業者履約之能力已不能達到消費者締約之目的與需求時，解釋上應認為消費者與業者均得解除契約。是以，縱消費者未為解約之表示，如業者評估自身給付能力已無法在防疫措施之限制下履行契約，則亦應慎重考慮是否主動提出解約之要求並退還定金，以免損害消費者之權益。

三、業者依法負有確保商品或服務安全之義務，故有關防疫措施之修正並非僅涉及契約能否解除之問題，業者並應時時留意法規動態，以確保自身善盡法定之義務而足以維護消費安全：

- (一) 消費者保護法第 7 條第 1 項規定「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。」，是以，疫情因素並非僅涉契約雙方能否解約，並同時涉及業者是否已善盡「足以保護消費安全」法律上之義務。
- (二) 有鑑於二級警戒期間之防疫措施頻繁變動且內容之變動幅度甚大，業者應隨時關注法令動態，始能在消費者提出解約時正確適用法令，並兼顧自身維護消費安全之法定義務。

四、最後應留意的是，消費者縱使不能依訂席、外燴（辦桌）服務定型化契約應記載事項第 12 點規定解除契約，也仍然可以依該應記載事項第 10 點之規定解約，此時業者仍應允其解約並依規定按比例



退還定金予消費者。

➔ 參考法令

- ※ 消費者保護法第 7 條。
- ※ 訂席、外燴（辦桌）服務定型化契約應記載事項第 10 點、第 12 點。
- ※ 大型餐宴、婚宴場所防疫管理措施指引。
- ※ 嚴重特殊傳染性肺炎（COVID-19）第三級疫情警戒標準及防疫措施
相關裁罰規定。
- ※ 嚴重特殊傳染性肺炎（COVID-19）第二級疫情警戒標準及防疫措施
相關裁罰規定。



案例 12



消費者因改變心意而決定向業者解約且請求退還定金，業者得按其取消通知到達之時點，酌收部分定金

消費者向婚宴會館預定場地並簽訂契約預付定金 10 萬元，但後來消費者因故欲在其他婚宴餐廳舉辦，遂向業者提出解約並請求退還定金，請問業者應如何因應處理？

黃士洋律師

業者指南

- ※ 訂席、外燴（辦桌）服務定型化契約應記載事項已就消費者已付定金而欲解除契約之情形，明確規範業者應返還之定金計算基準，業者遇有消費者任意解約的情形，應按上述規定之比例返還定金予消費者。
- ※ 業者應退還之定金之計算，是依於「訂約日」、「約定餐會日」以及「收到消費者通知取消之時點」等因素計算，故業者在履約時，應留意就前開事項留存相關記錄，以杜爭議。

案例說明

消費者 E 先生向 F 小姐求婚時，承諾將在丙婚宴會館業者的場地舉辦豪華婚宴，但由於丙婚宴會館生意太好，加上 E 先生篤信所謂的「黃道吉日」，故必須等超過 1 年才有適當的日子與場地。不料，因突然 E 先生家中長輩往生，兩人基於習俗希望在 100 天內完成喜宴，遂退而求其次，找到丁婚宴會館簽訂契約，約定在 99 天後舉辦婚宴，席開 30 桌，總價金 99 萬元，並先支付定金 10 萬元。

然而，經過 15 天之後，E 先生和 F 小姐聽說丙婚宴會館因為某對新人感情破裂並臨時取消婚宴，而出現一個適當的空檔，兩人當下馬上與丙婚宴會館簽約，並向丁婚宴會館解約，同時向丁婚宴會館請求返還定金 10 萬元，此時丁婚宴會館又該如何處置？



➔ 案例解析

每對新人都希望能有個完美的婚宴，因此不少消費者從地點、設備、菜色乃至於日期，無不講究。雖然說貨比三家不吃虧，但由於好日子和好場地有限，新人在與業者簽訂契約並支付定金後，還抱著騎驢找馬的心情持續尋找其他婚宴場地的情形，並不罕見，也因為如此，消費者在與婚宴會館的業者簽訂契約之後，無故取消的情況，亦屢見不鮮。

儘管民法已有關於定金的規定，然而，考量到訂席、外燴(辦桌)服務的特性，業者通常是在較接近約定餐會日時，才開始投入相關人力與物資，呈現「離約定餐會日越近時解約，則損失越大」的情形，從而主管機關在擬定。訂席、外燴(辦桌)服務定型化契約應記載事項時，乃針對前開產業特性，另為定金退還之特別規範。

由於訂席、外燴(辦桌)服務定型化契約應記載事項已有特別之規定，故在訂席、外燴(辦桌)服務定型化契約履行時遇到消費者無故解約的情形時，並無從適用民法之一般性規定。就本件的情形而言，業者應退還消費者已繳定金之 50%，即 5 萬元：

一、因訂席、外燴(辦桌)服務定型化契約應記載事項已就定金退還之計算方式予以規範，構成業者與消費者間之特別約定，故民法第 249 條關於定金之一般性規定於此並無適用餘地，本件業者乙不得逕行將定金全數扣留：

- (一) 按民法第 249 條第 2 款定有明文「定金，除當事人另有訂定外，適用左列之規定：…二、契約因可歸責於付定金當事人之事由，致不能履行時，定金不得請求返還。」。在一般情形，若給付定金之一方若無故解約，則收受定金之一方，並無需返還定金。
- (二) 然而，由於訂席、外燴(辦桌)服務定型化契約應記載事項第 10 點已針對「消費者解除契約」之情形予以特別規定，復以消費者保護法第 17 條第 5 項規定「中央主管機關公告應記載之事項，



雖未記載於定型化契約，仍構成契約之內容。」，從而前開訂席、外燴（辦桌）服務定型化契約應記載事項之內容，即已構成民法第 249 條規定「當事人另有訂定」之例外情形，故業者即不得逕行援引上述民法規定，而是應依訂席、外燴（辦桌）服務定型化契約應記載事項第 10 點之規定辦理退費，始為適法。

二、本件消費者訂約時與約定餐會日尚有 99 日，而解約時距離約定餐會日僅剩 84 日，故業者應返還消費者定金之 50%，即 5 萬元：

- (一) 業者得收取定金，惟定金之金額，不得逾契約總價金之 20%（訂席、外燴（辦桌）服務定型化契約應記載事項第 7 點參照），本件消費者契約總價金為 99 萬元，而所支付的定金為 10 萬元，並未超過總價金的 20%（99 萬元*15% = 14 萬 8500 元），並無不妥。
- (二) 訂席、外燴（辦桌）服務定型化契約應記載事項第 10 點對於消費者得請求退還定金之計算方式，有非常具體的規定，是透過個案中的「訂約日距離約定餐會日的日數」、「通知解約時距離約定餐會日的日數」以及「保留定金之上限」來計算。
- (三) 由於上開規定之文字不易理解，故謹以下表呈現其計算方式：

序	訂約日距離約定餐會日的日數	消費者通知解約時距離約定餐會日的日數	應退還之定金比例	業者得保留定金之上限（新台幣）
1	180 日以上	180 日以上	90%	1 萬元
		120-179 日	75%	無
		60-119 日	50%	無
		15-59 日	25%	無
		0-14 日	0%	無
2	90-179 日	135-179 日	90%	1 萬元
		90-134 日	75%	無
		45-89 日	50%	無
		15-44 日	25%	無



3	30-89 日	0-14 日	0%	無
		60-89 日	90	1 萬元
		30-59 日	75%	無
		10-29 日	50%	無
		0-9 日	0%	無
4	0-29 日	20-29 日	90%	1 萬元
		10-19 日	50%	無
		0-9 日	0%	無

(四) 承上，本件因消費者訂約時與約定餐會日尚有 99 日，屬上表中第二大類的情形，且其是在締約後 15 日後解約，故彼時距離約定餐會日僅剩 84 日 (99-15 = 84)，故業者仍應返還定金之 50%，亦即 5 萬元 (定金 10 萬元 * 50% = 5 萬元)。

三、另應留意者，民法第 120 條第 2 項以及民法第 122 條分別規定「以日、星期、月或年定期間者，其始日不算入。」、「於一定日期或期間內，應為意思表示或給付者，其期日或其期間之末日，為星期日、紀念日或其他休息日時，以其休息日之次日代之。」。因此，業者在計算前述「消費者通知解約時距離約定餐會日的日數」時，應將始日扣除不計入，且若該期間末日為休息日，若消費者在休息日之次日為通知，仍應視為已在期間內通知。

四、惟應補充說明者，考量到國人民情，如果是因為特殊原因而在習俗或禮儀上不宜舉辦婚宴，例如新人的近親發生重大傷病等情形，此時消費者得依訂席、外燴 (辦桌) 服務定型化契約應記載事項第 10 點第 2 項「消費者因本人或其二親等內親屬之突發重大傷病或身故，或有其他正當具體事由，致無法如期舉行餐會者，得解除契約。」規定解除契約。而相對應的，此時儘管在法律上業者仍得按前述規定而不退還全數定金，然考量到習俗上遇到前述情形時，業者多半會體諒消費者難處而斟酌退還定金，故訂席、外燴 (辦桌) 服務定型化契約應記載事項第 10 點第 4 項亦相對應規定「消費者依前項規定請求解除契約者，企業經營者得以退訂已付定金百分之



一百方式代替本點所定之退費基準」，前開「得」退還定金之規定並不具強制性，而是讓業者得按社會民情，斟酌是否退還全數定金。然而，仍建議業者宜綜合商譽、消費者評價與社會觀感等因素妥為決定，併此敘明。

►處理建議

一、業者固然可以收取定金，但應注意不得超過總價金之 20%，且所謂總價金應以含稅之金額為準：

(一) 按訂席、外燴(辦桌)服務定型化契約應記載事項第 7 點及第 8 點分別規定「企業經營者於簽立本契約時，除雙方約定不收取定金外，所收取定金不得逾第 8 點預定總價金 20%。」、「餐會預定總價金為(含稅)____元。」。

(二) 準此，業者收取定金時，應留意前開定金上限之規定，亦即以含稅之餐會預定總價金 20%，為其上限。

二、訂席、外燴(辦桌)服務定型化契約之消費者解約時，縱使沒有正當理由，業者也應依訂席、外燴(辦桌)服務定型化契約應記載事項之規定，計算應退還定金之比例，就此，業者宜注意留存有關「訂約日」以及「通知解約日」等事項之證據：

(一) 因訂席、外燴(辦桌)服務定型化契約應記載事項已就定金退還之計算方式予以規範，構成業者與消費者間之特別約定，故民法第 249 條關於定金之一般性規定於此並無適用餘地，本件業者乙不得逕行將定金全數扣留，已如前述。

(二) 於計算應退還定金之比例時，應確認「訂約日距離約定餐會日的日數」、「通知解約時距離約定餐會日的日數」以及「保留定金之上限」等事項，是以，除約定餐會日本來即屬於訂席、外燴(辦桌)服務定型化契約應記載事項所規定者外，其餘「訂約日」以



及「通知解約日」等事項，均應妥善留存相關紀錄，以免在計算應返還定金比例時，因雙方認知不同而發生不必要的爭執。

三、消費者如係因「本人或其二親等內親屬之突發重大傷病或身故」等事由而通知解約，此時儘管業者仍得按規定計算退還，惟考量到社會觀感等因素，仍建議業者宜儘可能以全數退還定金的方式處理：

- (一) 訂席、外燴（辦桌）服務定型化契約應記載事項第 10 點第 3 項規定「消費者依前項規定請求解除契約者，業者得以退訂已付定金百分之一百方式代替本點所定之退費基準」，使用「得」之用語，可知業者容有自行決定是否退還全數定金之空間。
- (二) 然應說明者，消費者如有「消費者因本人或其二親等內親屬之突發重大傷病或身故」等情形，而依訂席、外燴（辦桌）服務定型化契約應記載事項第 10 點第 2 項規定提出解除契約之通知者，法律上雖無得請求返還全數定金之權利，然此時消費者對於契約無法繼續履行，通常亦不具可非難性，是以業者縱得依法扣留定金，然此舉可能影響業者之形象與社會觀感，不可不慎，是以若無特殊考量，本文仍建議業者宜儘可能全數退還定金。

▶▶ 參考法令

- ※ 消費者保護法第 17 條。
- ※ 民法第 249 條。
- ※ 訂席、外燴（辦桌）服務定型化契約應記載事項第 5 點、第 7 點、第 8 點、第 10 點。

案例 13



未達保證桌數，消費者得要求提供寄桌或與業者協商替代方案

消費者原向餐廳訂好婚宴 50 桌，但婚宴當日實際上只開 40 桌、10 桌未開桌使用；消費者希望這 10 桌可以退費或寄桌，業者應如何因應處理？

蔡幸紋律師

業者指南

- * 業者得約定在餐會前之合理期間，消費者應向業者告知餐會服務內容及保證桌數之確認與變動。
- * 餐會當日，實際開桌未達保證桌數時，業者得以保證桌數收費，但消費者得要求業者提供寄桌，或扣除必要費用後提供等值商品或服務。
- * 扣除業者必要費用後，替代之等值商品或服務內容，由消費者、業者協商議定，如兌換為等值之餐券。

案例說明

新人 A 小姐與甲餐廳訂立「喜宴消費合約」，約定「第 1 條：定金交付後，A 小姐即保有於約定時間於該場地之使用權，甲餐廳在未經消費者同意前，不可任意更動。第 2 條：宴會之確認桌數，應於宴會日期前一星期予以確認，且確認桌數不得低於本單所簽之保證桌數 50 桌。第 3 條：宴會當日出席桌數未達約定之保證桌數時，消費者應依約定之保證桌數付款；倘若出席數超出保證桌數時，則以實際出席桌數付款；若宴會當日超出預備桌數時，則以同等值之菜餚替代提供……」。

於喜宴前十日，A 小姐通知甲餐廳確認桌數為 50 桌。但於婚宴當日，實際開席的桌數只有 40 桌，有 10 桌未開桌的情形。A 小姐希望這 10 桌可以退費，或用寄桌方式處理。但甲餐廳以雙方簽訂之喜宴消費合約，有約定 A 小姐仍應依保證桌數付款 50 桌桌錢，拒絕退費。而且甲



餐廳收到 A 小姐的通知確認訂席 50 桌後，已經將食材準備好，合約也沒有約定 A 小姐可以寄桌，因此拒絕提供寄桌服務，A 小姐覺得生氣認為不合理，業者應如何因應處理？

▶ 案例解析

一、業者得約定於餐會前之合理期間，消費者有向業者告知及確認餐會服務內容、保證桌數等之協力義務：

- (一) 在訂席、外燴（辦桌）服務定型化契約應記載事項第 9 點「餐會需消費者協力始能舉辦，而消費者不為者，企業經營者得定相當期限，催告消費者為之。消費者逾期不為者，企業經營者得終止契約，並得請求賠償因契約終止而生之損害。」，此為消費者之協力義務，在消費者與業者簽立訂席、外燴（辦桌）服務契約後，揭示消費者應確實履行契約，若有無法履行契約之情形，如無法於約定時間內向業者確定桌數、菜色、活動流程、外燴場地租借等事項，業者得終止契約，並得向消費者請求賠償。
- (二) 關於餐會服務內容及保證桌數之確認與變動，依訂席、外燴（辦桌）服務定型化契約應記載事項第 14 點第 1 項「消費者應於中華民國____年____月____日前，或最遲應於舉行餐會前____日向企業經營者告知及確認餐會服務內容及保證桌(人)數；變動餐會服務內容及保證桌數時，亦同。」，此為上述訂席、外燴（辦桌）服務定型化契約應記載事項第 9 點所定消費者協力義務之展現及重申。消費者有向業者告知及確認餐會服務內容及保證桌數之義務，餐會服務內容及保證桌數有變動時，消費者亦應告知業者，如消費者無法於約定時間內，向業者確定餐會服務內容及保證桌數等事項，依上述訂席、外燴（辦桌）服務定型化契約應記載事項第 9 點之規定，業者得終止契約，並得向消費者請求賠償。



(三) 於本案例中，新人 A 小姐與甲餐廳訂立「喜宴消費合約」，在第 2 條約定 A 小姐應於宴會日期前一星期，確認宴會之確認餐會服務內容及保證桌數，此約定符合上開訂席、外燴（辦桌）服務定型化契約應記載事項第 9 點及第 14 點第 1 項之規定。A 小姐提前於宴會前 10 日通知甲餐廳確認桌數為 50 桌，係有依所簽訂之喜宴消費合約來履行 A 小姐之協力義務。

二、餐會當日，實際履行之餐會服務內容及桌數，與契約所約定餐會服務內容及保證桌數不一致時，如何處理？

- (一) 依訂席、外燴（辦桌）服務定型化契約應記載事項第 14 點第 2 項「餐會日實際履行之餐會服務內容或餐桌(人)數未達保證桌(人)數者，企業經營者得以保證桌(人)數收費。但消費者得要求企業經營者就未開桌(人)數提供寄桌或扣除餐會當日未開桌(人)數所支出之必要費用後之餘額提供等值商品或服務，其商品或服務內容由消費者、企業經營者雙方協商議定之。」。
- (二) 因實務上常有實際出席參加餐會人數不如預期，導致契約所預定桌數有未開桌使用之情形，為避免業者以食材已準備好為由拒絕提供寄桌服務，明定消費者開桌未達契約所保證桌數者，業者固得以保證桌數收費，但消費者得要求業者，就未開桌數提供寄桌，或扣除必要費用後提供等值商品或服務，以衡平雙方權益。
- (三) 因此本案例中，甲餐廳固然得向新人 A 小姐收取保證桌數 50 桌桌錢，A 小姐不得請求退費。但餐會當日實際開席的桌數只有 40 桌，另外 10 桌未開桌的部分，甲餐廳得以提供寄桌服務，或扣除餐會當日未開桌數所支出之必要費用後之餘額，提供等值商品或服務給消費者，而商品或服務內容得由 A 小姐與甲餐廳協商，例如由甲餐廳提供等值的餐券給 A 小姐日後消費使用，或是將剩餘桌數的桌菜打包回家。



