

「犬、貓美容服務定型化契約應記載及不得記載事項」

問答集

壹、制定目的與法源依據

本「犬、貓美容服務定型化契約應記載及不得記載事項」(下稱應記載及不得記載事項)係依據《消費者保護法》第 17 條規定所訂定。目的在於預防消費糾紛，促進定型化契約之公平化，並保護消費者權益。企業經營者(下稱業者)對於其提供之服務，應維護交易之公平，並提供消費者充分與正確之資訊。

貳、常見相關問題說明

針對本應記載及不得記載事項公告以來各界所提出之常見疑問，說明如下：

一、每次服務均需花費數十分鐘向消費者說明長達 11 頁之契約內容，還需以紙本保留 3 年？(涉及應記載及不得記載事項前言、第 1 點、第 3 點)：

1. 本應記載及不得記載事項已考量寵物美容服務之特殊性，並非所有情況下均要求硬性 1 日審閱期。前言明確指出，審閱期間不得少於 1 日，但針對單次服務或必要時，得給予即時或合理之審閱期間。此設計旨在兼顧消費者權益及業者服務之實務彈性，並未造成「難以營運」之不合理限制，亦未規範保存期限。

2. 法規遵循：

甲、審閱期是消費者保護法所要求之強制規定(第 11 條之 1 條)，旨在確保消費者在締約前對所有條款有合理期間進行審閱，此為保障消費者知情權之必要措施。

乙、本應記載及不得記載事項之訂定是依據《消費者保護法》第 17 條規定略以，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，又業者使用定型化契約者，主管機關得隨時派員查核。

丙、同法第 56 條之 1 亦規定略以，業者使用定型化契約，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 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。

3. 為使本應記載及不得記載事項與實務運營相結合以簡化簽約流程，建議業者善加利用農業部所提供之犬、貓美容服務定型化契約(下稱定型化契約)範本附件之《犬、貓美容服務簽約前詢問事項及基本資料表》。這份表格已涵蓋了每次服務前必須確認之核心內容(如動物狀態及服務項

目)。

4. 業者只需在每次服務前確實使用此附件作為紀錄，經雙方簽名確認，即可達到資訊透明、釐清責任之效果。
5. 農業部為宣導本定型化契約應記載及不得記載事項，亦補助中華民國寵物商業同業公會全國聯合會印製海報發放予坊間業者，其中內容係依據農業部所發布之「犬、貓美容服務定型化契約」範本，並納入各點規定之可選擇之選項或空欄，店家得依自身需求於海報上勾選或填寫適合之規定後張貼以達公示效果。
6. 業者亦可自行訂定定型化契約使用，惟不可違反應記載及不得記載事項，如未製作及留存紀錄則會違反消費者保護法。紀錄以紙本或是電子方式製作均可。
7. 又犬、貓美容服務定型化契約之擬訂不得違反應記載及不得記載事項之文意，惟文字得以依實際需求增加相關說明或條文，店家可依自身需求自行擬定。
8. 如部分消費者每週帶犬、貓進行消費都是相同之犬、貓及相同之服務項目，業界詢問是否得簡化在契約範本中增加選項「同前次或上次」，消費者僅需填寫1-次後，之後一段時間僅需勾選此類選項並簽名確認押日期，並未違反應記載及不得記載事項。

