



犬、貓美容定型化契約應記載及不得記載事項簡介

前言

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，業者亦因應消費者需求，提供各式寵物美容服務。常見的項目有包括修剪毛髮、指甲與洗浴的大美容，及只有洗浴的小美容等。整體市場規模已達每年約100億元，從業人員約萬人。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，農業部乃訂定公告「犬、貓美容服務定型化契約應記載及不得記載事項」。

訂定重點說明

一、犬、貓美容之定義及審閱期規定（前言）

① 定義犬、貓美容指提供犬、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，並配



消費者帶毛孩接受美容服務前應先與企業經營者簽訂定型化契約。

合不得記載事項第一項規範業者不得宣稱療效以避免涉及違反獸醫師法相關規定。

② 另消費者保護法第11 - 1條規定應有30日以內之合理期間供消費者審閱合約，本應記載及不得記載事項依據行業性質明文確認審閱期間不得少於1日。但單次或必要時，應給予即時或合理之審閱期間。

二、資訊揭露義務（應記載事項第1至4條）

- ① 犬、貓美容服務企業經營者（以下簡稱企業經營者）應至少以半開大小以上紙張或以電子方式將犬、貓美容服務定型化契約公告於營業櫃臺或場所明顯處。有設置網站或經營社群媒體者，並應於網頁明顯處公告之。（第1條）
- ② 規範契約雙方應將各項資料於契約詳實登載，企業經營者應將美容服務項目、期間、次數、有無約定指定服務人員、費用及其支付方式向消費者充分說明，而消費者則應將犬、貓之狀況詳實告知企業經營者，以供其評估犬、貓是否適合接受美容服務。同時規範在犬、貓留置於企業經營者手裡時，企業經營者應妥善照顧。（第2至4條）

三、犬、貓於美容服務期間有異常狀況或死亡時之處理方式（應記載事項第5條）

主要規範犬、貓於美容服務期間有異常狀況時，企業經營者應立即處理，並需與消費者約定如狀況發生時送至何處獸醫診療機構，如有犬、貓死亡之情形，除立即通知消費者或其緊急連絡人外，亦須通報當地動物保護機關並妥善保存遺體。

四、解約相關規定（應記載事項第6至9條）

規範交易雙方無論何時均可解約（惟單次服務不適用），費用之清算則採用「用多少，付多少」的原則，如店家有解約手續費之規定則必須事先約定，且罰則是雙向的，由過錯方支付予對方。又解約手續費最高不得超過契約總價金5%或新臺幣1,000元。但是由於犬貓美容的消費習慣通常是包月先做1次大美容（剪+洗）後續再作3次小美容（純清洗），為避免消費者利用此一消費習慣作完1次大美容即解約，卻要求退回75%費用，故規定美容服務項目有差異時，扣除已接受美容服務之單價。但各筆單價不得超過本契約總費用60%，避免企業經營者將費用灌至單項大美容當中，以衡平雙方權益。

五、消費者逾時接回犬、貓之處理方式（應記載事項第10至11條）

- ① 如逾時接回可歸責消費者，在有事先約定的情況下店家可收取逾時費，逾時未滿30分鐘不收取逾時費，逾時30分鐘起開始計算逾時費，其超過部分，未滿30分鐘者，以半小時計算；超過30分鐘以上未滿1小時者，以1小時計算。



②如消費者逾當日營業時間仍未接回犬貓，則開始收取違約金，違約金之計算方式為逾時費1.05計算，每日最高不逾該次服務費用之3倍。消費者逾3日未接回犬、貓者，企業經營者應通知動物保護主管機關依動物保護法相關規定處理。

③以上之罰則是避免消費者逾時接回犬貓，影響動物福利，同時也兼顧犬貓美容業者如無特定寵物業寄養許可不得收受寄養犬貓的規定。

④如因天災、事變、政府法令等不可抗力或不可歸責於消費者之事由導致消費者無法接回犬貓，則企業經營者仍應妥善安置並通知動物保護機關，事件原因消滅後應通知消費

者接回犬貓。如果犬貓發生異常狀況甚至死亡時，應比照第5條處置。

六、費用明確性原則（應記載事項第12條）

①契約之總費用應於繳費項目明列，未明列者，企業經營者不得向消費者收取。

②因繳費而獲得贈送之商品或服務（價值不得逾總費用20%），於契約解除或終止時，企業經營者不得向消費者請求返還該贈品。

③以上的規定是避免企業經營者利用贈品攬客，但於需退費時卻又向消費者索回贈品之價值引發消費糾紛。



七、履約保證（應記載事項第13條）

- ① 企業經營者應就預收犬、貓美容服務費用50%額度，提供履約保障。但契約期限1個月以內或按月收費或預收費用累計未消費金額在新臺幣1萬元以下者，得不提供。
- ② 履約保障可以用2種方式進行：
 1. 在銀行開立信託專戶，將消費者預付費用存放進去，如果企業經營者因故無法履約，則由信託專戶退費予消費者。
 2. 企業經營者們也可以一同建立連帶保證協定，由加入者存放1筆費用，如果在連帶保證協定內的企業經營者因故無法履約，則消費者未接受的服務可轉由連帶保證

協定的其他企業經營者提供，所產生之費用則由連帶保證協定支付。

八、不得記載事項

此部分規範定型化契約不得記載的事情，包括不能宣稱療效；不得記載片面對消費者不公平或是廣告僅供參考；企業經營者得片面變更契約或免除法律責任等不合理的條文。同時也規範說當消費糾紛發生時，相關的調解或訴訟是在當地進行，以避免連鎖企業利用總公司在外地的優勢逼消費者來回奔波以達止訟的目的。

結語

由於寵物產業是近年興起的熱門產業，所以政府對此加強規範，本次訂定「犬、貓美容定型化契約應記載及不得記載事項」其目的為保護動物福利（包括意外狀況處理及逾時接回）及消費者權益（包含解約退費、費用明確性及與履約保證等）外，同時也將促進產業的健全化，本部後續也將督導縣市政府對業者進行查核，在此也呼籲消費者攜帶家中的犬貓去進行美容服務前，應與店家簽訂符合規定的定型化契約才能保障自身權益。🐾