處理建議

- 一、業者和消費者在預訂辦桌時，會考慮到場地與訂席桌數，在簽約前須確認，消費者所欲預定之場地、可容納的桌數上限與最少桌數為何，桌數如超過該指定宴會廳所得容納之數量，業者會建議消費者選擇預定其他廳別；一旦消費者預訂辦桌後，即便餐會當日實際開席數較少時，業者仍會以保證桌數的金額計算收費，因此業者對於場地預定與保證桌數之間多對消費者有所要求，以保證桌數、保證消費金額、最低消費額等方式約定，例如：「宴會廳別：X 廳，預定 6 桌（低消 20 萬元）。使用 X 廳的低消為 20 萬元，因喜宴日為平日，不以低消計算，達保證桌數 12 桌，即可使用 X 廳及享有場地優惠價。」亦即業者將場地設有最低消費額之限制，若是在平日辦桌，消費者訂席達保證桌數，即可使用指定之場地，而無最低消費額之限制。在餐會當日，即便開席桌數較少時，仍會以保證桌數的金額向消費者收費。但對於消費者依照保證桌數付款後，相對地，消費者得否要求業者提供寄桌服務，或是可否將剩餘桌數的桌菜打包回家，或兌換為餐券日後使用，過去業者作法上莫衷一是，易生消費糾紛。
- 二、原有「訂席、外燴（辦桌）服務定型化契約範本」，非主管機關公布之「定型化契約應記載及不得記載事項」，自無消費者保護法第 17 條之拘束力，在消費爭議中，若業者與消費者未合意以「訂席、外燴（辦桌）服務定型化契約範本」為雙方契約之內容時，常有業者主張「訂席、外燴(辦桌)服務定型化契約範本」不具有強制力，進而認該「訂席、外燴(辦桌)服務定型化契約範本」對於企業經營者及消費者不生效力，規範成效有限。為保護消費者權益，「訂席、外燴（辦桌）服務定型化契約應記載事項及不得記載事項」經行政院核定，由衛生福利部公告施行，有消費者保護法第 17 條所定之拘束力。因此業者須特別留意，本次「訂席、外燴（辦桌）服務定型化契約應記載事項及不得記載事項」公告施行，已有規定當餐



會當日實際開席未達保證桌數時，若業者依照保證桌數收費，消費者得要求業者就未開桌數提供寄桌，或扣除必要費用後提供等值商品或服務。

三、在本案例中，甲餐廳主張，雙方所簽訂之喜宴消費合約中，只有約定消費者 A 小姐必須依保證桌數付款 50 桌桌錢，並沒有約定甲餐廳須提供寄桌，或提供等值餐券給 A 小姐。要注意的是，依消費者保護法第 17 條第 5 項規定「中央主管機關公告應記載之事項，雖未記載於定型化契約，仍構成契約之內容。」；於本案例中，甲餐廳自行訂立或公告的喜宴消費合約或同意條款，即使未完全依照中央主管機關所公告應記載的事項來訂立，A 小姐仍得主張中央主管機關所公告應記載的事項，構成喜宴消費合約之內容。甲餐廳與 A 小姐所簽訂「喜宴消費合約」第 3 條，有約定：「宴會當日出席桌數未達約定之保證桌數時，消費者應依約定之保證桌數付款……」，甲餐廳業者固得以保證桌數向 A 小姐收費，但喜宴消費合約未記載到 A 小姐得要求甲餐廳，就未開桌數提供寄桌，或扣除必要費用後提供等值商品或服務。對此，A 小姐得主張訂席、外燴（辦桌）服務定型化契約應記載事項第 14 點第 2 項之規範，有構成喜宴消費合約之內容，A 小姐得請求甲餐廳提供寄桌服務，或扣除必要費用後提供等值商品或服務，或是將剩餘桌數的桌菜打包回家，甲餐廳不得以雙方所簽訂喜宴消費合約中未約定為由而拒絕 A 小姐。

四、至於若業者自己訂立的條款，違反中央主管機關公告的訂席、外燴（辦桌）服務定型化契約應記載事項及不得記載事項呢？假設本案例甲餐廳若與 A 小姐在喜宴消費合約中約定的是：另外 10 桌未開桌的部分，甲餐廳可轉為「寄賣」，當甲餐廳向其他消費者成功銷售預訂該 10 桌桌席，則可退款 A 小姐現金；未成功寄賣即不退費。如依此約定，甲餐廳雖然願意退款 10 桌未開桌的費用，但 A 小姐得否請求退款，須視甲餐廳是否有寄賣成功，此約定顯然不利於消費者，違反誠信原則，對消費者顯失公平，依消費者保護法第 12



條第 1 項之規定，應屬無效。此外，在訂席、外燴（辦桌）服務定型化契約應記載事項及不得記載事項公告後，依消費者保護法第 17 條第 4 項之規定：「違反第 1 項公告之定型化契約，其定型化契約條款無效。該定型化契約之效力，依前條規定定之。」亦即甲餐廳自身訂立或公告的定型化喜宴消費合約中，甲餐廳「寄賣」之約定，因違反訂席、外燴（辦桌）服務定型化契約應記載事項第 14 點第 2 項之規定，該「寄賣」之約定，應屬無效，A 小姐仍得求甲餐廳提供寄桌服務，或扣除必要費用後提供等值商品或服務。因此業者應留意本次「訂席、外燴（辦桌）服務定型化契約應記載事項及不得記載事項」公告施行後，業者就原來自行訂立的條款，應重新予以檢視和修正。

➡ 參考法令

- ※ 消費者保護法第 12 條第 1 項、第 17 條第 4 項及第 5 項。
- ※ 訂席、外燴（辦桌）服務定型化契約應記載事項第 9 點、第 14 點。
- ※ 臺灣高雄地方法院 107 年度雄簡字第 1270 號民事判決。
- ※ 臺灣高雄地方法院 107 年度簡上字第 331 號民事判決。
- ※ 臺灣新北地方法院板橋簡易庭 103 年度板小字第 3173 號小額民事判決。
- ※ 臺灣臺中地方法院臺中簡易庭 106 年度中小字第 18 號小額民事判決。



案例 14

業者應依契約之餐會服務內容，提供合於使用狀態之場地設備

消費者於婚宴會館舉行婚宴新人進場儀式，不料升降走道突然因故卡住而造成新人當場受傷，消費者欲向業者提出賠償要求，業者應如何因應處理？

蔡幸紋律師

業者指南

- ※ 業者應於餐會服務期日，依契約之餐會服務內容提供合於使用狀態之場地設備、設施。
- ※ 因可歸責於業者之事由致不能履約，消費者得解約、請求加倍返還定金，或減少實際總價金。
- ※ 業者事前知悉消費者所預訂使用之場所，在約定餐會日有停電、停水之情形，業者及消費者得解約，或共同協調處理方式。

案例說明

新人 B 先生和 C 小姐為舉辦結婚喜宴，向乙婚宴會館洽詢。乙婚宴會館的專員表示，宴會廳的特色是採用升降走道，讓新人們能亮麗登場，只要是在乙婚宴會館結婚的新人，乙婚宴會館願意提供新人透過升降走道進場，不另計費。不過每對新人在婚宴中，不一定都有安排播放結婚影片，因此乙婚宴會館對於有需要使用影音設備的新人，須另外收費。B 先生和 C 小姐均表示同意，由 C 小姐向乙婚宴會館簽訂婚宴場地契約書。

婚宴當日，乙婚宴會館的影音設備卻不能使用，無法順利播放結婚影片。在新人進場儀式時，因升降走道突然卡住，造成 C 小姐跌倒受傷，B 先生和 C 小姐只能簡單完成婚宴流程。在婚宴結束後，B 先生和 C 小姐向乙婚宴會館提出退費及賠償的要求。



▶▶ 案例解析

一、業者應確保所提供場地設備、設施之品質：

- (一) 關於餐會場地使用之約定，依訂席、外燴（辦桌）服務定型化契約應記載事項第 6 點第 1 項「企業經營者應於餐會服務期日，依契約之餐會服務內容提供合於使用狀態之場地設備、設施（詳附件三、四），及其他各項約定之服務。」，規定業者應確保所提供之場地設備、設施之品質。為向消費者充分揭露資訊，明確揭示餐會服務內容及收費與否，在訂席、外燴（辦桌）服務定型化契約應記載事項及不得記載事項之【附件三】，為業者提供「不另計費」之設備、設施與服務項目一覽表，在【附件四】為業者提供「需計費」之設備、設施與服務項目及價目一覽表，以載明契約中不另計費與須另行計費之設備、設施與服務項目。
- (二) 除揭示收費項目及基準之外，依據訂席、外燴（辦桌）服務定型化契約應記載事項第 6 點第 1 項規定，所謂「合於使用狀態」，應以當事人間對於訂立訂席、外燴（辦桌）服務契約時所預設之共同主觀認知來認定。在本案例中，因為影音設備不能使用、升降走道卡住，未能達到 C 小姐與乙婚宴會館簽約時所預設播放婚影片、使用升降走道之目的，乙婚宴會館所提供之影音設備與升降走道，顯然均未達合於使用狀態。

二、餐會進行中因可歸責於業者之事由，致不能完全提供服務之處理：

- (一) 訂席、外燴（辦桌）服務定型化契約應記載事項第 11 點第 1 項「因可歸責於企業經營者之事由，致不能履行或不能完全履行契約所定之餐會服務內容者，企業經營者應立即通知消費者。」、第 11 點第 2 項「前項情事，消費者得依其情形行使以下權利，如受有損害，並得請求賠償：(一)解除契約，如企業經營者已收取定金，得請求加倍返還定金；其雙方另行約定違約金者，並得請



求給付違約金。(二)按照不能履行之比例，要求減少實際總價金。」亦即明定業者違約之處理。

- (二) 本案例中，依 C 小姐和乙婚宴會館所簽訂婚宴場地契約書之約定，由 C 小姐另行付費使用乙婚宴會館之影音設備。但婚宴當日，乙婚宴會館所提供之影音設備不能使用，無法播放影片，顯然係可歸責於乙婚宴會館致給付不能，C 小姐得向乙婚宴會館請求按照不能履行之比例，即減少、退還未能使用影音設備之費用，以及依民法第 226 條第 1 項之規定請求賠償損害。
- (三) 乙婚宴會館對於升降走道未確實檢查、維護及管理，無法正常使用，導致 C 小姐跌倒受傷，依 C 小姐和乙婚宴會館所簽訂婚宴場地契約書之約定，新人使用升降走道，不另計費，固無請求乙婚宴會館退還費用之問題。惟 C 小姐跌倒身體受傷之部分，C 小姐在乙婚宴會館舉行婚宴，不論 C 小姐使用乙婚宴會館提供之場地設備是否支付對價，均係基於消費之目的，而接受服務之人，為消費者保護法第 2 條所定義之消費者，乙婚宴會館所提供之服務，應確保消費者所使用之場地設備、設施無安全上之危險，以便消費者得於舒適安全之場所中舉辦婚宴。因此，C 小姐得依消費者保護法第 7 條第 3 項、民法第 193 條第 1 項、第 195 條第 1 項之規定，請求所支出之醫療費用及精神慰撫金。

➡處理建議

- 一、關於餐會場地使用之約定，依訂席、外燴（辦桌）服務定型化契約應記載事項第 6 點第 1 項之規定，業者應依契約之餐會服務內容提供合於使用狀態之場地設備、設施，確保所提供之場地設備、設施之品質。依訂席、外燴（辦桌）服務定型化契約應記載事項第 11 點之規定，明定業者違約之處理。於本案例中，依 C 小姐和乙婚宴會館所簽訂婚宴場地契約書之約定，由 C 小姐另行付費使用乙婚宴



會館之影音設備，惟因乙婚宴會館所提供之影音設備未合於使用狀態，無法播放影片，係因可歸責於乙婚宴會館之違約事由，C 小姐得向乙婚宴會館請求減少、退還未能使用影音設備之費用。對於升降走道部分，係由乙婚宴會館提供 B 先生和 C 小姐使用，不另計費，升降走道無法正常使用，固無須將使用升降走道的費用返還給 C 小姐，但乙婚宴會館對於餐會場地營運與設備安全維護，本應盡善良管理人注意義務，就場地及設備定期檢查、維護及管理，不因 C 小姐是否支付對價使用而有差異，故 C 小姐使用升降走道時卡住，造成 C 小姐跌倒受傷，乙婚宴會館仍須對 C 小姐支出之醫療費用及精神慰撫金負擔賠償責任。若是消費者惡意破壞設備，依訂席、外燴（辦桌）服務定型化契約應記載事項第 6 點第 2 項「消費者如因故意或過失破壞、毀損企業經營者各項設備及設施者，應負損害賠償責任。」之規定，仍應由消費者負擔賠償責任，自不待言。

二、若是出席參加 B 先生和 C 小姐結婚喜宴的賓客 D 先生，因乙婚宴會館化妝室有燈光昏暗、地面濕滑、廁所隔間與化妝室地面存在高低落差之情形，致賓客 D 先生跌倒受傷，乙婚宴會館對賓客 D 先生是否應負擔賠償責任？乙婚宴會館除依與 C 小姐所簽訂婚宴場地契約書之約定，提供宴會廳、影音設備、升降走道使用外，亦備有附屬設施如化妝室供消費者使用，依一般社會通念，乙婚宴會館為達其訂席辦桌之餐飲服務目的，於婚宴會館內設置化妝室供參加婚宴之賓客使用，係乙婚宴會館經營之必要設備，亦屬其提供服務項目之一，乙婚宴會館除須提供符合安全衛生之食品外，亦應提供安全之用餐環境及附屬設施，此為其附隨義務，如有違反，即應有消保法第 7 條規定之適用，賓客 D 先生得依消費者保護法第 7 條第 3 項、民法第 184 條第 1 項前段之規定，請求乙婚宴會館負擔賠償責任。

三、另依訂席、外燴（辦桌）服務定型化契約應記載事項第 6 點第 3 項「消費者與企業經營者對其安排之表演、播放等活動，應遵守相關



法令規定；如有違反者，應各自負責。」；消費者應對自行安排之餐會表演、播放等活動之內容取得合法授權，例如播放之音樂或影片需有取得合法授權，以符合著作權法之規定。本案例中，B 先生欲安排在婚宴安排播放結婚影片，若係新人 B 先生和 C 小姐將相識相戀經過的照片和影像剪輯而成，並無著作權的問題。但如婚禮主人 B 先生和 C 小姐同時有播放他人的音樂，大多數情形中，賓客對於 B 先生和 C 小姐而言屬於「家庭及其正常社交之多數人」，故婚禮主人 B 先生和 C 小姐播放音樂，不構成公開演出之利用行為。但若播放音樂之人為餐廳或婚禮顧問公司等業者，其播放音樂之行為係構成公開演出，仍須先取得合法授權。

四、前揭案例說明是婚宴仍有順利舉行完畢的情形。附帶提醒業者：

- (一) 若消費者在婚宴會館舉辦婚禮時，突然餐廳廚房電線走火引發火警，導致現場賓客倉促逃生、婚宴被迫中斷，消費者認為是可歸責於餐廳的事由，所以向業者提供損害賠償要求，業者應如何因應處理？依訂席、外燴（辦桌）服務定型化契約應記載事項第 11 點第 1 項及第 2 項之規定，因婚宴中斷之原因，係餐廳廚房電線走火導致火警發生，為可歸責於業者的事由致不能提供服務，業者除應立即通知消費者外，如消費者解除契約，亦應加倍返還定金；雙方在契約書中如有另行約定違約金，消費者並得請求業者給付違約金；或是按照不能履行之比例，減少實際總價金。
- (二) 若是業者事前即知悉在約定餐會日，使用之場所將停水停電，該如何處理？關於餐會場地使用約定，若業者事前知悉有停水、停電情況，依訂席、外燴（辦桌）服務定型化契約應記載事項第 13 點「約定餐會日前，任一方知悉使用之場所於約定餐會日有停電、停水等情事，致不能履行本契約或履行顯有困難時，任一方均得解除本契約或另行約定，共同協調後續處理方式。」在考量到搶手之婚宴場所，通常均須在婚期前相當時間先行預訂，因停水



、停電而不能如期舉行婚宴，影響所及非僅使消費者喪失選擇滿意場地之機會，更喪失與其他婚宴業者價錢談判之籌碼。消費者在短時間內需另外尋找相同等級的婚宴場地，以及品質相當之婚宴菜色，可能需額外支出更高額之價錢（臺灣高雄地方法院 107 年度雄簡字第 1270 號民事判決）。若業者事前知悉消費者所預訂使用之場所，在約定餐會日有停電、停水之情形，除解除契約外，業者及消費者得另行約定，共同協調後續妥善的處理方式。

▶▶ 參考法令

- ※ 消費者保護法第 7 條第 3 項。
- ※ 民法第 184 條第 1 項、第 193 條第 1 項、第 195 條第 1 項及第 226 條第 1 項。
- ※ 訂席、外燴（辦桌）服務定型化契約應記載事項第 6 點、第 11 點及第 13 點。
- ※ 臺灣新北地方法院 108 年度訴字第 2342 號民事判決。
- ※ 臺灣高雄地方法院 107 年度雄簡字第 1270 號民事判決。



案例 15



食品中毒案件，業者之違約責任及無過失賠償責任

消費者宴請親朋好友到餐廳用餐，後來參加婚宴人員陸續發生身體不適情形，經調查後認定為食品中毒案件，消費者主張餐廳所提供食品不潔，欲提出損害賠償，業者應如何因應處理？

蔡幸紋律師

業者指南

- ※ 因可歸責於業者之事由，致不能完全履行契約所約定的餐會服務內容，消費者得請求按照不能履行的比例，減少實際總價金。
- ※ 業者不得事先以契約免除或減輕企業經營者依民法、消費者保護法及食品衛生管理法等法規應負之責任。
- ※ 業者不得以契約約定，如有糾紛，對於事實的認定，以業者所保存之交易資料為準。

案例說明

E 先生與 F 小姐為舉辦結婚喜宴，由 E 先生向丙餐廳簽訂契約書，預定於某週日晚間進行婚宴，席開 15 桌。婚宴如期舉行，當晚眾多親友蒞臨祝賀，不料其中賓客近 20 人在週一清晨陸續發生上吐下瀉、腹痛和發燒等症狀，緊急就醫後診斷為急性胃腸炎，疑似為食品中毒並通報衛生單位。

經衛生單位調查檢驗後，綜合研判丙餐廳於婚宴當晚提供的海鮮冷盤在下午即製作完成，且擺放在無冷藏設施的備餐台，當時正值盛夏，該等環境、氣溫顯然不適宜存放海鮮冷盤，導致病原性微生物生長，造成食品中毒。E 先生和 F 小姐相當懊惱，非但無法感受新婚喜悅，亦須向受害賓客致歉，遂向丙餐廳提出賠償要求，業者應如何因應？



