

## 只晚了15分鐘接回卻被收逾時費、預繳方案想提前終止被收高額手續費？遇上寵物美容爭議該怎麼辦？

文:王綱（認證法律人）· 消費·借還錢·契約· 2025-06-15

### 案例

A飼養了一隻可愛的瑪爾濟斯，名叫阿寶。A對阿寶的照顧可說是無微不至，也時常帶阿寶給位於住家附近的寵物美容業者B美容，還在業者B的推薦下，購買了價格12,000元（新臺幣，以下均同）的半年洗澡方案（共24次）。不過，有次A只是比原約定時間晚了15分鐘接回阿寶，竟被業者B收了「逾時費」。A回家後越想越氣，最終決定終止契約，要求業者B退還剩下的20次洗澡費10,000元，此時業者B竟又表示退款金額要額外扣除800元手續費。業者B的作法是否合法呢？

### 本文

#### 一、「犬、貓美容服務定型化契約應記載及不得記載事項」的制定緣由與效力

近年來，民眾飼養寵物的比例持續增加，而隨著市場需求的擴大，也有越來越多業者開始提供包含剪指甲、剪毛、洗澡／SPA護膚等在內的各式寵物美容服務，但同時也衍生出不少消費爭議<sup>[1]</sup>。因此，政府為了預防消費糾紛，平衡業者與消費者雙方的權益，在2025年5月12日正式公告「犬、貓美容服務定型化契約應記載及不得記載事項」。

依照消費者保護法的規定，這個「應記載及不得記載事項」將會是犬、貓美容服務定型化契約的基本規範，如果業者訂定的定型化契約條款牴觸應記載及不得記載事項時，牴觸的部分無效；如果沒有將「應記載事項」的內容記載到定型化契約中，該事項仍會構成契約內容<sup>[2]</sup>，而且業者還可能因此被主管機關裁罰<sup>[3]</sup>。

不過，依照此應記載及不得記載事項的前言，它的適用範圍目前僅限於「犬」、「貓」，至於有些業者也會提供美容服務的其他寵物，諸如寵物鼠、兔子等，則不在適用範圍內。

#### 二、消費者超時30分鐘以上接回犬、貓，業者才可依約定收取逾時費

依照應記載事項第10點規定，針對消費者超過約定時間才將犬、貓接回的情形，業者可預先在定型化契約中約定收取或不收取逾時費，不過即便有載明將收取逾時費及每小時金額，也必須在消費者逾時30分鐘以上時才能收取<sup>[4]</sup>。業者訂定的逾時費規定如果牴觸以上內容，就是無效的。

#### 三、消費者可隨時終止預繳方案，業者應於3日內完成退款且扣除手續費有上限

目前坊間常有寵物美容業者推出月繳、半年繳、年繳等預繳費用方案，以給予一定優惠的方式吸引消費者預繳費用，也希望藉此增加消費者的黏著度。但當消費者提前終止契約時，預繳的費用能否退還、是否要扣除一定手續費後再退還，都很容易產生爭議。

因此，應記載事項第6點及第7點特別規定，消費者可以隨時終止契約，業者並應於終止日後3日內將消費者已繳納的全部費用，扣除已接受的美容服務費用及事前約定的手續費後退還消費者。而且手續費不僅要事前約定好才能扣除，金額方面也僅限於定額收取100元，或是不定額收取，在契約總費用5%以下按比例計算，且金額不能超過1,000元<sup>[5]</sup>。

#### 四、其他與消費者權益有關的重要規定

除了處理上述「逾時費」以及「提前終止契約」的問題外，應記載事項另外還規範了許多與消費者權益有關的事項，包含：

- (一) 要求業者要在訂約前向消費者充分說明服務項目、期間、次數、有無約定指定服務人員、費用及其支付方式，並製作紀錄供消費者確認與留存（應記載事項第3點）。
- (二) 要求業者在服務期間提供安全環境及妥善照顧，並課予業者在發現犬、貓有異常狀況時，有立即妥善處理並通知消費者，以及於必要時將犬、貓送醫救治的義務（應記載事項第4點、第5點）。
- (三) 要求業者提供消費者履約保障機制，但例外在契約期限1個月以內，或按月收費，或預收費用累計未消費金額在1萬元以下時，業者可以不提供（應記載事項第13點）。

因此，建議消費者在遇到寵物美容的消費爭議時，可以先看看「犬、貓美容服務定型化契約應記載及不得記載事項」裡面有無相關規定，或許就有機會找到爭議的解方。

#### 五、案例分析

在上述案例中，A只是比原約定時間晚了15分鐘接回阿寶，尚未超時30分鐘，此時依應記載事項第10點，業者B應不得向A收取超時費。針對A後續提前終止契約要求退費部分，業者B要求扣除800元手續費，這部分即便有事先記載在定型化契約中，顯然也已經超過契約總費用1萬2千元的5%，也就是600元，違反應記載事項第10點，因此仍是無效的。

#### 註腳

[1] 中央社（2024），〈[毛寶貝美容糾紛多 新北動保處籲消費前充分溝通](#)〉。

[2] 消費者保護法第17條：「

I 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。

II 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。

III 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。

IV 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。

V 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。

VI 企業經營者使用定型化契約者，主管機關得隨時派員查核。」

[3] **消費者保護法第56條之1**：「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。」

[4] **犬、貓美容服務定型化契約應記載及不得記載事項第10點第1、2項**：「

I 企業經營者完成犬、貓美容服務後，消費者應依雙方約定時間○時○分前接回犬、貓。

II 消費者接回犬、貓之時間已逾約定時間者，企業經營者：

(一) 不收取逾時費。

(二) 收取逾時費，每小時新台幣○元。逾時未滿三十分鐘不收取逾時費，逾時三十分鐘起開始計算逾時費，其超過部分，未滿三十分鐘者，以半小時計算；超過三十分鐘以上未滿一小時者，以一小時計算。

」

[5] **犬、貓美容服務定型化契約應記載及不得記載事項第6點**：「

I 犬、貓美容服務實施前，消費者得隨時解除契約。

II 犬、貓美容服務實施前，因消費者任意解除本契約者，企業經營者應於解約日後三日內將已收取之費用扣除手續費後退還於消費者。

III 手續費之收取：

(一) 不收取。

(二) 定額：新臺幣一百元。

(三) 不定額：指本契約總費用百分之○(其最高金額不得逾本契約總費用百分之五，且不得逾新臺幣一千元)。

IV 未依前項約定手續費之金額時，企業經營者不得扣除手續費。」

第7點：「

I 犬、貓美容服務實施後，消費者得隨時終止契約。但單次服務，不適用之。

II 犬、貓美容服務實施後，因消費者任意終止本契約者，企業經營者應於終止日後三日內將已收取之費用扣除已接受美容服務費用及依前點第三項之手續費後退還於消費者。未依前點第三項約定手續費之金額時，企業經營者不得扣除手續費。

III 前項扣除已接受美容服務費用之計算方式如下：

(一)美容服務項目無差異時，扣除平均每次美容服務費用新臺幣〇元，乘以實際接受美容服務次數之費用。

(二)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百分之六十。

IV 前項第一款所稱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。」

標籤

► 寵物美容，犬、貓美容服務定型化契約應記載及不得記載事項，消費爭議，消費者保護法，逾時費