

消保案例—美容護膚糾紛

資料來源:行政院消費者保護協會

一、案例概述：

徐先生陪同學赴某護膚中心作臉部護膚保養時，等候期間，店方人員游說其也試看看，禁不起對方的勸說，徐先生答應作一次臉。之後，中心主任又游說徐先生加入會員，並索費 10800 元。徐先生在對方花言巧語的引誘之下，一時心軟，便請其同學代為刷卡付費。次日晚上六時多，徐先生接到護膚中心人員電話後，便再度於八點許前往做臉，由於事前未先填妥所需費用，致結帳時，該護膚中心要求徐先生付款 46000 多元。雖徐先生表示無法接受該中心之漫天開價作法，但在當時情況下，不得不簽下折價後的 34000 元本票，該中心才放他離開。徐先生擔心本票之法律責任，向消費者服務中心提出書面申訴，希望協助取回簽發之本票。

二、說明與建議：

消費者服務中心接獲申訴後，即移請本府衛生局處理。衛生局派員現場瞭解後，認為該護膚中心之產品、設備等，並未違反衛生法規之相

關規定。消費者服務中心及主動以電話與該護膚中心人員聯絡，店方稱需向桃園總店接洽，而總店經理同意退還徐先生簽發之本票。

臺中市政府建設局政風室提醒您：

- 民眾若要維護自身權益，切記保留收據、發票等相關事證，以利後續尋求賠償，消費者面對廠商之強力推銷時，應瞭解需求多作功課，不要一時心軟，以免事後後悔。
- 行政機關在處理相關爭議案件時，應在本身主管法規之外，引用消費者保護法，給予消費者更大保護。