▶▶ 案例解析

一、丙餐廳提供之海鮮冷盤餐點有製作之瑕疵，新人請求餐廳賠償婚宴全額費用，是否合理？

- (一) 依訂席、外燴（辦桌）服務定型化契約應記載事項第 11 點第 1 項「因可歸責於企業經營者之事由，致不能履行或不能完全履行契約所定之餐會服務內容者，企業經營者應立即通知消費者。」、第 11 點第 2 項「前項情事，消費者得依其情形行使以下權利，如受有損害，並得請求賠償：(一)解除契約，如企業經營者已收取定金，得請求加倍返還定金；其雙方另行約定違約金者，並得請求給付違約金。(二)按照不能履行之比例，要求減少實際總價金。」此規定為企業經營者未依照訂席、外燴（辦桌）服務契約提供服務時，所應負擔契約上之債務不履行責任。
- (二) 於本案例中，新人 E 先生為與丙餐廳簽訂婚宴契約書之契約當事人。依雙方婚宴契約書之約定，由丙餐廳提供餐點、場地及服務與新人 E 先生舉辦婚宴。丙餐廳未依照婚宴契約書之約定履行契約，所提供之海鮮冷盤有不完全給付之瑕疵，致當晚參與婚宴的近 20 位賓客食用後發生食品中毒的症狀。丙餐廳在夏日午後將海鮮冷盤餐點製作完成後，未立即放入冰箱冷藏存放，導致餐點滋生細菌及腐敗，故不能完全履行契約之責任，顯然係可歸責於餐廳。契約當事人 E 先生得依民法第 227 條第 1 項準用給付不能之規定，請求丙餐廳負擔債務不履行之賠償責任。
- (三) 至於 E 先生得否請求丙餐廳賠償婚宴 15 桌桌席全額費用？因 E 先生的婚宴如期舉辦完畢，丙餐廳已履行婚宴契約書提供餐點、場地及服務之契約義務，有瑕疵者為其中一道海鮮冷盤，依訂席、外燴（辦桌）服務定型化契約應記載事項第 11 點第 1 項第（二）款之規定，E 先生得按照丙餐廳所不能履行之比例，請求減少實際總價金，即計算上得以扣除該道海鮮冷盤之價額，作為



丙餐廳在契約關係上，應負擔債務不履行之損害賠償金額。

二、發生食品中毒的 20 位賓客得請求丙餐廳賠償之依據及範圍為何？

- (一) 丙餐廳得否主張只有 E 先生才是丙餐廳之交易對象，而發生食品中毒的 20 位賓客，並非婚宴契約書之簽約當事人，與丙餐廳之間並不適用消費者保護法，因此丙餐廳不需對發生食品中毒的 20 位賓客負擔損害賠償責任，此說法是否有理由呢？
- (二) 消費者保護法第 2 條定義消費者「指以消費為目的而為交易、使用商品或接受服務者。」、企業經營者「指以設計、生產、製造、輸入、經銷商品或提供服務為營業者。」、消費關係「指消費者與企業經營者間就商品或服務所發生之法律關係。」、消費爭議「指消費者與企業經營者間因商品或服務所生之爭議。」；本案例的 20 位賓客出席 E 先生與 F 小姐在丙餐廳舉辦之婚宴共同用餐，在食用丙餐廳所製作之海鮮冷盤後發生食品中毒症狀，此 20 位賓客顯然為最終使用商品或服務之人，應係以消費為目的而為使用商品或接受服務者，自有適用消保法規定之必要。
- (三) 按消費者保護法第 7 條第 1 項「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。」定有明文。而消費者保護法第 7 條第 3 項「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。」，此即業者應負無過失賠償責任。在本案例中，應由丙餐廳就自身提供婚宴之食材保存、料理流程及環境衛生係符合食品衛生健康安全之規範，以及丙餐廳依據婚宴食材製作食品之科技知識水準，無法發現有不符合食品衛生健康安全等事實，負舉證責任，始能免除其對此 20 位賓客之賠償責任。
- (四) 本案例中，發生食品中毒的 20 位賓客均在某週日晚間至丙餐廳



參加喜宴，若婚宴結束各自返家後，即未再進食其他食品，卻在週一清晨起陸續因急性腸胃炎而就醫，依照本案例食品中毒事故發生經過及經驗法則，認為此 20 位賓客發生急性腸胃炎之症狀，係因丙餐廳提供之餐飲服務不潔所致，具備高度蓋然性。若丙餐廳不能證明其提供之餐飲衛生安全無虞，則此 20 位賓客得依消費者保護法第 7 條第 3 項、民法第 193 條第 1 項、第 195 條第 1 項規定，請求丙餐廳負損害賠償責任，消費者可請求的各項金額，包含醫療費用支出、住院休養而不能工作的損失、因食品中毒症狀受有精神上痛苦，請求精神慰撫金等。丙餐廳製作提供海鮮冷盤若有重大過失，未遵循食品衛生健康安全等標準及規範進行食材保存、料理流程，致使 20 位賓客食用後發生急性腸胃炎等食品中毒症狀，20 位賓客另得依據消費者保護法第 51 條之規定，向丙餐廳請求懲罰性賠償金。

三、丙餐廳得否在婚宴契約書中約定「若有糾紛，以丙餐廳所提出第三方檢驗報告為準」？

- (一) 在新人 E 先生與 F 小姐陸續接獲發生食品中毒的 20 位賓客在喜宴隔天就醫的消息後，衛生單位通知丙餐廳，請其立即將婚宴當晚提供給賓客食用之餐點檢體送驗，E 先生並要求丙餐廳提出所有食材來源、保存狀況、料理流程及環境衛生情形等，以釐清食品中毒的原因。丙餐廳主張：在 E 先生與丙餐廳所簽訂之婚宴契約書中，有約定條款：「若有糾紛，以丙餐廳所提出第三方檢驗報告為準。」，丙餐廳提出蔬果農藥殘毒快速檢驗報告單、SGS 測試報告、食材檢驗證明文件等，主張丙餐廳在當晚婚宴提供餐點時，已符合當時科技或專業水準可合理期待之安全性，卻不願將喜宴當晚之食品檢體送驗，丙餐廳的說法是否有理由呢？
- (二) 按訂席、外燴（辦桌）服務定型化契約不得記載事項第 6 點「不得約定免除或減輕企業經營者依民法、消費者保護法及食品安全



衛生管理法等法規應負之責任。」及第 7 點「不得約定如有糾紛，其事實認定限以企業經營者所保存之交易資料為準。」；為保障消費者權益，業者不得預先約定免除其法定責任；在發生消費糾紛後，消費者仍得提出自身所保存之交易資料及證據向業者主張權利。本案例中，丙餐廳與 E 先生所簽訂的婚宴契約書中，以及丙餐廳的食材檢驗證明文件等，是本次食品中毒案件「事發前」之檢驗報告，由丙餐廳及廠商所提供之食材樣品為測試，「無法」作為認定本次喜宴餐點符合安全衛生之證明。況且 E 先生及 F 小姐等 20 位賓客所質疑者，為婚宴海鮮冷盤餐點之製作及保存方式，有嚴重違背食品衛生安全之情形，因此丙餐廳不得以契約免除或減輕其依消費者保護法第 7 條之 1 規定所應負擔的舉證責任，仍應由丙餐廳舉證其所提供之商品及服務，符合當時科技或專業水準可合理期待安全性，而丙餐廳不得拒絕衛生單位之通知，仍應提出本次喜宴之食品檢體送驗，不得逕以契約約定、僅以事前所作無關本件食品中毒案件之食材檢驗證明文件等，作為認定之依據，故丙餐廳的說法並無理由。

➡處理建議

- 一、結婚喜宴為新人及親友的共同重要回憶，對於婚宴品質多所重視。在實務上，有賓客在婚宴發生食品中毒事件後，新人面對親友的抱怨及非議，只得一一致歉、顏面盡失，也造成新人身心飽受煎熬、受有精神上痛苦，依民法第 227 條之 1 準用第 195 條第 1 項之規定，請求精神慰撫金，而法院判准許請求之案例（臺灣新竹地方法院 108 年度消字第 1 號民事判決）。在本案例中，新人先向業者尋求協商，但認為業者一再消極推託，終究只能依法律途徑提起訴訟。
- 二、其實，考慮到訴訟中，業者須證明，所製作提供之食品有符合當時科技或專業水準可合理期待之安全性。例如提供餐廳工作區的監視錄影畫面，證明業者的員工，在廚房製作食品的過程是否全程符合



衛生安全，有戴手套、口罩等。又例如海鮮食品因保存不易而受到污染，業者須說明在保存及製作流程，如何將海鮮食品特別處理至衛生安全無虞之程度。對於業者而言，是較大的舉證負擔。

三、在訴訟中，對於請求業者賠償之費用，消費者亦須舉證證明，例如：提出醫院收據及單據以證明所支出的醫療費用、診斷證明書記載需住院休養之醫囑及住院天數、以薪資單證明受有不能工作之損失；由法院衡量消費者及業者之經濟能力、社會地位、消費者所受痛苦、業者的過失程度等情狀，認定消費者所得請求之精神慰撫金。

四、不過訴訟曠日費時，建議消費者及業者，在消費者提出合理之賠償費用單據後，雙方能透過協商達成和解的條件及金額，以節省訴訟所耗費之勞力、時間、費用。要注意的是，依據食品衛生管理法第 13 條授權由衛生福利部訂立之《食品業者投保產品責任保險》規定，不論資本額大小，具有商業登記、公司登記或工廠登記之餐飲業者，都應投保「產品責任保險」。業者在事前，可投保公共意外責任保險附加食品中毒責任條款，均能適度緩和業者對消費者賠償責任之負擔。業者若能妥善處理食品中毒事件，化危機為轉機，有助於建立消費者對品牌的信心。

▶▶ 參考法令

- ※ 消費者保護法第 2 條、第 7 條、第 7 條之 1 及第 51 條。
- ※ 食品衛生管理法第 13 條。
- ※ 民法第 193 條第 1 項、第 195 條第 1 項、第 227 條第 1 項及第 227 條之 1。
- ※ 訂席、外燴（辦桌）服務定型化契約應記載事項第 11 點。
- ※ 訂席、外燴（辦桌）服務定型化契約不得記載事項第 6 點及第 7 點。
- ※ 臺灣高等法院臺中分院 110 年度上易字第 586 號民事判決。
- ※ 臺灣新竹地方法院 108 年度消字第 1 號民事判決。
- ※ 臺灣臺北地方法院 101 年度北消簡字第 3 號判決。



案例 16



展延、變更契約時，業者得保留消費者已付之定金，移作變更後契約之用

為舉辦社團理監事交接典禮及餐會，消費者向飯店宴會廳預約包場及訂桌，沒想到新任的理事長突發車禍事故，受傷需要休養，無法如期舉行交接典禮及餐會，消費者便向飯店要求延期舉辦，業者應如何因應處理？

蔡幸紋律師

業者指南

- ※ 消費者有突發事故或正當具體事由，得向業者請求變更契約，業者除有正當事由外，不得拒絕。
- ※ 消費者請求變更契約時，業者得保留消費者已付之定金，移作變更後契約之用。
- ※ 臨時起意之訂席且未事先指定餐點種類、僅提供開水之會議，不適用本記載事項。

案例說明

消費者 G 小姐為舉辦社團新任理監事交接典禮及餐會，與丁飯店簽訂宴會合約，預定 7 月 1 日之宴會場地 X 廳及 20 桌酒席。但新任的社團理事長突發車禍事故，受傷需要休養，無法如期舉行交接典禮及餐會。G 小姐向丁飯店表示，待理事長休養康復後，仍有辦理宴會的打算，故 G 小姐與丁飯店均同意取消原訂 7 月 1 日之宴會，協議另訂新合約，日期及場地尚未確定，保證桌數 20 桌不變。G 小姐將先前給付飯店之定金 45,000 元，移作為新宴會合約的定金，並在新宴會合約特別註明：「定金保留無期限之限制，G 小姐於宴會日期確定之後，須提前預定場地，並以丁飯店當下可提供之場地為主。」，是否為妥適的處理方



式？

➔ 案例解析

一、消費者遇有重大變故或其他正當具體事由，致無法如期行餐會，得請求業者解約並退還已付定金 100%，或展延、變更契約：

- (一) 訂席、外燴（辦桌）服務定型化契約應記載事項第 10 點第 2 項「消費者因本人或其二親等內親屬之突發重大傷病或身故，或有其他正當具體事由，致無法如期舉行餐會者，得解除契約。」，及第 10 點第 3 項「消費者依前項規定請求解除契約者，企業經營者得以退訂已付定金百分之一百方式代替本點所定之退費基準。」；如因為消費者遇有突發狀況，例如消費者本人或其二親等內之親屬有重大傷病或死亡，致無法如期舉行餐會，消費者得解除契約，此時業者得以退還消費者已付之定金百分之百，代替訂席、外燴（辦桌）服務定型化契約應記載事項第 10 點第 1 項所定依比例計算之退費標準。而第 10 點第 2 項所定「本人或其二親等內親屬」，解釋上應不限於與業者簽約之消費者本人或其二親等內親屬，應包含本次訂席、外燴辦桌之主角及其二親等內親屬，例如婚宴之訂婚或結婚雙方當事人、滿月酒之嬰孩、壽宴之壽星等本人及其二親等親屬。
- (二) 此外，在訂席、外燴（辦桌）服務定型化契約應記載事項第 15 點第 1 項「消費者有第 10 點第 2 項之情形者，得向企業經營者請求變更契約，企業經營者除有正當事由外，不得拒絕。」，及第 15 點第 2 項「前項變更契約之情形，企業經營者得保留消費者已付之定金，移作變更後契約之用。」，即消費者因本人或其二親等內親屬之突發重大傷病或身故，或有其他正當具體事由，致無法如期舉行餐會者，消費者除得依第 10 點第 2 項解除契約之外，消費者亦得選擇與業者協商變更契約、展延餐會日期。變



更契約、展延餐會日期，仍須經由消費者與業者雙方同意，實屬當然。

- (三) 於本案例中，消費者 G 小姐原為舉辦社團新任理監事交接典禮及餐會，與丁飯店簽訂宴會合約，向丁飯店預定 7 月 1 日之宴會場地及 20 桌酒席。消費者 G 小姐欲展延宴會日期、變更契約之理由，是因為本次訂席、外燴辦桌之主角即新任的社團理事長，突發車禍事故，受傷需要休養，無法如期舉行交接典禮及餐會，解釋上為具有正當具體事由；而該未能如期舉行之正當具體事由，雖非因與丁飯店簽約之消費者本人 G 小姐有關，但本次宴會的主角即新任理事長，在休養康復後，G 小姐仍有辦理宴會的需求，由 G 小姐與丁飯店協議另訂新合約，將先前 G 小姐給付丁飯店之定金 45,000 元，移作為新宴會合約的定金，丁飯店亦可減少受有場地空置之營業損失，雙方合意變更契約，兼顧消費者之需求及業者的履約利益。

二、臨時起意之訂席且未事先指定餐點種類、僅提供開水之會議，不適用本記載事項：

- (一) 訂席、外燴（辦桌）服務定型化契約應記載及不得記載事項中，所指之訂席、外燴（辦桌）服務，係指消費者為婚、喪、喜、慶或其他活動所舉行之餐會，並由業者於雙方預先約定之時間與場所，依餐會服務內容約定席次、桌數，提供餐飲或酒水等服務。
- (二) 在訂席、外燴（辦桌）服務定型化契約應記載及不得記載事項之【附件一】，列有關於「非」適用本契約記載事項之情形如：
1. 未提供客製化餐點之訂席行為，如臨時起意之訂席且未事先指定餐點種類。
 2. 僅提供開水之會議。

若本案例中，G 小姐向丁飯店租用場地，用以辦理社團新任理監事交接儀式，丁飯店僅出租場地及準備簡單茶水，於此情形，則



不適用訂席、外燴（辦桌）服務定型化契約應記載及不得記載事項，若 G 小姐欲向丁飯店欲展延租用場地之日期，仍須回歸至雙方之場地租賃契約之約定。

►處理建議

- 一、在本案例中，因本次宴會的主角即新任的社團理事長，突發車禍事故，受傷需要休養，G 小姐有正當具體事由致無法如期舉行餐會，G 小姐與丁飯店協議取消原訂 7 月 1 日之宴會，由 G 小姐與丁飯店再行簽訂新宴會合約，並將先前 G 小姐給付丁飯店之定金 45,000 元，移作為新宴會合約的定金，符合訂席、外燴（辦桌）服務定型化契約應記載事項第 15 點之規定。
- 二、不過 G 小姐與丁飯店在新宴會合約上特別註明：「定金保留無期限之限制，G 小姐於宴會日期確定之後，須提前預定場地，並以丁飯店當下可提供之場地為主。」，可知該新宴會合約的宴會日期、場地未定，保證桌數 20 桌則不變，G 小姐將先前給付丁飯店之定金 45,000 元，移作為新宴會合約的定金後，定金保留則無期限之限制，待本次宴會的主角即新任理事長休養康復，G 小姐確定宴會日期後，G 小姐須提前向丁飯店預定場地，並以丁飯店在 G 小姐預定時可提供之場地為主。
- 三、若其後新任理事長休養康復，G 小姐向丁飯店表示，欲擇定於 8 月 1 日晚間在丁飯店之宴會場地 X 廳舉行交接典禮及餐會。惟丁飯店回覆 G 小姐，於 8 月 1 日晚間，丁飯店依新宴會合約之約定可提供的場地，為丁飯店之 Y 廳及 Z 廳總計 20 桌。G 小姐認為，雙方雖未在新宴會合約中特定宴會場地，然此僅係因日期未定而空白，但雙方之真意，應是延續先前宴會合約之意思，即使未特定為 X 廳，但依照桌數之約定應至少為可容納 20 桌之場地，故 G 小姐及丁飯店確實有就場地之型式 20 桌大小範圍有為約定，G 小姐認為丁飯



店將 8 月 1 日晚間餐會，拆分成 Y 廳及 Z 廳兩個宴會廳同時舉行，並不合理。

- 四、丁飯店則認為，雙方在訂立在新宴會合約後，既然在新宴會合約上特別註明，以丁飯店收到 G 小姐的預定時，當下丁飯店可提供之場地為主。消費者 G 小姐欲更改宴會日期至 8 月 1 日晚間，惟該時間丁飯店並無適合之場地供 G 小姐舉行交接典禮及餐會，應屬於訂席、外燴（辦桌）服務定型化契約應記載事項第 15 點第 1 項業者得拒絕之正當事由，故丁飯店將 8 月 1 日晚間餐會，拆分成 Y 廳及 Z 廳兩個宴會廳同時舉行之處理方式，並未違反訂席、外燴（辦桌）服務定型化契約應記載事項第 15 點第 1 項之規定，亦不違反丁飯店與 G 小姐間新宴會合約之約定。
- 五、在消費者因本人或其二親等內親屬之突發重大傷病或身故，或有其他正當具體事由，致無法如期舉行餐會之情形，如消費者選擇向業者請求變更契約，建議消費者和業者在合意契約變更或另訂新契約時，仍依照訂席、外燴（辦桌）服務定型化契約應記載及不得記載事項辦理，例如依照訂席、外燴（辦桌）服務定型化契約應記載第 5 點，明確約定餐會服務內容，包含日期、廳別或場地之型式，避免爭議。
- 六、G 小姐欲擇定於 8 月 1 日晚間，在丁飯店之宴會場地 X 廳舉行交接典禮及餐會，惟該時間丁飯店無法提供宴會場地 X 廳，亦無其他適合之場地供 G 小姐舉行交接典禮及餐會，丁飯店僅得將餐會拆分成 Y 廳及 Z 廳兩個宴會廳同時舉行。於此情形，依 G 小姐與丁飯店在新宴會合約所特別註明之約定：「定金保留無期限之限制……」考慮到該備註為雙方特別記載之事項，關於定金保留無期限之限制，係對消費者更為有利之約定，在雙方所簽立之餐會服務契約條款，如較訂席、外燴（辦桌）服務定型化契約應記載及不得記載事項，對消費者更有利，從其約定。是以，若 G 小姐果真對丁飯店宴會場地



