

犬、貓美容服務定型化契約應記載及不得記載事項 草案總說明

隨著國人飼養寵物比例持續增加，有越來越多消費者將犬、貓視同親密夥伴或家庭成員，業者亦因應消費者需求，提供各式寵物美容、寄養及商品等服務，然寵物美容消費爭議亦隨之而起。為加強對寵物美容業者管理，預防犬、貓美容服務消費糾紛，確保護消費者權益，促進定型化契約之公平化，爰依消費者保護法第十七條第一項規定，擬具「犬、貓美容服務定型化契約應記載及不得記載事項」草案，其中應記載事項計十三點，不得記載事項計五點，其訂定重點如下：

一、應記載事項

- (一) 契約資訊揭露義務。(草案第一點)
- (二) 寵物、消費者及業者相關資料。(草案第二點)
- (三) 犬、貓美容服務費用與預收費用之憑證。(草案第三點)
- (四) 業者主動詢問及照護義務。(草案第四點)
- (五) 犬、貓於美容服務期間有異常狀況或異樣情形之處理。(草案第五點)
- (六) 預付犬、貓美容服務費契約之終止。(草案第六點)
- (七) 可歸責於業者，消費者解除或終止契約之退費規定。(草案第七點)
- (八) 消費者逾時接回犬、貓之處理方式。(草案第八點)
- (九) 可歸責於消費者，逾時接回犬、貓之責任。(草案第九點)
- (十) 可歸責於消費者，未當日接回犬、貓之責任。(草案第十點)
- (十一) 不可歸責於消費者，但逾時接回犬、貓或未當日接回犬、貓之處理方式。(草案第十一點)
- (十二) 預收犬、貓美容服務費用之履約保障。(草案第十二點)
- (十三) 契約及其相關附件效力。(草案第十三點)

二、不得記載事項

- (一) 不得記載業者收取應記載事項第二點美容服務以外其他飼養照護犬、貓之服務費用。(草案第一點)
- (二) 不得記載排除業者故意或重大過失之責任。(草案第二點)

- (三) 不得記載其他違反法律強制、禁止規定或顯失公平之約定。(草案第三點)
- (四) 不得約定業者於訂約後得片面變更契約內容。(草案第四點)
- (五) 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及第四百三十六條之九規定之小額訴訟管轄法院之適用。(草案第五點)

犬、貓美容服務定型化契約應記載及不得記載事項草案

| 規定 | 說明 |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>前言</p> <p>犬、貓美容服務，指提供犬、貓外表部位清洗或清潔、吹乾梳毛、毛髮修剪及造型設計等美容服務之行為。但不得涉及動物醫療行為及宣稱醫療效能。</p> | <p>定義犬、貓美容服務業之範疇。</p> |
| <p>壹、應記載事項</p> | |
| <p>一、契約資訊揭露義務</p> <p>犬、貓美容服務業者(以下簡稱業者)應至少以半開大小以上紙張將犬、貓美容服務定型化契約公告於營業櫃台或場所明顯處。</p> | <p>考量國內犬、貓美容服務業之消費型態，多未採取簽訂書面契約之方式辦理，為使消費者充分知悉服務契約約定事項，爰明定業者應明確公告犬、貓美容服務定型化契約內容。</p> |
| <p>二、寵物、消費者及業者相關資料</p> <p>本契約應記載下列寵物、消費者及業者之基本資料：</p> <p>(一) 寵物：犬、貓之寵物登記晶片號碼。但貓未辦理寵物登記者，得提供其他足以辨識個體身分之資訊。</p> <p>(二) 消費者：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 姓名。 2. 國民身分證統一編號或居留證號碼。 3. 通訊地址。 4. 聯絡電話。 5. 緊急聯絡人。 6. 緊急聯絡人之聯絡電話。 <p>(三) 業者：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 公司或商號名稱。 2. 負責人或代表人姓名。 3. 營業所地址。 4. 營業時間。 5. 聯絡電話。 | <p>本契約雙方當事人簽約時應填寫之犬、貓、消費者及業者之必要資訊，俾供履約相關事項之聯繫；另考量目前國內主要推動與法定應辦理登記之寵物為犬，貓為鼓勵其自願登記，故未有寵物登記晶片號碼之貓，消費者得以其他足以識別個體身分之資訊替代。</p> |
| <p>三、犬、貓美容服務費用與預收費用之憑證</p> <p>應記載犬、貓美容服務項目、費用、逾時費及其支付方式。</p> <p>業者預收美容服務費用時，應開立憑證予消費者，並記載犬、貓美容服務項目、次數</p> | <p>明定本契約應記載犬、貓美容服務項目、費用、延長照護費及其支付方式；並規定業者預收美容服務費應明確記載事項，以杜絕爭議。</p> |

| | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>及使用方式。</p> | |
| <p>四、業者主動詢問及照護義務</p> <p>業者應於簽約前以書面(如附件)向消費者詢問、確認犬、貓是否合適接受美容服務，消費者對於業者之詢問應負誠實告知義務，並應主動告知業者犬、貓是否有疾病、病史等健康條件或其他特殊須注意事項。</p> <p>業者應提供犬、貓安全、乾淨、通風、排水、適當及適量之遮蔽、照明與溫度之環境；如有運輸接送犬、貓，應注意其食物、飲水、排泄、環境及安全，避免犬、貓遭受驚嚇、痛苦或傷害。</p> | <p>一、第一項規定消費者負有誠實告知業者其犬、貓健康條件或其他特殊須注意事項之義務，以免業者於提供美容服務期間因不了解犬、貓之生理狀況而發生意外。</p> <p>二、業者負有提供犬貓適當照護、環境，以及避免犬、貓遭受驚嚇痛苦或傷害之義務，爰於第二項規定。</p> |
| <p>五、犬、貓於美容服務期間有異常狀況或異樣情形之處理</p> <p>於美容服務期間，業者發現犬、貓有異常狀況或實施美容部位有異樣情形時，應立即妥善處理，並告知消費者或其指定之緊急聯絡人。</p> <p>發生前項異常狀況或異樣情形之原因，如可歸責於業者之實施行為，業者應負損害賠償之責。</p> <p>犬、貓有緊急就醫必要時，業者應優先將犬、貓送往消費者指定之獸醫診療機構；消費者未指定獸醫診療機構時，業者應將犬、貓就近送往適當之獸醫診療機構。</p> | <p>一、業者於犬、貓美容服務期間，發現犬、貓有異常狀況或實施美容部位有異樣現象時，應立即妥善處理，並通知消費者，共商處理方法，爰為第一項規定。</p> <p>二、第二項明定犬、貓發生異常狀況或異樣情形之原因可歸責於業者之實施行為時，業者應負損害賠償責任。</p> <p>三、第三項明定緊急事故處理方式，遇有犬、貓因疾病或傷害而必須立即送醫治療者，應即通知消費者或指定之緊急聯絡人，並視其傷病情形，逕送其指定之醫院，惟應以「就近適當」為原則。</p> |
| <p>六、預付犬、貓美容服務費契約之終止</p> <p>消費者得隨時終止預付犬、貓美容服務費契約。美容服務實施後，因消費者任意終止本契約者，業者應於終止日後三日內將已繳全部費用扣除已接受美容服務費用及解約手續費後退還於消費者。</p> <p>前項扣除已接受美容服務費用之計算方式如下：</p> <p>(一)扣除平均每次美容服務費用新臺幣_____元，乘以實際接受美容服務次數之費用。</p> <p>(二)無法認定簽約時每次美容服務費用者(如</p> | <p>一、明定消費者任意終止契約之退費規定，「解約」係指終止契約而言，不生溯及既往之效力。</p> <p>二、為使退費標準明確，爰參考「瘦身美容定型化契約應記載及不得記載事項」第十四點規定及「健身中心定型化契約應記載及不得記載事項」第十點，於第二項明定消費者已接受服務之費用計算方式。</p> <p>三、第三項就第二項第一款所稱平均每次美容服務費用予以定義。</p> <p>四、另契約雙方應明確約定是否收取解約手</p> |

| | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>每次美容服務項目不相同時)，扣除已接受美容服務之單價，且各筆單價不得超過本契約總費用之百分之六十五。</p> <p>前項第一款平均每次美容服務費用，指本契約總費用除以本契約美容服務總次數。</p> <p>解約手續費之收取：</p> <p><input type="checkbox"/>不收取。</p> <p><input type="checkbox"/>定額：新臺幣一百元。</p> <p><input type="checkbox"/>不定額：指本契約總費用扣除已接受美容服務費用之剩餘金額百分之_____</p> <p>(其最高金額不得逾本契約總費用百分之五)。</p> <p>未依前項約定解約手續費之金額時，業者不得扣除解約手續費。</p> | <p>續費及其收取方式，未約定者，業者於消費者終止契約時，不得扣除解約手續費，爰明定第四項及第五項。</p> |
| <p>七、可歸責於業者，消費者解除或終止契約之退費規定</p> <p>就本契約之履行，因可歸責於業者之事由，未經消費者同意，將本契約之全部或部分委由其分支機構或其他犬、貓美容服務業者代為履行，或變更服務地點，消費者得解除或終止本契約。</p> <p>業者應依前點計算規定退費予消費者，並以前點第二項第一款方式計算已接受美容服務費用為限，亦不得扣除解約手續費；並應額外賠償予消費者依前點規定之解約手續費。</p> <p>就本契約之履行，經消費者同意將本契約之全部或部分委由其他犬、貓美容服務業者代為履行者，該受託犬、貓美容服務業者，視為原業者之代理人或使用人。</p> | <p>參考「瘦身美容定型化契約應記載及不得記載事項」第十五點規定，明定可歸責於業者之情形，消費者解除或終止契約之退費規定。</p> |
| <p>八、消費者逾時接回犬、貓之處理方式</p> <p>契約雙方應於簽約前約定消費者逾時接回犬、貓之處理方式(同附件)；除經業者同意逾時留置外，消費者無正當理由不得逾時接回犬、貓。</p> <p>業者同意逾時留置，而消費者接回犬、</p> | <p>一、鑒於消費者逾時接回犬、貓，常使業者必須超時工作，導致雙方發生糾紛，故有必要就犬、貓美容服務之逾時加收費用予以約定，以杜絕爭議。</p> <p>二、明定消費者逾時接回犬、貓之時限，及業者得收取逾時費之金額上限。</p> |

| | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>貓之時間已超過業者當日營業時間三十分鐘以上者，以逾時論，業者並得向消費者收取逾時費每小時新臺幣____元(不得逾新臺幣一百五十元)。逾時不滿三十分鐘者，以半小時計，三十分鐘以上未滿一小時者，以一小時計；最多以二小時為上限。</p> | |
| <p>九、可歸責於消費者，逾時接回犬、貓之責任</p> <p>業者同意逾時留置時，因可歸責於消費者之事由，致逾業者營業時間二小時以上仍未接回犬、貓，視為未當日接回犬、貓。</p> <p>業者不同意逾時留置時，因可歸責於消費者之事由，致未能於業者營業時間內接回犬、貓，視為未當日接回犬、貓。</p> | <p>一、為避免消費者於業者同意逾時留置犬、貓時，逾營業時間過久之時間仍未接回犬、貓，造成業者過重負擔，爰明定第一項規定，業者同意逾時留置，但消費者逾營業時間二小時以上仍未接回犬、貓時，視為未當日接回犬、貓。</p> <p>二、第二項明定業者不同意逾時留置，但消費者仍因可歸責之事由而致無法於業者營業時間內接回犬、貓時，視為未當日接回犬、貓，以保障業者權益。</p> |
| <p>十、可歸責於消費者，未當日接回犬、貓之責任</p> <p>因可歸責於消費者之事由，致未於當日接回犬、貓，業者應通知消費者或其緊急聯絡人；無法通知或經通知而未接回犬、貓時，業者仍應善盡照顧犬、貓責任，並得向消費者收取懲罰性違約金。但不得收取逾時費。</p> <p>前項懲罰性違約金，每日新臺幣____元(當次美容服務單價之三倍，並不得超過新臺幣二千元)；未滿一日者，以一日計。</p> <p>消費者逾三日未接回犬、貓，業者應通知動物保護主管機關依法處理。接回前除懲罰性違約金外有其他醫療照護等必要處置之費用，由消費者負擔。</p> | <p>一、消費者未當日接回犬、貓可能衍生後續照顧責任問題，另逾三日未接回犬、貓者，亦可能違反動物保護法第五條第三項規定，涉屬棄養動物之行為，為免消費者違反動物保護法之行為造成業者過於沉重之負擔，爰明定消費者逾三日未接回犬、貓時，業者之處理方式，以兼顧動物福利及業者權益。</p> <p>二、明定懲罰性違約金之計算方式及上限金額。如業者欲收取懲罰性違約金以外之犬、貓飼養照護費用，仍應依動物保護法第二十二條第一項申請許可經營特定寵物寄養業。</p> |
| <p>十一、不可歸責於消費者，但逾時接回犬、貓或未當日接回犬、貓之處理方式</p> <p>因天災、戰亂等不可抗力或其他不可歸責於消費者之事由，致消費者無法於業者營業時間內接回犬、貓，業者不得收取任何名目費用；無法當日接回犬、貓時，業者並應於次日通知動物保護主管機關，並將犬、貓交由動物</p> | <p>消費者因天災、戰亂等不可抗力或其他不可歸責之事由，致無法於業者營業時間內接回犬、貓時，應不具可歸責性，爰業者不得向消費者收取任何名目費用；消費者如無法當日接回犬、貓時，為免造成業者額外負擔，爰規範業者應於次日通知動物保護主管機關，並將犬、貓交由動物保護主管機關處理。</p> |

| | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 保護主管機關處理。 | |
| <p>十二、預收犬、貓美容服務費用之履約保障</p> <p>業者預收犬、貓美容服務費用總額逾新臺幣二萬元以上者，超過之部分應提供至少一年履約保障，且所為履約保障內容，應載於契約明顯處。</p> <p>業者提供之履約保障應依信託法規規定交付○○○銀行開立信託專戶管理，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、季或月）自專戶領取。業者發生解散、歇業、破產宣告、遭撤銷設立登記、假扣押或其他原因而導致無法履行服務契約義務者，視為業者同意其受益權歸屬消費者或其受讓人。</p> | <p>為保護消費者權益，參考「瘦身美容定型化契約應記載及不得記載事項」第十九點規定，且因信託法內有關信託及價金保管均非屬保證，而為履約保障，故訂定犬、貓寵物美容業者履約保障。</p> |
| <p>十三、契約及其相關附件效力</p> <p>本契約自簽約日起生效，雙方各執一份契約正本。</p> <p>本契約廣告及相關附件視為本契約之一部分。</p> | <p>一、業者及消費者應個別持有契約正本一份，作為權利義務證明之依據，以杜爭議。</p> <p>二、契約內容包含廣告及相關附件，爰明定之。</p> |
| 貳、不得記載事項 | |
| <p>一、不得記載業者收取應記載事項第二點美容服務以外其他飼養照護犬、貓之服務費用。</p> | <p>明定本契約不得記載業者收取應記載事項第二點美容服務外其他飼養照護犬、貓之服務費用；欲經營提供犬、貓飼養照護服務之業者，應依動物保護法第二十二條第一項申請許可經營特定寵物寄養業。</p> |
| <p>二、不得記載排除業者故意或重大過失之責任。</p> | <p>按業者於其所提供之服務內容，應有忠實履行義務，不得任意排除其責任，爰明定本契約不得記載排除業者故意或重大過失之責任，以充分保障消費者權益。</p> |
| <p>三、不得記載其他違反法律強制、禁止規定或顯失公平之約定。</p> | <p>依照民法第七十一條及消費者保護法第十二條相關規定，契約條款如有違反法律強制或禁止規定，或為顯失公平之約定即為無效，爰明定本點。</p> |
| <p>四、不得約定業者於訂約後得片面變更契約內容。</p> | <p>為保護消費者權益，參酌「瘦身美容定型化契約應記載及不得記載事項」第六點，明定業者不得於訂約後任意變更契約內容。</p> |
| <p>五、不得排除消費者保護法第四十七條或民</p> | <p>消費關係發生地等管轄規定，係為保障消費者</p> |

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小額訴訟管轄法院之適用。

權益，契約如約定得將之排除，顯對消費者不公，爰規範契約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及第四百三十六條之九規定之小額訴訟管轄法院適用之內容。