二、有關簽約時收集消費者個資及寵物晶片號碼，涉及違反個資法問題，且還需詢問寵物個體情況，影響消費者服務意願。(涉及應記載及不得記載事項第2點、第4點)：

1. 寵物識別義務：根據本應記載及不得記載事項，若無法提供犬、貓之寵物登記晶片號碼，特別是對於尚未辦理寵物登記之貓隻，業者可以接受其他足以辨識個體身分之資訊作為替代。此為在寵物福利法制下，兼顧實務彈性與責任歸屬之適當折衷方案。
2. 詢問與告知義務：業者應於服務前詢問犬、貓之個性、攻擊性及生理狀況等，是為了判斷該動物是否合適接受美容服務。此為業者維護犬、貓在服務期間安全性之前提義務。消費者則有誠實告知之義務。這種資訊揭露是企業經營者應負之基本責任，以避免風險無法控制，符合《消保法》要求業者提供充分與正確資訊之規定。
3. 因此，若飼主無法提供晶片號碼，記載寵物之小名(暱稱)並配合其花色、品種或外觀特徵等資訊，是符合法規彈性規定。惟仍請考量未植入晶片之犬貓如消費者未接回時，無法找出飼主之風險。
4. 這些替代之辨識資訊(例如品種、年齡、外觀特徵)，其主要目的是為了履行契約相關事項之聯繫，確保在提供美容服務期間，若發生異常狀況或緊急就醫時，業者能夠準確地辨識動物並聯繫飼主進行後續處理。
5. 又依據個人資料保護法第19條，非公務機關(業者)蒐集一般個資須有

法定事由，一般包括：

甲、契約或關係：為了履行與消費者簽訂之契約義務（如：寄送商品需要地址、建立會員帳號），蒐集實屬必要。

乙、當事人同意：明確取得消費者之同意。

其應遵守之規範與例外：

甲、目的最小化原則：蒐集個資之內容必須與契約目的有「合理關聯」。

例如，一般單純犬、貓美容服務，如詢問消費者家庭成員人數等無關資料，則可能違反最小化原則而違法。至於身分證號碼、聯絡電話及地址等則是因聯繫飼主有所需求，故請消費者提供，最低限度需取得電話及地址（身分證字號非必需）。

乙、告知義務：簽約前，業者應明確告知蒐集目的及需要哪些資料等。

丙、保存規定：業者依營業需求收集消費者個人資料不對外洩露且該符合本應記載及不得記載事項，則視為執行業務所必須，即不違反個人資料保護法。

三、關於發生意外處理與責任歸屬，要美容師負責不合理。（涉及應記載及不得記載事項第5點）：

1. 釐清醫療與照護職責：應記載及不得記載事項已嚴格限制業者不得從事動物醫療行為或宣稱醫療效能。當犬、貓發生緊急狀況時，業者之主要義務是立即通知消費者並優先將動物送往消費者指定之獸醫診療機構進行治療。此舉是為了保障動物之生命安全及動物福利，而非要求美容師承擔醫療責任。
2. 損害賠償責任範圍：業者僅需對可歸責於其事由所致之異常狀況或死亡負損害賠償責任。此原則係基於民法上之過失責任，並未將所有不可預期之外風險全部轉嫁給業者。
3. 有關犬、貓發生緊急狀況導致傷病或死亡，應依動物保護法由動物保護機關判定相關責任歸屬情形，本應記載及不得記載事項規範業者之事項僅有通報義務，並無歸責於業者之條文。
4. 若老、病或受傷犬貓接受美容服務導致意外發生，基於動物福利仍須依上揭處置流程處理，並不會因簽署契約導致責任加重，反可因留有詳細紀錄作為佐證而釐清責任歸屬，惟處理相關處置流程所需耗費心力屬經營風險之一，是否承接此類案件仍請業者自行考量。

四、關於契約終止與費用計算之爭議，消費者接受服務不滿意，24小時內可以要求業者退費？消費者中途解約仍可享有優惠？（涉及應記載及不得記載事項第7點、第12點）

1. 費用明確性與公平性：契約要求業者應明列繳費項目與總費用。終止契約之費用計算方式（例如，區分無差異項目扣除平均單價或有差異項目扣除單價且單價不得超過總費用60%）旨在防止業者在預付套餐服務中，

透過捆綁或折扣隱藏實際服務費用，以確保消費者在終止契約時獲得公平之退費。其重點在於消費者保護法之原則為「用多少付多少」，並無不滿意可退費之條文。

2. 退費處理：費用計算是為了涵蓋多樣化之服務類型，確保平等互惠原則，而非增加難度。對於因繳費而獲得之贈品或服務（價值不得逾總費用20%），在契約解除或終止時，業者不得請求返還或扣除價額。以上規定是因消費者保護法之精神在於業者應以優良服務吸引消費者，並不鼓勵業者以贈品或費用優惠攬客。