X 廳情有獨鍾，基於服務消費者的立場，丁飯店同意與 G 小姐再為協商延期辦理餐會，解釋上可認無延期辦理次數之限制，不但降低消費者選擇解約之可能性，亦得減少場地無人預訂使用，致業者受有場地空置之營業損失。

▶▶ 參考法令

- ※ 訂席、外燴（辦桌）服務定型化契約應記載事項第 5 點、第 10 點、第 15 點。
- ※ 訂席、外燴（辦桌）服務定型化契約應記載及不得記載事項之【附件一】。
- ※ 臺灣臺中地方法院臺中簡易庭 101 年度中小字第 1933 號小額民事判決。
- ※ 臺灣臺中地方法院 101 年度小上字第 99 號民事判決。



第三篇



公會代表經驗分享







健身消保創新服務向上

協同「圈粉」變「鐵粉」

新北市健身房商業同業公會

國內健身運動服務業近年蓬勃發展出新型態的中小企業，呈現了如大型連鎖健身場館、客製化團體教學、私人教練經營的小型工作室等多元化服務方式，也提供消費者更多的客製化特色商品選擇來滿足需求市場。

然而受嚴重特殊傳染性肺炎（COVID-19）疫情影響，消費者對於健身服務條件有所改變，本計畫為協助中小企業以兼具創新服務與消保法規來掌握趨勢與契機，且鑒於過往的消保爭議，常圍繞於消費貸款、暫停會籍、終止契約等事項；為符合消費市場所需並維護消費者權益，「健身教練服務定型化契約應記載及不得記載事項」及「健身中心定型化契約應記載及不得記載事項」於111年1月1日正式生效，由此產生的效益與變化，這正是中小企業相關業者所聚焦的課題和痛點所在。

故此，本手冊邀集新北市健身房商業同業公會及業界優質中小企業各類規模代表，包括：類星體數位股份有限公司、混合健身股份有限公司、健身俱樂部台灣分公司等，採訪編輯汲取其經營風格、業務核心面向，參酌業界實務觀察與經驗分享，綜整出如下的圈粉成鐵粉三大心法，一來可助益業界市場定位、提供基本服務之外，再者則落實法規、善用虛實服務科技以完備經營流程，可促成為業者脫穎而出的致勝關鍵之參考。



圈粉心法一：規範明確、享受服務、維持品質

建議業界雖有不同的經營風格或服務項目，但都需要法規保障的經營概念來服務顧客；業者應先熟悉消費者保護機制，充分運用新制法規對於整體營運管理層面的支持，就能在差異化的服務中，顧及業者與消費者的雙方權利義務，避免牴觸法規要求，又能獲得消費者肯定，進而提升競爭力。

新制以明確記載健身服務資訊為主，包括：強化終止契約之理由、規範業者贈品之處理、提供履約保障機制；而杜絕假分期真貸款交易或業者發生營運不佳致消費者無從進行健身服務時，仍需繼續繳納分期貸款之不公平狀態，明訂此時消費者可檢具資料停止向第三人清償之所剩餘之貸款。

因應疫情，也增訂衡平規定，使健身中心擁有會籍之消費者，即可向健身業者申請暫停會籍，於停權期間免繳月費，會籍有效期間順延，替代消費者可主張終止契約請求健身業者退還已預繳之費用。

圈粉心法二：服務項目充分告知、經營管理提升價值

建議業界將消費者保護措施融入服務流程中，無論是工作室型態的小型企業，或是站在最前線的大型連鎖運動健身中心，皆需要優質法規帶動產業環境，支持業者遵守並落實執行新制，管理諸多據點、課程、教練與工作人員，方能提供完善且滿足顧客需求的品質，從而發揮創意、創造差異化的服務內容，於激烈競爭的消費市場兼顧企業獲利。在新制推動後，如何有效降低消費糾紛的發生，展現高品質、高競爭力的營運成果，可著眼於下列面向：

- (一) 明確記載服務相關資訊：網站與場館應清楚展示服務項目、促銷優惠與有效期間、會員類別及其權利義務，並於契約完整呈現起訖期間、服務項目、總金額、教練與學員之比例、指定教



練姓名、場館容留人數、未開放使用或尚在維修之健身設施，以及投保公共意外責任險等定型化契約內容；

- (二) 協助客戶充分理解契約：無論是以螢光筆於書面資料標示重點，或詳加設計網路表單的必填欄位，關鍵在於提醒消費者逐項閱讀、確認與簽名，不僅有助於消費者正視自身權益、避免資訊接收不完全的問題，業者也能實踐「資訊揭露」與「事前告知」義務，兼備保留證據的作用；
- (三) 善用科技營運管理系統：業者需要評估企業規模、服務主力、使用需求等面向，導入適合的數位經營工具，打造自動化、數據化及智能化的環境，例如：促使進出場館流程更為順暢、協助管理者掌握空間使用狀態，或是以行動應用程式（App）顯示課程使用情形，從而提升使用者體驗、節省支出成本，更能減少消費爭議；
- (四) 費用採訂閱制商業模式：多元社會帶來更豐富的需求與偏好，差異化、平價化的商品與服務成為趨勢，配合消費者的生活習慣、運動頻率而調整收取的項目與金額，並保有停止訂閱的自由；此項變革，將更加考驗業者是否能發揮巧思，於短期創造觸及客戶的誘因，並奠定長期穩定投入的基礎。

圈粉心法三：教育訓練同步提升，全面因應後疫情環境安全

建議業界與員工必須形成齊心合力，共同落實契約履行，透過內部教育訓練呈現獨特的企業價值，例如：定期討論契約內容設計的完整性、新興爭議與解決方式、強化員工向客戶詳實說明消費與請假規則的能力，或是與外部廠商的合作、機電保養、廢棄物清運，乃至於接待應對客戶的技巧、性騷擾防治等公共安全事務的處理，皆是支持場館圓滿運作的要素，對於減少消費糾紛的產生，也會形成長遠影響；除熟悉「健身中心/健身教練服務定型化契約應記載及不得記載事項」之外，勞動基準法、民法等相關規範亦應通盤考慮，



以保障業者合法正當的權益。

依據消費者保護法第 7 條精神，若業者提供的商品與服務，未符合當時科技或專業水準可合理期待之安全性，導致具有危害消費者生命、身體、健康、財產之可能者，致生損害於消費者或第三人時，應負連帶賠償責任；而於民法第 188 條規定，受僱人因執行職務，不法侵害他人之權利者，由僱用人與行為人連帶負損害賠償責任。但選任受僱人及監督其職務之執行，已盡相當之注意或縱加以相當之注意而仍不免發生損害者，僱用人不負賠償責任。

本計畫期望落實消費者保護法規、串聯公會成員力量，將成為涓滴匯成巨流以壯大產業的價值，更顯品牌優質形象，展現可強可大的市場競爭力！實質的健身成效，來自於消費者持之以恆的運動，以及相關企業提供周延服務；疫後的民間活力再現，追求身心茁壯蔚然成風，健身運動產業的市場潛力將信心可期。



歡喜辦桌滿意服務

賓主創造共好

台灣省烹飪商業同業公會聯合會、中華民國觀光旅館商業同業公會

民以食為天，辦桌都希望能賓主盡歡促成好事一樁。隨著數位科技普及，國內訂席、外燴（辦桌）業的中小企業經營者面臨到消費者線上線下全通路新型態消費行為改變，促使業界之營運計畫、行銷策略也更需與時俱進才能永續活力發展。

有鑒嚴重特殊傳染性肺炎（COVID-19）疫情，疾管期間大型社交活動停滯，影響到業者的訂席、外燴(辦桌)退訂、延期等消費糾紛產生。本計畫協助國內訂席、外燴（辦桌）業，並邀集公協會一起推動衛生福利部於 110 年 4 月 13 日公告「訂席、外燴(辦桌)服務定型化契約應記載及不得記載事項」新法，期能藉由從包括：要求業者明確揭示收費項目及基準、定金上限不得超過總價 20%、消費者解約退定之基準、業者違約之處理，以及未達保證桌數的寄桌服務及替代方案面向，讓業界從顧客滿意的角度，融入服務流程來達到兼具法理情的雙向溝通與認同，一起來提升賓客創造共好滿意服務品質，帶動有效回客率與拓展商機。

故此，本手冊邀集台灣省烹飪商業同業公會聯合會、中華民國觀光旅館商業同業公會優質業界代表進行採訪業界常用法規知識與實務範例，綜整三項滿意心法如下，藉以提升業者經營競爭力，期許公協會成員恪遵相關法規、引領優質服務，不僅有效面對與解決紛爭，更能於後疫情時代迎接商機到來。



滿意心法一：消費項目與資訊，詳定內容且充分揭露

建議業界依照消費項目進行充分雙向溝通與揭露。糾紛的起因，往往出自消費者與業者之間的認知差距；而衡平雙方權益、減少彼此損失的首要條件，在於資訊充分揭露與事前告知之義務，任何對外宣傳及促銷方案，無論文字內容、優惠期限、影音呈現等，務必再三檢視以確保說服力與公信力，並標示於網站、菜單及營業現場明顯處，避免誤解而衍生爭執。

再者，為因應科技化、資訊化時代潮流，關於提供契約之方式，業者可透過書面、簡訊、電子信箱、通訊軟體等提供契約，並循前述方式舉證對方是否確實收悉契約內容及審閱，除非訂約日距約定餐會日已在三日內，審閱期原則上不得少於三日。其次，完整清晰的契約內容亦舉足輕重，除載明不另計費與須另行計費之設備、設施、服務項目及價目等以杜絕爭議，另關於「不可抗力因素下的相關規範」、「違約或解約情形發生時的備案或處理原則」，於締結契約時尤須謹慎。

舉例而言，依據「訂席、外燴(辦桌)服務定型化契約應記載事項」第 12 點，因天災、戰亂、政府法令等不可抗力或其他不可歸責於當事人事由，致不能履行契約或履行顯有困難者，任何一方均得解除契約。而於契約解除後，企業經營者應無息返還消費者已繳之定金。當事人一方因前項原因解除契約者，對於他方不負損害賠償責任。



滿意心法二：降低契約雙方負擔，找回理智與互信

建議業者適切及早掌握消費者狀況，即時共商對策來降低損失範圍。進一步論之，若因為發生無法合理預期、難以控制損害結果的大規模特殊事件，或依循政府指引而限制營業，導致原本的合約安排難以維持，該項因果關係顯然屬於不可抗力或其他不可歸責於當事人的事由，則契約雙方皆能解除契約、由業者無息返還定金，且主張解除契約者不需要擔負損害賠償責任；但在相關警戒層級下降或因應措施放寬，僅出於消費者單方疑慮而決定解除契約時，則以消費者通知業者之時間與預定餐會日期間之距離長短，作為請求返還定金比例之標準。

參考上述應記載事項第 10 點，依據訂約日至約定餐會日之間的天數，區分為相隔 180 日以上、90 至 179 日、30 至 89 日、29 日以內等四項類別，再就消費者通知取消日距離約定餐會日的天數長短，循比例返還定金。例如在約定餐會日前 180 日以上通知，可請求返還已付定金 90%，但業者保留之 10% 定金不得超過 1 萬元，超過部分仍應返還。

除此之外，若為消費者本人、本訂席之主角或其二親等內親屬突發重大傷病或身故，導致無法如期舉行餐會，業者得以展延或退還已付定金 100% 的方式處理，消費者亦得請求變更契約，調整日期及相涉內容。

此項調整，在於鼓勵消費者及早反映需求，與業者綜整衡量現況，共同商定後續對策，適切降低損失範圍。落實合約執行與提供優質服務，兩者息息相關而互為表裡，然而疫情期間突發狀況的嚴重性更甚過往，不僅考驗業者的應變能力，以及是否能善用理性的溝通方式、靈活的商業策略，正向面對與解決問題，必要時亦可求助於公正第三方折衝處理，並以文字紀錄留存溝通結果。



滿意心法三：教育訓練加強法律知識，因應消費環境變化

建議業界持續推動員工滿意服務品質訓練，建構企業之獨特核心價值，包括消保法規、鼓勵員工取得證照、對外參與競賽活動以精進專業能力。餐飲業除須配合辦理食品業者投保產品責任保險，對於在職勞工的定期健康檢查項目，則應依據食品衛生管理相關法規、勞工健康保護規則等，實施食品從業人員健康檢查；至於消防演練、衛生課程、烹飪講習、技藝訓練等跨部門訓練。

而想要強化餐飲環境的經營品質，成本考量已非唯一標準；近年因疫情延燒，導致產業承受內部變遷與外部衝擊，競爭更加激烈且形勢更顯嚴峻，除提升軟硬體以改良餐飲型態與消費體驗之外，更應將法治觀念融入基本教育訓練，善加利用協議而展延或彈性變更合約內容，使之成為樹立典範而不可或缺的一環，為長久的經營奠定基礎。

就執行策略而言，應迅速而正確掌握消費者保護法與相關規範的概念，但凡與消費權益相關的實務案例研討、具備向消費者流暢應對的思維及能力、制定正確合規的服務流程，各項努力皆圍繞保障雙方權益，避免消費糾紛，更可謂於逐漸擺脫疫情陰霾之時，為承擔社會責任、創造雙贏局面而做足準備。

本計畫整合公協會力量共同期望協助業界，一起達到歡喜辦桌滿意服務，賓客創造共好的目標，無論從線上線下進行整合行銷與服務，做好保障消費者與企業自身間權利義務上的溝通與互信，更期許業者以宏觀視野衡酌利弊、建立企業品牌口碑價值，共同來打造公平健全的台灣優質餐飲服務文化。



附 錄





【附錄一】消費者保護法

(民國 104 年 06 月 17 日修正)

第一章總則

第 1 條 為保護消費者權益，促進國民消費生活安全，提昇國民消費生活品質，特制定本法。

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。

第 2 條 本法所用名詞定義如下：

- 一、消費者：指以消費為目的而為交易、使用商品或接受服務者。
- 二、企業經營者：指以設計、生產、製造、輸入、經銷商品或提供服務為營業者。
- 三、消費關係：指消費者與企業經營者間就商品或服務所發生之法律關係。
- 四、消費爭議：指消費者與企業經營者間因商品或服務所生之爭議。
- 五、消費訴訟：指因消費關係而向法院提起之訴訟。
- 六、消費者保護團體：指以保護消費者為目的而依法設立登記之法人。
- 七、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。定型化契約條款不限於書面，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。
- 八、個別磋商條款：指契約當事人個別磋商而合意之契約條款。
- 九、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。
- 十、通訊交易：指企業經營者以廣播、電視、電話、傳真、型錄、報紙、雜誌、網際網路、傳單或其他類似之方法，消費者於未能檢視商品或服務下而與企業經營者所訂立之契約。
- 十一、訪問交易：指企業經營者未經邀約而與消費者在其住居所、工作場所、公共場所或其他場所所訂立之契約。
- 十二、分期付款：指買賣契約約定消費者支付頭期款，餘款分期支付，而企業經營者於收受頭期款時，交付標的物與消費者之交易型態。

第 3 條 政府為達成本法目的，應實施下列措施，並應就與下列事項有關之法規及其執行情形，定期檢討、協調、改進之：



- 一、維護商品或服務之品質與安全衛生。
 - 二、防止商品或服務損害消費者之生命、身體、健康、財產或其他權益。
 - 三、確保商品或服務之標示，符合法令規定。
 - 四、確保商品或服務之廣告，符合法令規定。
 - 五、確保商品或服務之度量衡，符合法令規定。
 - 六、促進商品或服務維持合理價格。
 - 七、促進商品之合理包裝。
 - 八、促進商品或服務之公平交易。
 - 九、扶植、獎助消費者保護團體。
 - 十、協調處理消費爭議。
 - 十一、推行消費者教育。
 - 十二、辦理消費者諮詢服務。
 - 十三、其他依消費生活之發展所必要之消費者保護措施。
- 政府為達成前項之目的，應制定相關法律。

- 第 4 條 企業經營者對於其提供之商品或服務，應重視消費者之健康與安全，並向消費者說明商品或服務之使用方法，維護交易之公平，提供消費者充分與正確之資訊，及實施其他必要之消費者保護措施。
- 第 5 條 政府、企業經營者及消費者均應致力充實消費資訊，提供消費者運用，俾能採取正確合理之消費行為，以維護其安全與權益。
- 第 6 條 本法所稱主管機關：在中央為目的事業主管機關；在直轄市為直轄市政府；在縣（市）為縣（市）政府。

第二章消費者權益

第一節健康與安全保障

- 第 7 條 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。
- 商品或服務具有危害消費者生命、身體、健康、財產之可能者，應於明顯處為警告標示及緊急處理危險之方法。
- 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。



第 7-1 條

企業經營者主張其商品於流通進入市場，或其服務於提供時，符合當時科技或專業水準可合理期待之安全性者，就其主張之事實負舉證責任。

商品或服務不得僅因其後有較佳之商品或服務，而被視為不符合前條第一項之安全性。

第 8 條

從事經銷之企業經營者，就商品或服務所生之損害，與設計、生產、製造商品或提供服務之企業經營者連帶負賠償責任。但其對於損害之防免已盡相當之注意，或縱加以相當之注意而仍不免發生損害者，不在此限。

前項之企業經營者，改裝、分裝商品或變更服務內容者，視為第七條之企業經營者。

第 9 條

輸入商品或服務之企業經營者，視為該商品之設計、生產、製造者或服務之提供者，負本法第七條之製造者責任。

第 10 條

企業經營者於有事實足認其提供之商品或服務有危害消費者安全與健康之虞時，應即回收該批商品或停止其服務。但企業經營者所為必要之處理，足以除去其危害者，不在此限。

商品或服務有危害消費者生命、身體、健康或財產之虞，而未於明顯處為警告標示，並附載危險之緊急處理方法者，準用前項規定。

第 10-1 條

本節所定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免除。

第二節 定型化契約

第 11 條

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。定型化契約條款如有疑義時，應為有利於消費者之解釋。

第 11-1 條

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。

企業經營者以定型化契約條款使消費者拋棄前項權利者，無效。

違反第一項規定者，其條款不構成契約之內容。但消費者得主張該條款仍構成契約之內容。

中央主管機關得選擇特定行業，參酌定型化契約條款之重要性、涉及事項之多寡及複雜程度等事項，公告定型化契約之審閱期間。

第 12 條

定型化契約中之條款違反誠信原則，對消費者顯失公平者，無效。

定型化契約中之條款有下列情形之一者，推定其顯失公平：

一、違反平等互惠原則者。



- 二、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。
- 三、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。