第四點附件犬、貓美容服務簽約前詢問事項表草案

| 規定 | | | | 說明 | | | | | | | |
|----------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|-------------------------------------|---------------------------------------------|--|------|--|-------|--------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|--|
| 附件犬、貓美容服務簽約前詢問事項表 | | | | 明定業者應主動詢問及飼主應負誠實告知犬、貓有疾病、病史等健康條件或其他特殊須注意事項。 | | | | | | | |
| 寵物名稱 | | <input type="checkbox"/> 公 <input type="checkbox"/> 母 | | | | | | 眼睛 | <input type="checkbox"/> 正常 | | |
| 寵物品種 | | <input type="checkbox"/> 犬 <input type="checkbox"/> 貓 | | | | | | 耳朵 | <input type="checkbox"/> 正常 | | |
| 寵物年齡 | <input type="checkbox"/> 已結育 <input type="checkbox"/> 未結育 | | | | | | | 牙齒 | <input type="checkbox"/> 正常 | | |
| 寵物個性 | <input type="checkbox"/> 親人 | <input type="checkbox"/> 容易緊張 | 寵物生理狀況檢查 (目視) | | | | | 四肢 | <input type="checkbox"/> 正常 | | |
| | <input type="checkbox"/> 親狗 | <input type="checkbox"/> 有攻擊性 | | | | | | 皮膚 | <input type="checkbox"/> 正常 | | |
| | <input type="checkbox"/> 會咬人 | <input type="checkbox"/> 不會咬人 | | | | | | 外寄生蟲 | <input type="checkbox"/> 無 | <input type="checkbox"/> 跳蚤 <input type="checkbox"/> 壁蝨 | |
| | <input type="checkbox"/> 會咬狗貓 | <input type="checkbox"/> 不會咬狗貓 | | | | | | 其他： | | | |
| | 其他： | | | | | | | | | | |
| 晶片號碼 | <input type="checkbox"/> 有： <input type="checkbox"/> 無 | | | | | | | 狂犬病牌證 | <input type="checkbox"/> 有： <input type="checkbox"/> 無 | | |
| 寵物病史 | <input type="checkbox"/> 心臟病 <input type="checkbox"/> 氣喘 <input type="checkbox"/> 氣管塌陷 <input type="checkbox"/> 白內障 <input type="checkbox"/> 癲癇 <input type="checkbox"/> 心絲蟲 <input type="checkbox"/> 艾利希體 <input type="checkbox"/> 腹膜炎 <input type="checkbox"/> 腹積水 | | | | | | | | | | |
| | <input type="checkbox"/> 手術外傷未癒合 <input type="checkbox"/> 髖關節問題 <input type="checkbox"/> 骨折 <input type="checkbox"/> 腸炎 <input type="checkbox"/> 血便 <input type="checkbox"/> 血尿 <input type="checkbox"/> 懷孕 <input type="checkbox"/> 傳染性疾病 | | | | | | | | | | |
| | <input type="checkbox"/> 其它： | | | | | | | | | | |
| 消費者逾時接回犬、貓之處理方式 | | | | | | | | | | | |
| <input type="checkbox"/> 業者同意逾時接回犬、貓 | | | | | | | | | | | |
| 逾時費：每小時新臺幣_____元(新臺幣一百五十元以下) | | | | | | | | | | | |
| <input type="checkbox"/> 業者不同意逾時接回犬、貓 | | | | | | | | | | | |
| 懲罰性違約金：每日新臺幣_____元(當次美容服務項目單價之三倍，不得超過新臺幣二千元) | | | | | | | | | | | |
| 如需進行緊急醫療行為，需通知消費者並將寵物送往 | | | | | | | | | | | |
| <input type="checkbox"/> 消費者指定獸醫診療機構 | | | <input type="checkbox"/> 業者指定獸醫診療機構 | | | | | | | | |
| 名稱 | | | | 名稱 | | | | | | | |
| 電話 | | | | 電話 | | | | | | | |
| 地址 | | | | 地址 | | | | | | | |
| 中華民國 | 年 | 月 | 日 | 消費者簽名 | | 業者簽名 | | | | | |