五、犬、貓屬活體，有許多未知因素導致無法施作，故無法事先約定費用，且美容師被咬或抓傷契約亦無規範，契約只對消費者有利？（涉及應記載及不得記載事項第9點）

1. 本應記載及不得記載事項已考慮活體特性。若因犬貓抗拒、疾病、健康不佳等不可歸責於雙方之事由，導致服務無法繼續，雙方可以終止契約，且業者不得扣除手續費退還費用。這明確將活體動物其固有風險，排除在美容業者應承擔之行政或法律風險之外。
2. 又坊間常見之犬、貓美容消費爭議之一，即為消費者控訴業者事後任意加價，為杜絕此類爭議，建議美容師於遭遇無法事先預期之情形時，應事先與消費者溝通，雙方討論修改服務項目或契約內容（如接回時間等），或是一開始即告知消費者可能產生之最高費用等。
3. 有關美容師施作時因飼主隱瞞寵物個性導致美容師遭寵物咬傷或抓傷，因本應記載及不得記載事項屬規範消費行為，故未納入相關條文，如業者認定有必要訂出相關規範，可自行訂定相關條文，惟仍不得違反本應記載及不得記載事項，或違反消費者保護法第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。」，而片面有利於業者。

六、關於逾時接回業者需安置，導致業者不便，又收取逾時費是否涉及非法寄養爭議。（涉及應記載及不得記載事項第10點）

1. 必要安置費用與違約金：規範旨在保障寵物在被延遲接回時之基本照護與福利。當業者因故必須留置犬貓時，得收取必要之安置費用及相關違約金，無涉任何寄養之問題。此費用其目的在於確保動物在等待期間之妥善照護，且因消費者逾時接回寵物，違反動物福利，此部分費用亦帶有處罰性質，故以「逾時費」及「違約金」稱之，在此建議收取遠高於較一般寄養行情之費用，以杜絕無許可寄養之爭議並達成懲罰效果。
2. 機關介入時間點：3日之介入時程是考量寵物緊急福利需求以及行政資源配置後，於訂定本應記載及不得記載事項過程中，由各界包含業界代表、農業部、專家學者、消費者保護團體及地方政府充分溝通後，所確立之協商機制。
3. 本應記載不得記載事項係規範業者於消費者逾3日仍未接回犬、貓時有

通報動物保護機關之義務，惟業者先行通報動物保護機關（即作為超出本應記載及不得記載事項規範之義務）並未違反本應記載及不得記載事項，業者得自行考量。如業者實無力收容犬、貓或是犬、貓有明確遭棄養之跡象，得自行與當地動物保護機關協調處置方式。

4. 有關逾業者營業時間後安置犬貓，可能導致工作人員超時工作或一人店家工作負荷，建議可與寄養業者合作協助安置犬貓。
5. 關於有縣市政府(如臺中市)表示為杜絕非法寄養爭議，仍要求美容業者均應取得寄養許可，屬於地方自治權限，惟其仍應與轄內業者完整說明及妥善溝通該市推動之政策。

七、關於預收費用要進行履約保障，小型業者難以執行。(涉及應記載及不得記載事項第 13 點)

1. 保障門檻高且具彈性：履約保障旨在保護消費者在業者歇業或倒閉時之權益。本定型化契約已將門檻定於「預收費用累計未消費金額在新臺幣 1 萬元以上」，同時排除契約期限 1 個月以內或按月收費之服務，已大幅減輕小型業者之負擔。
2. 提供多種履約保證方式：業者可選擇透過信託專戶或加入聯合連帶保證協定等方式提供履約保障，提供業界在風險管理與成本控管上之彈性選項。此規定並非針對單次服務，而是針對高額預付款所進行消費者財務安全保障。

參、結論

本應記載及不得記載事項旨在落實消費者保護法之公平交易精神，其核心目的即是保障業者提供服務之穩定性，以及消費者獲得合理對待之權益。透過事先釐清權責，不僅能預防消費糾紛，更能促進相互信賴之消費關係。如此一來，能有效減少消費爭議，讓寵物美容服務在相互信賴與保障之基礎上順利營運，創造業者安心經營、消費者放心託付之雙贏局面。