- 第 13 條 企業經營者應向消費者明示定型化契約條款之內容；明示其內容顯有困難者，應以顯著之方式，公告其內容，並經消費者同意者，該條款即為契約之內容。
企業經營者應給與消費者定型化契約書。但依其契約之性質致給與顯有困難者，不在此限。
定型化契約書經消費者簽名或蓋章者，企業經營者應給與消費者該定型化契約書正本。
- 第 14 條 定型化契約條款未經記載於定型化契約中而依正常情形顯非消費者所得預見者，該條款不構成契約之內容。
- 第 15 條 定型化契約中之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。
- 第 16 條 定型化契約中之定型化契約條款，全部或一部無效或不構成契約內容之一部者，除去該部分，契約亦可成立者，該契約之其他部分，仍為有效。但對當事人之一方顯失公平者，該契約全部無效。
- 第 17 條 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。
前項應記載事項，依契約之性質及目的，其內容得包括：
一、契約之重要權利義務事項。
二、違反契約之法律效果。
三、預付型交易之履約擔保。
四、契約之解除權、終止權及其法律效果。
五、其他與契約履行有關之事項。
第一項不得記載事項，依契約之性質及目的，其內容得包括：
一、企業經營者保留契約內容或期限之變更權或解釋權。
二、限制或免除企業經營者之義務或責任。
三、限制或剝奪消費者行使權利，加重消費者之義務或責任。
四、其他對消費者顯失公平事項。
違反第一項公告之定型化契約，其定型化契約條款無效。該定型化契約之效力，依前條規定定之。
中央主管機關公告應記載之事項，雖未記載於定型化契約，仍構成契



約之內容。

企業經營者使用定型化契約者，主管機關得隨時派員查核。

第 17-1 條 企業經營者與消費者訂立定型化契約，主張符合本節規定之事實者，就其事實負舉證責任。

第三節特種交易

第 18 條 企業經營者以通訊交易或訪問交易方式訂立契約時，應將下列資訊以清楚易懂之文句記載於書面，提供消費者：

一、企業經營者之名稱、代表人、事務所或營業所及電話或電子郵件等消費者得迅速有效聯絡之通訊資料。

二、商品或服務之內容、對價、付款期日及方式、交付期日及方式。

三、消費者依第十九條規定解除契約之行使期限及方式。

四、商品或服務依第十九條第二項規定排除第十九條第一項解除權之適用。

五、消費申訴之受理方式。

六、其他中央主管機關公告之事項。

經由網際網路所為之通訊交易，前項應提供之資訊應以可供消費者完整查閱、儲存之電子方式為之。

第 19 條 通訊交易或訪問交易之消費者，得於收受商品或接受服務後 7 日內，以退回商品或書面通知方式解除契約，無須說明理由及負擔任何費用或對價。但通訊交易有合理例外情事者，不在此限。前項但書合理例外情事，由行政院定之。企業經營者於消費者收受商品或接受服務時，未依前條第一項第三款規定提供消費者解除契約相關資訊者，第一項 7 日期間自提供之次日起算。但自第一項 7 日期間起算，已逾四個月者，解除權消滅。

消費者於第一項及第三項所定期間內，已交運商品或發出書面者，契約視為解除。

通訊交易或訪問交易違反本條規定所為之約定，其約定無效。

第 19-1 條 (刪除)

第 19-2 條 消費者依第十九條第一項或第三項規定，以書面通知解除契約者，除當事人另有個別磋商外，企業經營者應於收到通知之次日起十五日內，至原交付處所或約定處所取回商品。

企業經營者應於取回商品、收到消費者退回商品或解除服務契約通知之次日起十五日內，返還消費者已支付之對價。



契約經解除後，企業經營者與消費者間關於回復原狀之約定，對於消費者較民法第二百五十九條之規定不利者，無效。

第 20 條 未經消費者要約而對之郵寄或投遞之商品，消費者不負保管義務。前項物品之寄送人，經消費者定相當期限通知取回而逾期未取回或無法通知者，視為拋棄其寄投之商品。雖未經通知，但在寄送後逾一個月未經消費者表示承諾，而仍不取回其商品者，亦同。
消費者得請求償還因寄送物所受之損害，及處理寄送物所支出之必要費用。

第 21 條 企業經營者與消費者分期付款買賣契約應以書面為之。
前項契約書應載明下列事項：
一、頭期款。
二、各期價款與其他附加費用合計之總價款與現金交易價格之差額。
三、利率。
企業經營者未依前項規定記載利率者，其利率按現金交易價格週年利率百分之五計算之。
企業經營者違反第二項第一款、第二款之規定者，消費者不負現金交易價格以外價款之給付義務。

第四節消費資訊之規範

第 22 條 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。

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。

第 22-1 條 企業經營者對消費者從事與信用有關之交易時，應於廣告上明示應付所有總費用之年百分率。

前項所稱總費用之範圍及年百分率計算方式，由各目的事業主管機關定之。

第 23 條 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。
前項損害賠償責任，不得預先約定限制或拋棄。

第 24 條 企業經營者應依商品標示法等法令為商品或服務之標示。
輸入之商品或服務，應附中文標示及說明書，其內容不得較原產地之標示及說明書簡略。

輸入之商品或服務在原產地附有警告標示者，準用前項之規定。

第 25 條 企業經營者對消費者保證商品或服務之品質時，應主動出具書面保證



書。

前項保證書應載明下列事項：

- 一、商品或服務之名稱、種類、數量，其有製造號碼或批號者，其製造號碼或批號。
- 二、保證之內容。
- 三、保證期間及其起算方法。
- 四、製造商之名稱、地址。
- 五、由經銷商售出者，經銷商之名稱、地址。
- 六、交易日期。

第 26 條 企業經營者對於所提供之商品應按其性質及交易習慣，為防震、防潮、防塵或其他保存商品所必要之包裝，以確保商品之品質與消費者之安全。但不得誇張其內容或為過大之包裝。

第三章消費者保護團體

第 27 條 消費者保護團體以社團法人或財團法人為限。
消費者保護團體應以保護消費者權益、推行消費者教育為宗旨。

第 28 條 消費者保護團體之任務如下：

- 一、商品或服務價格之調查、比較、研究、發表。
- 二、商品或服務品質之調查、檢驗、研究、發表。
- 三、商品標示及其內容之調查、比較、研究、發表。
- 四、消費資訊之諮詢、介紹與報導。
- 五、消費者保護刊物之編印發行。
- 六、消費者意見之調查、分析、歸納。
- 七、接受消費者申訴，調解消費爭議。
- 八、處理消費爭議，提起消費訴訟。
- 九、建議政府採取適當之消費者保護立法或行政措施。
- 十、建議企業經營者採取適當之消費者保護措施。
- 十一、其他有關消費者權益之保護事項。

第 29 條 消費者保護團體為從事商品或服務檢驗，應設置與檢驗項目有關之檢驗設備或委託設有與檢驗項目有關之檢驗設備之機關、團體檢驗之。執行檢驗人員應製作檢驗紀錄，記載取樣、儲存樣本之方式與環境、使用之檢驗設備、檢驗方法、經過及結果，提出於該消費者保護團體。
消費者保護團體發表前項檢驗結果後，應公布其取樣、儲存樣本之方式與環境、使用之檢驗設備、檢驗方法及經過，並通知相關企業經營



者。

消費者保護團體發表第二項檢驗結果有錯誤時，應主動對外更正，並使相關企業經營者有澄清之機會。

第 30 條 政府對於消費者保護之立法或行政措施，應徵詢消費者保護團體、相關行業、學者專家之意見。

第 31 條 消費者保護團體為商品或服務之調查、檢驗時，得請求政府予以必要之協助。

第 32 條 消費者保護團體辦理消費者保護工作成績優良者，主管機關得予以財務上之獎助。

第四章行政監督

第 33 條 直轄市或縣（市）政府認為企業經營者提供之商品或服務有損害消費者生命、身體、健康或財產之虞者，應即進行調查。於調查完成後，得公開其經過及結果。

前項人員為調查時，應出示有關證件，其調查得依下列方式進行：

- 一、向企業經營者或關係人查詢。
- 二、通知企業經營者或關係人到場陳述意見。
- 三、通知企業經營者提出資料證明該商品或服務對於消費者生命、身體、健康或財產無損害之虞。
- 四、派員前往企業經營者之事務所、營業所或其他有關場所進行調查。
- 五、必要時，得就地抽樣商品，加以檢驗。

第 34 條 直轄市或縣（市）政府於調查時，對於可為證據之物，得聲請檢察官扣押之。

前項扣押，準用刑事訴訟法關於扣押之規定。

第 35 條 直轄市或縣（市）主管機關辦理檢驗，得委託設有與檢驗項目有關之檢驗設備之消費者保護團體、職業團體或其他有關公私機構或團體辦理之。

第 36 條 直轄市或縣（市）政府對於企業經營者提供之商品或服務，經第三十三條之調查，認為確有損害消費者生命、身體、健康或財產，或確有損害之虞者，應命其限期改善、回收或銷燬，必要時並得命企業經營者立即停止該商品之設計、生產、製造、加工、輸入、經銷或服務之提供，或採取其他必要措施。

第 37 條 直轄市或縣（市）政府於企業經營者提供之商品或服務，對消費者已



發生重大損害或有發生重大損害之虞，而情況危急時，除為前條之處置外，應即在大眾傳播媒體公告企業經營者之名稱、地址、商品、服務、或為其他必要之處置。

- 第 38 條 中央主管機關認為必要時，亦得為前五條規定之措施。
- 第 39 條 行政院、直轄市、縣（市）政府應置消費者保護官若干名。消費者保護官任用及職掌之辦法，由行政院定之。
- 第 40 條 行政院為監督與協調消費者保護事務，應定期邀集有關部會首長、全國性消費者保護團體代表、全國性企業經營者代表及學者、專家，提供本法相關事項之諮詢。
- 第 41 條 行政院為推動消費者保護事務，辦理下列事項：
一、消費者保護基本政策及措施之研擬及審議。
二、消費者保護計畫之研擬、修訂及執行成果檢討。
三、消費者保護方案之審議及其執行之推動、連繫與考核。
四、國內外消費者保護趨勢及其與經濟社會建設有關問題之研究。
五、消費者保護之教育宣導、消費資訊之蒐集及提供。
六、各部會局署關於消費者保護政策、措施及主管機關之協調事項。
七、監督消費者保護主管機關及指揮消費者保護官行使職權。消費者保護之執行結果及有關資料，由行政院定期公告。
- 第 42 條 直轄市、縣（市）政府應設消費者服務中心，辦理消費者之諮詢服務、教育宣導、申訴等事項。
直轄市、縣（市）政府消費者服務中心得於轄區內設分中心。

第五章消費爭議之處理

第一節申訴與調解

- 第 43 條 消費者與企業經營者因商品或服務發生消費爭議時，消費者得向企業經營者、消費者保護團體或消費者服務中心或其分中心申訴。
企業經營者對於消費者之申訴，應於申訴之日起十五日內妥適處理之。
消費者依第一項申訴，未獲妥適處理時，得向直轄市、縣（市）政府消費者保護官申訴。
- 第 44 條 消費者依前條申訴未能獲得妥適處理時，得向直轄市或縣（市）消費



爭議調解委員會申請調解。

- 第 44-1 條 前條消費爭議調解事件之受理、程序進行及其他相關事項之辦法，由行政院定之。
- 第 45 條 直轄市、縣（市）政府應設消費爭議調解委員會，置委員七名至二十一名。
前項委員以直轄市、縣（市）政府代表、消費者保護官、消費者保護團體代表、企業經營者所屬或相關職業團體代表、學者及專家充任之，以消費者保護官為主席，其組織另定之。
- 第 45-1 條 調解程序，於直轄市、縣（市）政府或其他適當之處所行之，其程序得不公開。
調解委員、列席協同調解人及其他經辦調解事務之人，對於調解事件之內容，除已公開之事項外，應保守秘密。
- 第 45-2 條 關於消費爭議之調解，當事人不能合意但已甚接近者，調解委員得斟酌一切情形，求兩造利益之平衡，於不違反兩造當事人之主要意思範圍內，依職權提出解決事件之方案，並送達於當事人。
前項方案，應經參與調解委員過半數之同意，並記載第四十五條之三所定異議期間及未於法定期間提出異議之法律效果。
- 第 45-3 條 當事人對於前條所定之方案，得於送達後十日之不變期間內，提出異議。
於前項期間內提出異議者，視為調解不成立；其未於前項期間內提出異議者，視為已依該方案成立調解。
第一項之異議，消費爭議調解委員會應通知他方當事人。
- 第 45-4 條 關於小額消費爭議，當事人之一方無正當理由，不於調解期日到場者，調解委員得審酌情形，依到場當事人一造之請求或依職權提出解決方案，並送達於當事人。
前項之方案，應經全體調解委員過半數之同意，並記載第四十五條之五所定異議期間及未於法定期間提出異議之法律效果。
第一項之送達，不適用公示送達之規定。
第一項小額消費爭議之額度，由行政院定之。
- 第 45-5 條 當事人對前條之方案，得於送達後十日之不變期間內，提出異議；未於異議期間內提出異議者，視為已依該方案成立調解。
當事人於異議期間提出異議，經調解委員另定調解期日，無正當理由不到場者，視為依該方案成立調解。



第 46 條

調解成立者應作成調解書。

前項調解書之作成及效力，準用鄉鎮市調解條例第二十五條至第二十九條之規定。

第二節消費訴訟

第 47 條 消費訴訟，得由消費關係發生地之法院管轄。

第 48 條 高等法院以下各級法院及其分院得設立消費專庭或指定專人審理消費訴訟事件。

法院為企業經營者敗訴之判決時，得依職權宣告為減免擔保之假執行。

第 49 條 消費者保護團體許可設立二年以上，置有消費者保護專門人員，且申請行政院評定優良者，得以自己之名義，提起第五十條消費者損害賠償訴訟或第五十三條不作為訴訟。

消費者保護團體依前項規定提起訴訟者，應委任律師代理訴訟。受委任之律師，就該訴訟，得請求預付或償還必要費用。

消費者保護團體關於其提起之第一項訴訟，有不法行為者，許可設立之主管機關應廢止其許可。

優良消費者保護團體之評定辦法，由行政院定之。

第 50 條 消費者保護團體對於同一之原因事件，致使眾多消費者受害時，得受讓二十人以上消費者損害賠償請求權後，以自己名義，提起訴訟。消費者得於言詞辯論終結前，終止讓與損害賠償請求權，並通知法院。

前項訴訟，因部分消費者終止讓與損害賠償請求權，致人數不足二十人者，不影響其實施訴訟之權能。

第一項讓與之損害賠償請求權，包括民法第一百九十四條、第一百九十五條第一項非財產上之損害。

前項關於消費者損害賠償請求權之時效利益，應依讓與之消費者單獨個別計算。

消費者保護團體受讓第三項所定請求權後，應將訴訟結果所得之賠償，扣除訴訟及依前條第二項規定支付予律師之必要費用後，交付該讓與請求權之消費者。

消費者保護團體就第一項訴訟，不得向消費者請求報酬。

第 51 條 依本法所提之訴訟，因企業經營者之故意所致之損害，消費者得請求損害額五倍以下之懲罰性賠償金；但因重大過失所致之損害，得請求三倍以下之懲罰性賠償金，因過失所致之損害，得請求損害額一倍以



下之懲罰性賠償金。

第 52 條 消費者保護團體以自己之名義提起第五十條訴訟，其標的價額超過新臺幣六十萬元者，超過部分免繳裁判費。

第 53 條 消費者保護官或消費者保護團體，就企業經營者重大違反本法有關保護消費者規定之行為，得向法院訴請停止或禁止之。
前項訴訟免繳裁判費。

第 54 條 因同一消費關係而被害之多數人，依民事訴訟法第四十一條之規定，選定一人或數人起訴請求損害賠償者，法院得徵求原被選定人之同意後公告曉示，其他之被害人得於一定之期間內以書狀表明被害之事實、證據及應受判決事項之聲明、併案請求賠償。其請求之人，視為已依民事訴訟法第四十一條為選定。

前項併案請求之書狀，應以繕本送達於兩造。

第一項之期間，至少應有十日，公告應黏貼於法院牌示處，並登載新聞紙，其費用由國庫墊付。

第 55 條 民事訴訟法第四十八條、第四十九條之規定，於依前條為訴訟行為者，準用之。

第六章罰則

第 56 條 違反第二十四條、第二十五條或第二十六條規定之一者，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。

第 56-1 條 企業經營者使用定型化契約，違反中央主管機關依第十七條第一項公告之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。

第 57 條 企業經營者規避、妨礙或拒絕主管機關依第十七條第六項、第三十三條或第三十八條規定所為之調查者，處新臺幣三萬元以上三十萬元以下罰鍰，並得按次處罰。

第 58 條 企業經營者違反主管機關依第三十六條或第三十八條規定所為之命令者，處新臺幣六萬元以上一百五十萬元以下罰鍰，並得按次處罰。

第 59 條 企業經營者有第三十七條規定之情形者，主管機關除依該條及第三十六條之規定處置外，並得對其處新臺幣十五萬元以上一百五十萬元以下罰鍰。



第 60 條

企業經營者違反本法規定，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。

第 61 條

依本法應予處罰者，其他法律有較重處罰之規定時，從其規定；涉及刑事責任者，並應即移送偵查。

第 62 條

本法所定之罰鍰，由主管機關處罰，經限期繳納後，屆期仍未繳納者，依法移送行政執行。

第七章附則

第 63 條

本法施行細則，由行政院定之。

第 64 條

本法自公布日施行。但中華民國一百零四年六月二日修正公布之第二條第十款與第十一款及第十八條至第十九條之二之施行日期，由行政院定之。



【附錄二】消費者保護法施行細則

(民國 104 年 12 月 31 日修正)

第一章總則

第 1 條 本細則依消費者保護法(以下簡稱本法)第六十三條規定訂定之。

第 2 條 本法第二條第二款所稱營業，不以營利為目的者為限。

第 3 條 (刪除)

第二章消費者權益

第一節健康與安全保障

第 4 條 本法第七條所稱商品，指交易客體之不動產或動產，包括最終產品、半成品、原料或零組件。

第 5 條 本法第七條第一項所定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，應就下列情事認定之：

- 一、商品或服務之標示說明。
- 二、商品或服務可期待之合理使用或接受。
- 三、商品或服務流通進入市場或提供之時期。

第 6 條 (刪除)

第 7 條 (刪除)

第 8 條 本法第八條第二項所稱改裝，指變更、減少或增加商品原設計、生產或製造之內容或包裝。

第二節定型化契約

第 9 條 (刪除)

第 10 條 (刪除)

第 11 條 (刪除)

第 12 條 定型化契約條款因字體、印刷或其他情事，致難以注意其存在或辨識者，該條款不構成契約之內容。但消費者得主張該條款仍構成契約之內容。

第 13 條 定型化契約條款是否違反誠信原則，對消費者顯失公平，應斟酌契約之性質、締約目的、全部條款內容、交易習慣及其他情事判斷之。



- 第 14 條 定型化契約條款，有下列情事之一者，為違反平等互惠原則：
一、當事人間之給付與對待給付顯不相當者。
二、消費者應負擔非其所能控制之危險者。
三、消費者違約時，應負擔顯不相當之賠償責任者。
四、其他顯有不利於消費者之情形者。
- 第 15 條 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。

第三節特種交易

- 第 16 條 (刪除)
- 第 17 條 消費者因檢查之必要或因不可歸責於自己之事由，致其收受之商品有毀損、滅失或變更者，本法第十九條第一項規定之解除權不消滅。
- 第 18 條 消費者於收受商品或接受服務前，亦得依本法第十九條第一項規定，以書面通知企業經營者解除契約。
- 第 19 條 (刪除)
- 第 20 條 (刪除)
- 第 21 條 企業經營者應依契約當事人之人數，將本法第二十一條第一項之契約書作成一式數份，由當事人各持一份。有保證人者，並應交付一份於保證人。
- 第 22 條 本法第二十一條第二項第二款所稱各期價款，指含利息之各期價款。
分期付款買賣契約書所載利率，應載明其計算方法及依此計算方法而得之利息數額。
分期付款買賣之附加費用，應明確記載，且不得併入各期價款計算利息；其經企業經營者同意延期清償或分期給付者，亦同。

第四節消費資訊之規範

- 第 23 條 本法第二十二條至第二十三條所稱廣告，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，可使多數人知悉其宣傳內容之傳播。
- 第 24 條 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，得通知企業經營者提出資料，證明該廣告之真實性。



第 25 條 本法第二十四條規定之標示，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。

第 26 條 企業經營者未依本法第二十五條規定出具書面保證書者，仍應就其保證之品質負責。

第三章消費者保護團體

第 27 條 主管機關每年應將依法設立登記之消費者保護團體名稱、負責人姓名、社員人數或登記財產總額、消費者保護專門人員姓名、會址、聯絡電話等資料彙報行政院公告之。

第 28 條 消費者保護團體依本法第二十九條規定從事商品或服務檢驗所採之樣品，於檢驗紀錄完成後，應至少保存三個月。但依其性質不能保存三個月者，不在此限。

第 29 條 政府於消費者保護團體依本法第三十一條規定請求協助時，非有正當理由不得拒絕。

第四章行政監督

第 30 條 本法第三十三條第二項所稱出示有關證件，指出示有關執行職務之證明文件；其未出示者，被調查者得拒絕之。

第 31 條 主管機關依本法第三十三條第二項第五款抽樣商品時，其抽樣數量以足供檢驗之用者為限。

主管機關依本法第三十三條、第三十八條規定，公開調查經過及結果前，應先就調查經過及結果讓企業經營者有說明或申訴之機會。

第 32 條 主管機關依本法第三十六條或第三十八條規定對於企業經營者所為處分，應以書面為之。

第 33 條 依本法第三十六條所為限期改善、回收或銷毀，除其他法令有特別規定外，其期間應由主管機關依個案性質決定之；但最長不得超過六十日。

第 34 條 企業經營者經主管機關依本法第三十六條規定命其就商品或服務限期改善、回收或銷毀者，應將處理過程及結果函報主管機關備查。

第五章消費爭議之處理

第 35 條 (刪除)

第 36 條 本法第四十三條第二項規定十五日之期間，以企業經營者接獲申訴之日起算。

第 37 條 本法第四十九條第一項所稱消費者保護專門人員，指該團體專任或



兼任之有給職或無給職人員中，具有下列資格或經歷之一者：

- 一、曾任法官、檢察官或消費者保護官者。
- 二、律師、醫師、建築師、會計師或其他執有全國專門職業執業證照之專業人士，且曾在消費者保護團體服務一年以上者。
- 三、曾在消費者保護團體擔任保護消費者工作三年以上者。

第 38 條 (刪除)

第 39 條 本法第五十條第五項所稱訴訟及支付予律師之必要費用，包括民事訴訟費用、消費者保護團體及律師為進行訴訟所支出之必要費用，及其他依法令應繳納之費用。

第 40 條 本法第五十三條第一項所稱企業經營者重大違反本法有關保護消費者規定之行為，指企業經營者違反本法有關保護消費者規定之行為，確有損害消費者生命、身體、健康或財產，或確有損害之虞者。

第六章罰則

第 41 條 依本法第五十六條所為通知改正，其期間應由主管機關依個案性質決定之；但最長不得超過六十日。

第七章附則

第 42 條 本法對本法施行前已流通進入市場之商品或已提供之服務不適用之。

第 43 條 本細則自發布日施行。



【附錄三】

健身中心定型化契約應記載及不得記載事項

教育部 110 年 11 月 1 日臺教授體部字第 1100039418D 號令修正，自 111 年 1 月 1 日生效。

壹、應記載事項

一、審閱期及當事人資料

簽約前消費者應有三日以上之契約審閱期。本契約於中華民國○年○月○日交由消費者審閱。

消費者：姓名、電話、住居所或其他約定聯絡方式。

企業經營者（以下簡稱業者）：業者名稱、負責人、電話、電子郵件、網址、營業所在地或其他約定聯絡方式、履約地點、公司登記或行號設立證明。

二、揭露營業場所保險事項

業者應為營業場所投保公共意外責任險，相關資料應主動揭露於現場明顯處及公布於業者網站以供查證。

三、會員人數揭露

業者應於營業場所以明顯可見之形式揭露下列資訊：

(一)本場所預計招收會員數：○人。

(二)本場所現有會員數：○人（以上一個月最後一日止之有效契約數為計算基準）。

(三)本場所實際可供消費者使用之總面積：○平方公尺。

(四)本場所最大容留人數：○人。

四、契約起訖時間、種類及額度

契約中應載明契約起訖時間與消費者會員種類及其權利義務，契約期間不得逾三年。按月定額收取會籍費用者，其期間以十年為限。

消費者於約定使用期間屆滿後終止契約，業者不得收取第十點第二項之手續費或任何名目之扣費。

前項所稱約定使用期間，指業者於契約記載消費者逾該契約使用期間而終止契約者，業者不得收取手續費用、違約金或任何名目費用之期間。



五、消費者契約總金額及付款方式

契約總金額新臺幣○元，明細如下：

- (一) 入會費新臺幣○元。
- (二) 會籍費用新臺幣○元：
 - 年費:新臺幣○元。
 - 月費:新臺幣○元。
 - 其他:新臺幣○元。
- (三) 其他費用 (如:) 新臺幣○元。

消費者應負擔契約總金額之繳交方式如下:

- (一) 現金。
- (二) 信用卡。
- (三) 其他：。

消費者繳交之第一項費用於終止契約時，其計算退費之基礎價格，應依簽訂契約時所約定之價格。

消費者繳交之入會費及其他費用，總額不得逾第十點第三項所定月平均價格之二倍。

雙方約定以信用卡按月分期授權扣(繳)款者，應於授權書明確揭露「如消費者書面提出解除、終止契約時，業者應於二十四小時內通知信用卡銀行停止扣款。」

六、業者服務提供及其內容說明

業者於營業時間內，應提供下列服務內容：

- (一) 合格可供正常使用之運動器材設備、中文標示及使用說明。
- (二) 各種設備於明顯處所張貼不當使用可能產生危險之警告標示及緊急處理危險方法之說明。
- (三) 其他：
 - 具國民體適能證照之指導員。
 - 具有解說各種器材使用方式專業之指導員。
 - 其他：(例如可供消費者詢問器材使用方式之聯絡資訊)

前項第一款及第三款之數量、人數、名稱及規範等應詳列於契約，或以附件方式呈現。業者提供之器材如有維修，應主動揭露於現場明顯處及公布於業者網站，以供消費者知悉。



七、消費者與第三人之消費貸款契約

為協助消費者取得給付本契約費用之資金來源，業者得提供消費者與第三人(以下稱貸款機構)訂定消費借貸契約之機會，供消費者自由決定，並由消費者自行辦理訂約事宜。

消費者向業者推介之貸款機構辦理消費貸款，分期繳納本契約費用者，業者應將下列約定告知消費者，並取得消費者聲明已受告知之證明文件；未經業者告知，消費者得主張該消費借貸契約不生效力：

- (一)消費者已充分瞭解與貸款機構訂定消費借貸契約，係指定用途之專案貸款，申貸款項將依消費者指示逕予撥款至業者指定帳戶。
- (二)該消費借貸契約之全部內容(包括利息計算方式、是否有信用保險、保證人之設定或涉入等資訊)。
- (三)該貸款機構之名稱、負責人姓名、統一編號及其營業所或住居所在地、電話、傳真、網站網址、電子郵件地址、消費爭議服務專線電話號碼。
- (四)辦理消費貸款，經核准七日內得隨時不附任何理由以書面通知業者及貸款機構解除或終止該筆消費借貸契約。
- (五)終止或解除契約辦理退費時，業者除貸款機構依消費借貸契約得收取之費用外，不得請求額外收取費用。
- (六)業者如有歇業、停業等無法繼續提供服務之情形時，消費者得主張遞延(預付)型商品或服務無法提供，於檢附催告業者之存證信函或其他得證明業者已無法繼續提供服務之佐證，向貸款機構申請止付業者未提供服務部分之貸款餘額。但業者已有提供履約保障者，不在此限。
- (七)如終止或解除本契約，消費借貸契約亦同時終止或解除。本契約之終止或解除，業者能證明係因可歸責於消費者之事由所致者，貸款機構得逕向消費者收取業者已提供服務之分期款。
- (八)消費者已充分瞭解並知悉辦理消費者信用貸款所需遵守之約定；所為消費貸款如有消費糾紛或爭議，將影響個人日後信貸聲譽。

八、暫停會籍之事由與效果

消費者事先提出相關文件證明或釋明下列事由之一者，業者應於七工作日內辦理暫停會籍，於停權期間，免繳月費，會籍有效期間順延：

- (一)出國逾一個月。
- (二)傷害、疾病或身體不適致不宜運動。
- (三)懷孕、育嬰、侍親之需要。



- (四)服兵役致難以履約。
- (五)職務異動或遷居致難以履約。
- (六)其他事由致難以履約。

因前項第二款事由，暫停會籍六個月後，消費者經醫師開立診斷證明，於六個月之期間內不能運動者，得依第十點終止契約，業者不得向消費者收取手續費或任何名目之扣費。

第一項第二款事由，消費者未能事先提出，得於事由發生後一個月內補辦。

中央流行疫情指揮中心一級開設並發生社區感染時，位於該區域之直轄市、縣(市)健身中心之消費者，準用第一項、第三項規定。

九、不可歸責消費者事由之終止與效果

消費者因下列事由之一，而自接獲業者通知或知悉事由時起三十日內終止契約者，業者應依第十點第二項規定退費，不得收取手續費、違約金或任何名目費用：

- (一)業者營業場所搬遷或業者營業場所總面積縮減百分之二十以上者。但經消費者同意，不在此限。
- (二)因業者提供之運動器材設備或指導員等少於契約約定百分之二十以上。

業者營業場所因例行維修需要而造成營業期間暫停者，會員權有效期間順延。但每月二日以內例行維修者，不在此限。

十、可歸責消費者事由之終止與效果

消費者於契約期間屆滿前，得隨時終止契約。

因可歸責消費者之事由，致不能繼續履約者，業者應依下列規定計算費用，不再另行扣費：

- (一)契約生效七日內且消費者於營運中未使用服務而終止契約者，業者應全額退還消費者已繳費用。
- (二)契約生效七日後或消費者已使用服務而終止契約：

1. 已預繳全部費用者，依已繳全部費用扣除依簽約時月平均價格新臺幣元乘以實際經過時間比例。如有餘額，業者應退還。(其有未滿十五日者，以半個月計，逾十五日者，以一個月計)
2. 月繳者，業者得向消費者收取月平均價格新臺幣○元乘以實際經過月數。如有不足，消費者應補足；如有餘額，業者應退還。(其有未滿十五日者，以半個月計，逾十五日者，以一個月計)



3. 手續費之收取：

不收取。

定額：新臺幣六百元。

不定額：月平均價格乘以約定使用期間之未到期時間比例(含所贈與之會籍期間)之百分之〇(不得逾百分之二十，其有未滿十五日者，以半個月計，逾十五日者，以一個月計)。

前項所定月平均價格，以契約總金額除以契約月數(含所贈與之會籍期間)。

入會費及其他費用於終止契約時得不列入退費計算範圍。

手續費加計應補足金額上限不得超過新臺幣六千元。

消費者係以通訊交易或訪問交易訂約者，雖已使用業者設施，七日內仍可適用消費者保護法第十九條解除契約。

十一、不可歸責雙方事由之終止與效果

因天災、戰亂、政府法令之新增或變更等不可抗力或其他不可歸責於雙方當事人之事由，致難以完成本契約之服務時，任何一方得終止契約，業者並應依未到期時間比例(含所贈與之會籍期間)計算餘額退還予消費者，不得收取手續費、違約金或任何名目費用。

十二、不可歸責業者事由之終止與效果

消費者有影響業者營運之不當行為情節重大，經勸告無效者，業者得終止契約，並應依未到期時間比例(含所贈與之會籍期間)計算餘額退還予消費者，不得收取手續費用、違約金或任何名目費用。

十三、可歸責業者事由之終止與效果

可歸責業者之事由致不能繼續履約者，消費者得終止契約，業者應依未到期時間比例(含所贈與之會籍期間)計算餘額退還予消費者，不得收取手續費用、違約金或任何名目費用。

前項退費，業者應準用第十點第二項第二款第三目所定方式計算違約金支付予消費者。

十四、履約地點正式營運前之終止

消費者於履約地點正式營運前簽訂契約，得於正式開放營運後七日內終止契約，業者應全額退費。

十五、終止契約之通知及退款方式



消費者依第九點至第十一點、第十三點、前點規定終止契約時，得以書面或事先約定方式通知業者，即生效力。

業者應於終止契約後十五工作日內將應退款項依約定方式退還消費者。

十六、契約讓與第三人

消費者於契約期間屆滿前經業者同意，得讓與契約予第三人，契約之內容不因讓與而受影響。

業者以有約定者為限，得向消費者請求因處理前項讓與所生之必要費用，不得超過新臺幣三百元。

十七、業者服務異動之通知及公告

業者有下列事由之一者，應與原定服務時間相距○個小時以前(至少二十四小時)依約定方式通知消費者，並應於營業場所明顯處及網站公告。但因天災、戰亂、政府法令之新增或變更等不可抗力或其他不可歸責於雙方當事人之事由致無法營業者，不在此限：

- (一)業者營業場所搬遷。
- (二)業者營業場所總面積縮減百分之二十以上。
- (三)業者無法正常營業或有重大影響消費者權益之事由。

業者未能證明前項通知及公告，致消費者會員權利受損者，業者應無條件賠償，不得收取任何費用。

十八、約定使用期間屆滿通知義務

業者於契約期間另約定使用期間者，應於約定使用期間屆滿前一個月，依本契約所載資料通知消費者。

業者未能證明前項通知，致消費者於約定使用期間屆滿後，仍繼續使用其服務設備，業者不得收取手續費用、違約金或任何名目費用。

十九、消費者未繳費用時業者通知義務

消費者未繳費用時，業者應於繳費期限屆滿日起十日內，依約定方式通知消費者二十日內完成繳納。

前項通知期限屆滿仍未繳清者，契約自通知期限屆滿日起視為終止，並依第十點規定退費或補費。

業者未依第一項催繳通知，致契約仍為存續狀態者所生費用，不得向消費者收取。

二十、贈品約款及其效果



業者對消費者贈與之贈品價值總計不得逾契約總金額百分之二十。業者以商品及其他內容為贈品者，於契約終止時，不得向消費者請求返還該贈與或主張自應返還費用當中，扣除該贈與價額。

業者以贈送會員會籍期間為內容而簽訂契約者，於契約終止時，應將各該期間合併納入契約範圍計算之。

二十一、會籍轉點

消費者會籍可否轉換其他營業場所（下稱轉點），約定下列方式之一：

- (一) 會籍不得轉點。
- (二) 會籍得轉點，每年限○次，每次轉點費用新臺幣○元。
- (三) 其他約定方式。

業者未依前項明確於契約約定者，視為消費者會籍得轉點並不收取任何費用。

二十二、業者履約保障

業者應就收取費用百分之五十額度，提供履約保障。但於契約期限內按月收款者或預收第五點之費用，其累計金額在新臺幣五千元以下者，不在此限。

業者應就下列方式擇一提供消費履約保障機制，所為保障內容載於契約明顯處，並公布於業者網站供查詢：

- (一) 依信託法規規定交付○銀行（即信託業者）開立信託專戶管理，信託期間自中華民國○年○月○日至○年○月○日。（不得少於契約期限）。業者為委託人，且得自為受益人，並依實際交付信託額度，按比例按期（年或月）自專戶領取。業者發生解散、歇業、破產宣告、遭撤銷、廢止設立登記、假扣押或其他原因而導致無法履行服務契約義務者，視為業者同意其受益權歸屬消費者或其受讓人。
- (二) ○金融機構提供收取費用百分之五十額度履約保證。保證期間自中華民國○年○月○日起至○年○月○日止（不得少於契約期限）。
- (三) 經○金融機構或○電子支付機構提供價金保管服務，並先時存入○金融機構之價金保管專戶或○電子支付機構於○金融機構開立之專用存款專戶，專款專用。保管期間自中華民國○年○月○日至○年○月○日。（不得少於契約期限）。



(四)其他經教育部許可之履約保障方式。

二十三、訴訟管轄

因本契約發生訴訟時，雙方同意以○地方法院為第一審管轄法院。但不得排除消費者保護法第四十七條或民事訴訟法第二十八條第二項、第四百三十六條之九規定之小額訴訟管轄法院之適用。

二十四、消費資訊及廣告

業者之廣告，均為契約內容。

業者應確保其廣告內容真實，其對消費者所應負義務不得低於前項廣告內容。

貳、不得記載事項

一、不得約定消費者拋棄契約審閱期間及審閱權利。

不得以定型化契約記載消費者已審閱契約或同意等類此字樣。

二、不得約定業者對於其所提供服務及設備造成消費者身體、健康、財產等損害免除或限制其賠償責任。

三、不得約定業者於訂約後得片面變更契約內容。

四、不得約定業者於訂約後得片面調高費用、其他契約所定各種費用或類此字樣。

五、對於消費者所攜帶通常物品毀損滅失，業者不得為違反民法第六百零七條之約定。

六、業者之廣告說明，不得使用「終身」、「永久」等用語或類此字樣。

七、不得為其他違反法律強制、禁止規定或顯失公平之約定。

八、不得約定業者得保管或收回消費者持有之契約或類此字樣。

九、業者不得增列應記載事項規定以外之退費方式、違約金之收取或類此字樣。

十、不得事先約定業者僅係出售器材或教材而排除或限制消費者終止契約之要求或類此字樣。

十一、業者不得事先約定屆期自動續約不另通知消費者或類此字樣。

十二、消費者契約讓與第三人之權益，不得約定拋棄或增加不合理之限制條件。

十三、業者之贈與不得約定附條件。



【附錄四】

健身教練服務定型化契約應記載及不得記載事項

教育部 110 年 11 月 1 日以臺教授體部字第 1100039417A 號令，自 111 年 1 月 1 日生效

壹、應記載事項

一、審閱期及當事人資料

簽約前消費者應有三日以上之契約審閱期。本契約於中華民國○年○月○日交由消費者審閱。

消費者：姓名、電話、住居所或其他約定聯絡方式。

企業經營者（以下簡稱業者）：業者名稱、負責人、電話、電子郵件、網址、營業所在地或其他約定聯絡方式、履約地點、公司登記或行號設立證明。

二、揭露營業場所保險事項

業者應為營業場所投保公共意外責任險，相關資料應主動揭露於現場明顯處及公布於業者網站以供查證。

三、契約種類、期限、教練比例

健身教練服務之種類及期限，應明確記載及約定於契約，如各專項服務之堂數及期限、含二專項以上複合服務之堂數及期限。

各項服務教練與學員數之比例，應明確記載及約定於契約，如一教練對一學員、一教練對多學員，或事先約定同意兩者兼採之比例；如為指定教練者，應於契約登載該項服務指定之教練姓名。

四、對消費者資格條件之約定

業者提供消費者參加健身教練服務期間是否需具會員資格及其要求與限制，應予明確載明之；若未記載，視為無要求與限制。

前項已具有會員資格，且於會員期限屆滿仍未完成堂數者，無需補足會籍，得繼續完成剩餘堂數。但已於簽約時書面約定應補足會員期限與繳交會費者，依其約定。

五、契約總金額、服務堂數、繳費時間

簽訂契約總金額後，業者不另收取其他任何費用。

前項契約總金額，除以所有約定服務堂數(包括所贈與服務堂數)所得每堂平均價，供辦理退費或計算手續費之依據。



契約繳費時間，應事先約定事項如下：

- (一)按堂數逐堂繳：最晚每堂上課後繳交新臺幣○元
- (二)按月逐月繳：每月○日前繳交新臺幣○元。
- (三)躉繳，應於○年○月○日前繳交。
- (四)其他： 。

六、消費者繳款方式

消費者應負擔契約總金額之繳交方式如下：

- (一)現金。
- (二)信用卡。
- (三)其他： 。

雙方約定以信用卡按月分期授權扣(繳)款者，應於授權書明確揭露「如消費者書面提出解除、終止契約時，業者應於二十四小時內通知信用卡銀行停止扣款。」

七、消費者與第三人之消費貸款契約

為協助消費者取得支付本契約費用來源，業者得提供消費者與第三人(以下稱貸款機構)訂定消費貸款契約之機會，供消費者自由決定，並由消費者自行辦理訂約事宜。

消費者向業者推介之貸款機構辦理消費貸款，分期繳納本契約費用者，業者應將下列約定告知消費者，並取得消費者聲明已受告知之證明文件；未經業者告知，消費者得主張該消費貸款契約不生效力：

- (一)消費者已充分瞭解與貸款機構訂定消費借貸契約，係指定用途之專案貸款，申貸款項將依消費者指示逕予撥款至業者指定帳戶。
- (二)該消費借貸契約之全部內容(包括利息計算方式、是否有信用保險、保證人之設定或涉入等資訊)。
- (三)該貸款機構之名稱、負責人姓名、統一編號及其營業所或住居所地址、電話、傳真、網站網址、電子郵件地址、消費爭議服務專線電話號碼。
- (四)辦理消費貸款，經核准七日內得隨時不附任何理由以書面通知業者及貸款機構解除或終止該筆消費借貸契約。
- (五)終止或解除契約辦理退費時，業者除貸款機構依消費借貸契約得收取之費用外，不得請求額外收取費用。
- (六)業者如有歇業、停業等無法繼續提供服務之情形時，消費者得主張遞延(預付)型商品或服務無法提供，於檢附催告業者之存證信函或其他得



證明業者已無法繼續提供服務之佐證，向貸款機構申請止付業者未提供服務部分之貸款餘額。但業者已有提供履約保障者，不在此限。

(七)如終止或解除本契約，消費借貸契約亦同時終止或解除。本契約之終止或解除，業者能證明係因可歸責於消費者之事由所致者，貸款機構得逕向消費者收取業者已提供服務之分期款。

(八)消費者已充分瞭解並知悉辦理消費者信用貸款所需遵守之約定；所為消費貸款如有消費糾紛或爭議，將影響個人日後信貸聲譽。

八、業者服務之異動通知

業者所提供服務內容與時間如有異動，應依約定方式於約定時間內通知消費者。

業者未依前項方式及時間通知時，消費者得依約定方式請求業者於指定時間內補課或賠償。

九、暫停之事由與效果

消費者事先提出相關文件證明或釋明下列事由之一者，業者應於七工作日內辦理暫停教練課程服務，於停權期間，免繳課程費用，課程有效期限順延：

- (一)出國逾一個月。
- (二)傷害、疾病或身體不適致不宜運動。
- (三)懷孕、育嬰、侍親之需要。
- (四)服兵役致難以履約。
- (五)職務異動或遷居致難以履約。
- (六)其他事由致難以履約。

因前項第二款事由，暫停會籍六個月後，消費者經醫師開立診斷證明，於六個月之期間內不能運動者，得依第十一點終止契約，業者不得向消費者收取手續費或任何名目之扣費。

第一項第二款事由，消費者未能事先提出，得於事由發生後一個月內補辦。

消費者於第一項停權期間具有健身中心會員資格，且於會員期限屆滿仍未完成堂數者，無需補足會籍，得繼續完成剩餘堂數。

中央流行疫情指揮中心一級開設並發生社區感染時，位於該區域之直轄市、縣(市)之消費者，準用第一項、第三項規定。



十、不可歸責消費者事由之終止與效果

消費者因下列事由之一終止契約者，業者應準用第十一點第二項規定退費：

- (一) 累計教練服務契約量（含同一業者不同教練），已達每週平均逾五堂課。
- (二) 雙方指定教練無法依約執行業務。但消費者同意替換其他教練者，不在此限。
- (三) 業者變更履約地點，未經消費者同意。
- (四) 消費者暫停教練課程服務超過一年。

因前項第一款至第三款終止契約者，業者不得收取手續費、違約金或任何名目費用。

因第一項第四款終止契約者，業者得酌收手續費，其額度不得超過第十一點所收取之手續費。

十一、可歸責消費者事由之終止與效果

消費者於期限屆滿前，得隨時終止。契約期限屆滿後，未使用剩餘堂數，業者得不予退費。

消費者依前項規定終止契約時，業者應依下列規定計算費用，不再另行扣費：

- (一) 契約生效七日內且消費者尚未使用服務而終止契約者，業者應全額退還已繳費用。
- (二) 契約生效七日後或消費者已使用服務而終止契約：

1. 應退餘額之計算：

- (1) 明確事先約定逐月分配使用堂數限制者，業者就剩餘之堂數乘以每堂平均價退費。但已到期且可歸責於消費者而未使用者得不予退費。

- (2) 未事先約定者，按未完成服務堂數占契約總價額比例退還餘額。

2. 手續費之計算：

- (1) 不收取。
- (2) 定額：新臺幣六百元。
- (3) 不定額：應退餘額百分之〇〇計（不得逾百分之二十）。但以新臺幣九千元為上限。



十二、不可歸責雙方事由之終止與效果

因天災、戰亂、政府法令之新增或變更等不可抗力或其他不可歸責於雙方當事人之事由，致難以完成本契約之服務時，任何一方得終止契約，業者應依未服務之堂數（含所贈與服務堂數）計算餘額退還予消費者，不得收取手續費用、違約金或任何名目費用。

十三、不可歸責業者事由之終止與效果

消費者有影響業者營運之不當行為情節重大，經勸告無效者，業者得終止契約，並應依未服務之堂數（含所贈與服務堂數）計算餘額退還予消費者，不得收取手續費、違約金或任何名目費用。

十四、可歸責業者事由之終止與效果

可歸責業者之事由致無法繼續提供約定服務，應依未服務之堂數（含所贈與服務堂數）計算餘額退還予消費者，不得收取手續費、違約金或任何名目之扣費。

前項退費，業者應準用第十一點第二項第二款第二目所定方式計算違約金支付予消費者。

十五、消費者受領服務是否需預約

消費者受領教練服務，應於事先約定預約方式，如未約定則為不需預約。

消費者如無法依約定時間參加教練服務，應依約定方式於一定時間內事先通知業者。

消費者未依前項約定方式通知，業者得依約定方式通知消費者補繳教練場地費用後，提供補課服務，未事先約定事項費用者，為無償提供補課服務。

十六、終止契約之通知及退款方式

消費者依第九點至第十二點、第十四點規定終止契約時，得以書面或事先約定方式通知業者，其終止契約即生效力。

業者應於終止契約後十五工作日內將應退款項依約定方式退還消費者。

十七、契約讓與第三人

消費者於契約期間屆滿前經業者同意，得讓與契約予第三人，契約之內容不因讓與而受影響。

業者以有約定者為限，得向消費者請求因處理前項讓與所生之必要



費用，不得超過新臺幣六百元。

十八、業者履約保障

業者應就預收費用百分之五十額度，提供履約保障。但按堂逐堂或按月逐月收款者或預收堂數之費用，其累計金額在新臺幣五千元以下者，不在此限。

業者應就下列方式擇一提供消費履約保障機制，所為保障內容載於契約明顯處，並公布於業者網站供查詢：

- (一) 依信託法規規定交付○銀行（即信託業者）開立信託專戶管理，信託期間自中華民國○年○月○日至○年○月○日。（不得少於契約期限）。業者為委託人，且得自為受益人，並依實際交付信託額度，按比例按期（年或月）自專戶領取。業者發生解散、歇業、破產宣告、遭撤銷、廢止設立登記、假扣押或其他原因而導致無法履行服務契約義務者，視為業者同意其受益權歸屬消費者或其受讓人。
- (二) ○金融機構提供收取費用百分之五十額度履約保證。保證期間自中華民國○年○月○日起至○年○月○日止（不得少於契約期限）。
- (三) 經○金融機構或○電子支付機構提供價金保管服務，並先時存入○金融機構之價金保管專戶或○電子支付機構於○金融機構開立之專用存款專戶，專款專用。保管期間自中華民國○年○月○日至○年○月○日。（不得少於契約期限）。
- (四) 其他經教育部許可之履約保障方式。

十九、贈品約款及其效果

業者對消費者之贈品價值總計新臺幣○元，包括： 商品：_____、
 課程堂數：_____、 其他：_____，不得逾契約總金額百分之二十。

業者以商品及其他內容為贈品者，於契約終止時，不得向消費者請求返還該贈品或主張自應返還費用當中，扣除該贈品價額。

業者以課程堂數為贈品者，應將各該期限及堂數，合併納入契約範圍計算之。

二十、消費資訊及廣告

業者之廣告，均為契約內容。

業者應確保其廣告內容真實，其對消費者所應負義務不得低於前項



廣告內容。

二十一、訴訟管轄

因本契約發生訴訟時，雙方同意以○地方法院為第一審管轄法院。但不得排除消費者保護法第四十七條或民事訴訟法第二十八條第二項、第四百三十六條之九規定之小額訴訟管轄法院之適用。

貳、不得記載事項

- 一、不得約定消費者拋棄契約審閱期間及審閱權利。
不得以定型化契約記載消費者已審閱契約或同意等類此字樣。
- 二、不得約定業者對於其所提供服務及設備造成消費者身體、健康、財產等損害免除或限制其賠償責任。
- 三、不得約定業者於訂約後得片面變更契約內容。
- 四、不得約定業者於訂約後得片面調高費用、其他契約所定各種費用或類此字樣。
- 五、對於消費者所攜帶通常物品毀損滅失，業者不得為違反民法第六百零七條之約定。
- 六、業者不得約定將本契約債權讓與第三人。
- 七、消費者契約讓與第三人之權益，不得約定拋棄或增加不合理之限制條件。
- 八、業者不得增列應記載事項規定以外之退費方式或類此字樣。
- 九、業者之贈與不得約定附條件。
- 十、不得為其他違反法律強制、禁止規定或顯失公平之約定。
- 十一、不得約定業者得保管或收回消費者持有之契約或類此字樣。



【附錄五】

訂席、外燴(辦桌)服務定型化契約應記載及不得記載事項

衛生福利部 110年4月13 日衛授食字第 1109900867 號公告，並自即日生效

前言

本記載事項用詞，定義如下：

訂席、外燴（辦桌）服務，指消費者為婚、喪、喜、慶或其他活動所舉行之餐會（下稱餐會），並由企業經營者於雙方預先約定之時間與場所，依餐會服務內容約定席次（桌數）提供餐飲或酒水等服務者。

當事人簽立之餐會服務契約條款，如較本記載事項對消費者更有利者，從其約定。

非適用本契約之情形詳如附件一。

壹、應記載事項

一、當事人資訊

應載明消費者之姓名、電話、住（居）所地址、電子信箱與企業經營者之名稱、代表人、電話、地址、統一編號、電子信箱及食品業者之登錄字號等相關資訊。

二、審閱期間

本契約於中華民國____年____月____日由消費者攜回審閱，契約審閱期不得少於三日。但訂約日距約定餐會日三日以內者，企業經營者應給予消費者即時審閱或合理期限之契約審閱期。

企業經營者可透過書面、簡訊、電子信箱、通訊軟體或其他方式提供契約予消費者審閱。

契約條款違反第一項規定者，不構成契約內容。但消費者得主張該契約條款仍構成契約內容。

三、適用效力

企業經營者所為之廣告、宣傳文件，與雙方口頭、書面或電子郵件等所為之約定及契約附件，均為契約內容之一部分。

前項契約條款如有疑義時，應為有利於消費者之解釋。



四、契約內容之通知方式

除本契約另有約定外，消費者與企業經營者簽訂之契約內容同意以書面、簡訊、電子信箱、通訊軟體或其他方式通知他方；如因不可歸責於雙方之事由，致通知無法到達時，以通知之一方提出他方確已知悉通知之日期推定為到達日。

五、餐會服務內容

企業經營者應提供下列服務資訊：

(一)日期：中華民國__年__月__日(星期__)至__年__月__日(星期__)。

(二)時間：__起至__止。

(三)廳別：_____。

(四)型式：

桌菜，每桌新臺幣(以下同)：__元，菜單如附件二；預定桌數：__桌(主桌__人，其餘每桌__人)。

自助餐，預估人數__人(每人__元)，菜單如附件二。

套餐，預估份數__份(每份__元)，菜單如附件二。

(五)其他：

1.企業經營者履行本契約時：

不另計費而提供之設備、設施與服務項目詳如附件三。

需另行計費而提供之設備、設施與服務項目及價目詳如附件四

2.休息室：

無。

有(房間：__間，__天)。

3.酒水服務費：

無。

有(計價方式：)。

4.彩排：

無。

有(時間：中華民國__年__月__日__時)。



5.進場佈置：中華民國_____年____月____日____時起，由：

消費者佈置。

企業經營者佈置。

企業經營者應提供已投保符合政府公告之責任保險相關文件及保險公司名稱。

如企業經營者刊登之廣告或宣傳文件更有利於消費者，以最有利消費者之內容為準。

六、餐會場地使用約定

企業經營者應於餐會服務期日，依契約之餐會服務內容提供合於使用狀態之場地設備、設施(詳附件三、四)，及其他各項約定之服務。

消費者如因故意或過失破壞、毀損企業經營者各項設備及設施者，應負損害賠償責任。

消費者與企業經營者對其安排之表演、播放等活動，應遵守相關法令規定；如有違反者，應各自負責。

七、餐會定金之收取

企業經營者於簽立本契約時，除雙方約定不收取定金外，所收取定金不得逾第八點預定總價金百分之二十。

雙方約定付款方式如下(請勾選)：

現金

信用卡

其他：_____。

八、餐會總價、價金內容及付款期限

餐會預定總價金為(含稅)____元。

前項預定總價金(含稅)：

免收服務費

收服務費

內含服務費

外加服務費(成數)：_____。

消費者應於餐會當日，將實際總價金扣除已繳定金後之餘款即行結清。

九、消費者協力義務

餐會需消費者協力始能舉辦，而消費者不為者，企業經營者得定相當期限，催告消費者為之。消費者逾期不為者，企業經營者得終止契約，並得請



求賠償因契約終止而生之損害。

十、消費者解除契約

消費者已付定金，而欲解除契約者，應即時通知企業經營者，並得要求企業經營者依下列基準返還已繳之定金：

(一)消費者訂約日距約定餐會日一百八十日以上者：

1. 消費者通知於約定餐會日前一百八十日以上到達者，得請求企業經營者返還已付定金百分之九十。但企業經營者保留之定金超過一萬元之部分，仍應返還予消費者。
2. 消費者通知於約定餐會日前一百二十日至一百七十九日到達者，得請求企業經營者返還已付定金百分之七十五。
3. 消費者通知於約定餐會日前六十日至一百十九日到達者，得請求企業經營者返還已付定金百分之五十。
4. 消費者通知於約定餐會日前十五日至五十九日到達者，得請求企業經營者返還已付定金百分之二十五。
5. 消費者通知於約定餐會日前十四日內到達或怠於通知者，企業經營者得不返還消費者已付定金。

(二)消費者訂約日距約定餐會日九十日至一百七十九日者：

1. 消費者通知於約定餐會日前一百三十五日至一百七十九日到達者，得請求企業經營者返還已付定金百分之九十。但企業經營者保留之定金超過一萬元之部分，仍應返還予消費者。
2. 消費者通知於約定餐會日前九十日至一百三十四日到達者，得請求企業經營者返還已付定金百分之七十五。
3. 消費者通知於約定餐會日前四十五日至八十九日到達者，得請求企業經營者返還已付定金百分之五十。
4. 消費者通知於約定餐會日前十五日至四十四日到達者，得請求企業經營者返還已付定金百分之二十五。
5. 消費者通知於約定餐會日前十四日內到達或怠於通知者，企業經營者得不返還消費者已付定金。

(三)消費者訂約日距約定餐會日三十日至八十九日者：

1. 消費者通知於約定餐會日前六十日至八十九日到達者，得請求企業經營者返還已付定金百分之九十。但企業經營者保留之定金超過一萬元之部分，仍應返還予消費者。



2. 消費者通知於約定餐會日前三十日至五十九日到達者，得請求企業經營者返還已付定金百分之七十五。
3. 消費者通知於約定餐會日前十日至二十九日到達者，得請求企業經營者返還已付定金百分之五十。
4. 消費者通知於約定餐會日前九日內到達或怠於通知者，企業經營者得不返還消費者已付定金。

(四)消費者訂約日距約定餐會日二十九日以內者：

1. 消費者通知於約定餐會日前二十日至二十九日到達者，得請求企業經營者返還已付定金百分之九十。但企業經營者保留之定金超過一萬元之部分，仍應返還予消費者。
2. 消費者通知於約定餐會日前十日至十九日到達者，得請求企業經營者返還已付定金百分之五十。
3. 消費者通知於約定餐會日前九日內到達或怠於通知者，企業經營者得不返還消費者已付定金。

消費者因本人或其二親等內親屬之突發重大傷病或身故，或有其他正當具體事由，致無法如期舉行餐會者，得解除契約。

消費者依前項規定請求解除契約者，企業經營者得以退訂已付定金百分之一百方式代替本點所定之退費基準。

十一、企業經營者違約之處理

因可歸責於企業經營者之事由，致不能履行或不能完全履行契約所定之餐會服務內容者，企業經營者應立即通知消費者。

前項情事，消費者得依其情形行使以下權利，如受有損害，並得請求賠償：

- (一)解除契約，如企業經營者已收取定金，得請求加倍返還定金；其雙方另行約定違約金者，並得請求給付違約金。
- (二)按照不能履行之比例，要求減少實際總價金。

十二、不可歸責於雙方當事人之處理

因天災、戰亂、政府法令等不可抗力或其他不可歸責於當事人事由，致不能履行契約或履行顯有困難者，任一方均得解除本契約。契約解除後，企業經營者應無息返還消費者已繳之定金。

當事人一方因前項原因解除契約者，對於他方不負損害賠償責任。



十三、停水、停電情事之處理

約定餐會日前，任一方知悉使用之場所於約定餐會日有停電、停水等情事，致不能履行本契約或履行顯有困難時，任一方均得解除本契約或另行約定，共同協調後續處理方式。

十四、餐會服務內容及保證桌數之確認與變動

消費者應於中華民國____年____月____日前，或最遲應於舉行餐會前日向企業經營者告知及確認餐會服務內容及保證桌（人）數；變動餐會服務內容及保證桌數時，亦同。

餐會日實際履行之餐會服務內容或餐桌（人）數未達保證桌（人）數者，企業經營者得以保證桌（人）數收費。但消費者得要求企業經營者就未開桌（人）數提供寄桌或扣除餐會當日未開桌（人）數所支出之必要費用後之餘額提供等值商品或服務，其商品或服務內容由消費者、企業經營者雙方協商議定之。

十五、變更契約

消費者有第十點第二項之情形者，得向企業經營者請求變更契約，企業經營者除有正當事由外，不得拒絕。

前項變更契約之情形，企業經營者得保留消費者已付之定金，移作變更後契約之用。

十六、爭議之處理

雙方就契約有關之爭議，以中華民國法律為準據法。

本契約如有合意管轄法院之約定，仍不排除消費者保護法第四十七條、民事訴訟法第二十八條第二項及第四百三十六條之九規定之適用。

貳、不得記載事項

- 一、不得約定拋棄契約審閱期間。
- 二、不得約定契約內容僅供參考或類此字樣。
- 三、不得約定排除消費者之解除及終止契約權利。
- 四、不得約定企業經營者於訂約後得片面變更契約內容。
- 五、不得約定企業經營者可以其他方式變相或額外加價。
- 六、不得約定免除或減輕企業經營者依民法、消費者保護法及食品安全衛生管理法等法規應負之責任。
- 七、不得約定如有糾紛，其事實認定限以企業經營者所保存之交易資料為準。
- 八、不得約定其他違反法律強制、禁止規定或顯失公平之約定。



【附件一】

非適用本契約之情形：

- 一、未提供客製化餐點之訂席行為（如臨時起意之訂席且未事先指定餐點種類）
- 二、僅提供開水之會議。

【附件二】

菜單明細（如菜色、內容、種類、熱量等，由雙方約定）：

○○○



【附件三】

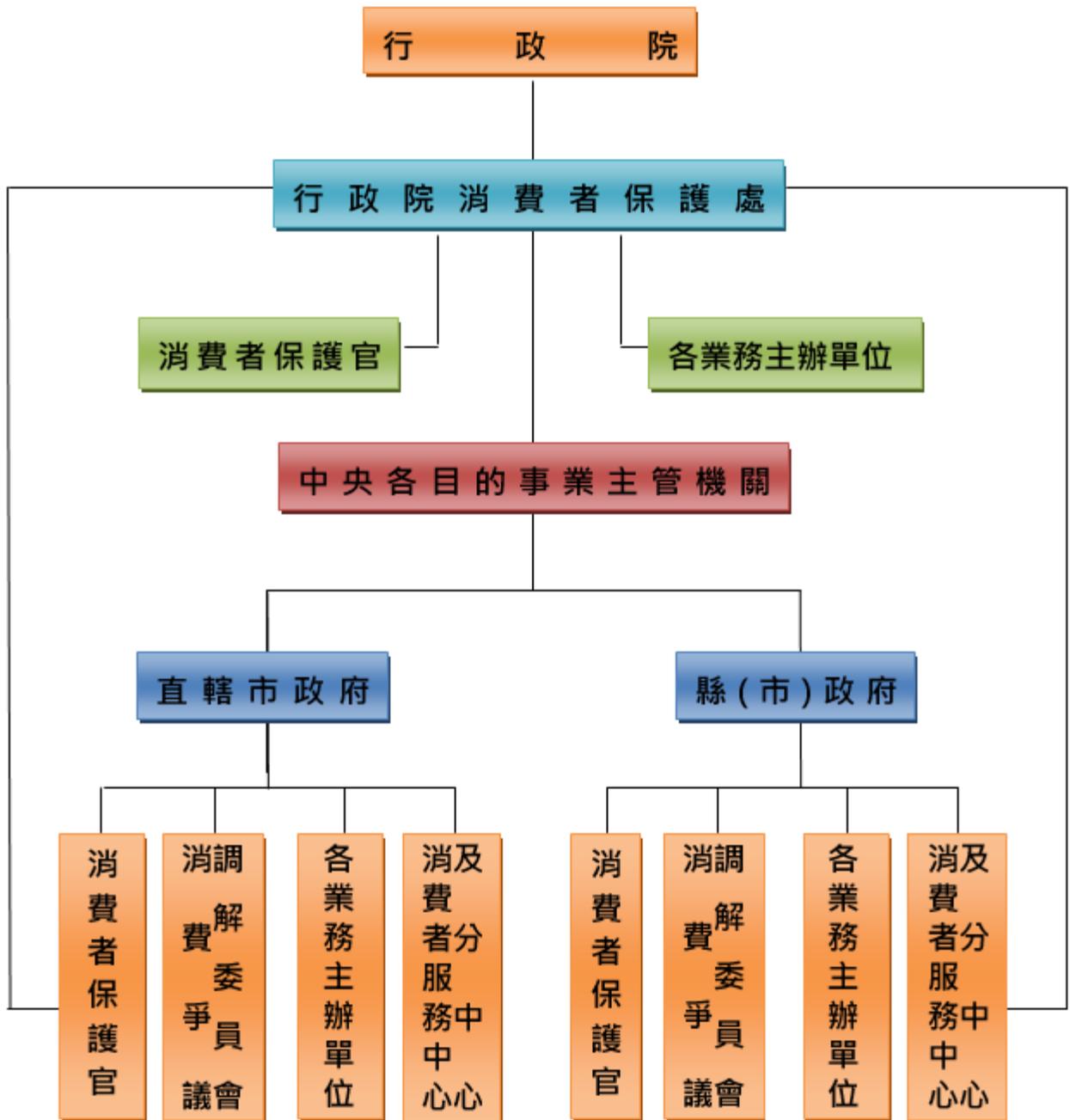
企業經營者提供不另計費之設備、設施與服務項目一覽表

(以婚宴為例，請勾選)

<input type="checkbox"/>	新人進場影音設備
<input type="checkbox"/>	視廳設備 (供新人影片播放)
<input type="checkbox"/>	精緻桌上菜單、桌卡、邀請函
<input type="checkbox"/>	主桌精緻佈置
<input type="checkbox"/>	新人出菜秀
<input type="checkbox"/>	專人設計會場佈置(內含：_____)
<input type="checkbox"/>	精美指引海報與飯店地圖
<input type="checkbox"/>	收禮檯花藝
<input type="checkbox"/>	相片架裝飾
<input type="checkbox"/>	新娘休息客房一間(限_____小時)及點心
<input type="checkbox"/>	每桌提供酒水(_____)
<input type="checkbox"/>	送客喜糖
<input type="checkbox"/>	停車券(提供當日停車服務_____小時)
<input type="checkbox"/>	專屬婚宴祕書服務
<input type="checkbox"/>	新人當日迎賓套餐
<input type="checkbox"/>	提供新人第二次進場小禮
<input type="checkbox"/>	主桌專人服務
<input type="checkbox"/>	拉炮
<input type="checkbox"/>	罐裝彩帶
<input type="checkbox"/>	氣球
<input type="checkbox"/>	
<input type="checkbox"/>	



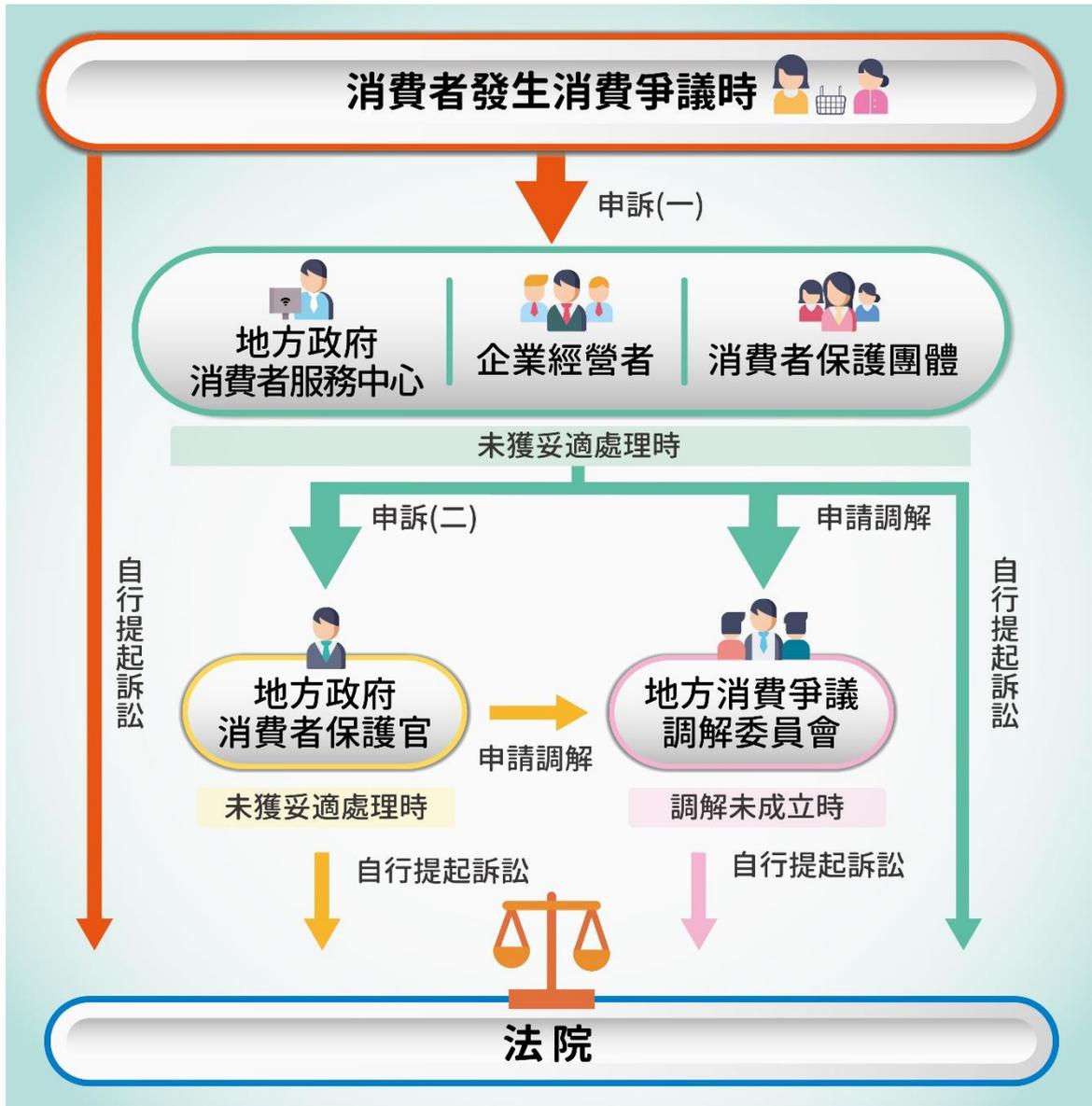
【附錄六】消費者保護行政機關體系表



【附錄七】消費爭議處理程序表



消費爭議處理程序



△消費者提起訴訟，不以進行申訴及調解程序為必要；縱於申訴及調解程序進行中，也可提起訴訟。

△消費者發生消費爭議時，可上行政院消費者保護會網站<https://www.cpc.ey.gov.tw>，或行政院全球資訊網<https://www.ey.gov.tw> 資訊與服務項下之「消費者保護」，點選「申訴調解」，就可以進行線上申訴。

△消費團體訴訟需由優良消費者保護團體依消費者保護法第50條或53條提起。



行政院消費者保護處 國
全國消費者服務專線1950



【附錄八】消費者保護機構聯絡資訊

◆ 行政院消費者保護處

電話：(02)3356-6500

地址：臺北市忠孝東路 1 段 1 號

網址：www.cpc.ey.gov.tw

◆ 中華民國消費者文教基金會

電話：(02)2700-1234

地址：106470 臺北市大安區復興南路 1 段 390 號 10 樓之 3 之 4

網址：<http://www.consumers.org.tw>

◆ 經濟部中小企業處法律諮詢服務

網址：<http://law.moeasmea.gov.tw>

服務專線 0800-056-476

◆ 中小企業消費者保護諮詢服務

電話：(02)3343-5409

傳真：(02)2393-9143

地址：臺北市中正區羅斯福路 1 段 4 號 13 樓之 1

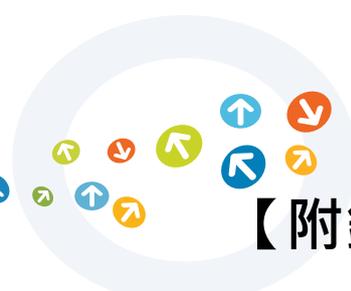
網址：<http://consumer.moeasmea.gov.tw>

◆ 法律相關網站

中小企業法規諮詢服務網網址：<http://law.moeasmea.gov.tw/>

全國法規資料庫入口網站網址：<http://law.moj.gov.tw/>

法源法律網站網址：<http://www.lawbank.com.tw/>



【附錄九】中小企業落實消費者保護指引手冊 索引

年度別	冊數別
84	I
87	II
90	III
91	IV
92	V
93	VI
94	VII
95	VIII
96	IX
97	X
98	漫畫版*
99	旅遊休閒業&食品業
100	無店面零售業
101	無店面零售業 (續)
102	通訊業&服飾業
103	汽車租賃買賣業&食品製造業
104	瘦身美容及健身業&通訊及週邊產品業
105	房屋類-裝潢修繕&旅遊及住宿類
106	通訊設備零售業&服裝及其配件零售業
107	汽機車零售、維修業&家庭電器零售業
108	家具零售業&餐館業
109	無店面零售業&旅遊住宿及代訂業
110	汽車維修/保養業&瘦身美容服務業

*98 年度中小企業因應消費者保護指引【漫畫版】為 94 (VII) -97 (X) 年統整之範例





中小企業落實消費者保護指引手冊

發行單位：經濟部中小企業處

發行人：何晉滄

地址：臺北市羅斯福路 2 段 95 號 3 樓

電 話：(02)2368-0816

網址：<http://www.moeasmea.gov.tw>

承辦單位：中華民國全國中小企業總會

執行單位：社團法人中華民國管理科學學會

地 址：臺北市羅斯福路 1 段 4 號 13 樓之 1

電 話：(02) 3343-1100

網 址：<http://www.management.org.tw>

編審委員：林瑞珠、郭麗珍、行政院消費者保護會、教育部體育署、衛生福利部、新北市健身房商業同業公會、中華民國觀光旅館商業同業公會、台灣省烹飪商業同業公會聯合會

編輯指導：陳秘順、吳佳穎、楊正名、林昱奇、沙子文、游惠凌

編 輯：楊士進、藍國泰、張凌豪、王鈴誼、陳羿谷

審 閱：姜志俊、陳智義

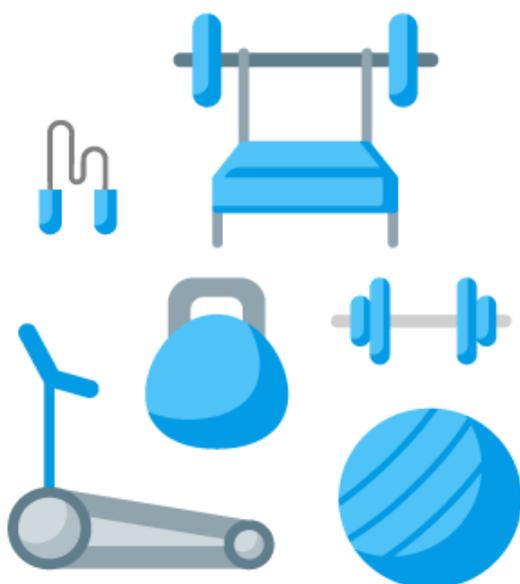
執筆律師：蔚中傑、尚佩瑩、黃士洋、蔡幸紋

出版年月：中華民國 111 年 11 月

本書保有所有權利，欲利用本書全部或部分內容者，需徵求經濟部中小企業處同意



瞭解。關心。服務。尊重



經濟部中小企業處

地址：台北市羅斯福路2段95號3樓

電話：(02) 2368-0816 (02) 2368-6858

傳真：(02) 2367-3883

網站：<http://www.moeasmea.gov.tw>



社團法人中華民國管理科學學會

地址：台北市羅斯福路1段4號13樓之1

電話：(02) 3343-1100

傳真：(02) 2393-9143

網站：<http://www.management.org.tw>