

【愛爾麗等醫美診所消費爭議問答集】

Q1：有關愛爾麗醫美診所涉嫌針孔偷拍事件，新北市政府已提供消費者哪些幫助？

A1：

愛爾麗集團在 6 都及新竹縣共有 18 家醫美診所涉及針孔偷拍事件，全案已由檢察官偵辦中，因偵查不公開，相關犯罪事實及受害人尚不明瞭，但新北市政府已採取下列措施協助消費者爭取權益：

- 一、 提供律師法律諮詢服務：本案涉及刑事、民事、個人資料保護及醫療法規等多重法律問題，市府已委請專業律師提供免費法律諮詢服務，民眾可攜帶相關書面資料前來新北市政府行政大樓 1 樓聯合服務中心（新北市板橋區中山路 1 段 161 號）法律諮詢室接受免費法律諮詢，服務時段為星期一至星期五上午 9 時至 12 時及下午 2 時至 5 時（兼採現場受理及線上預約，預約網址 <http://law.ntpc.gov.tw/bookingonline/>），提供民眾每人每場次 15 分鐘法律諮詢，協助民眾清楚了解並主張相關權利。
- 二、 研議啟動團體訴訟：消費者保護法第 49 條及第 50 條明定優良消費者保護團體得受讓 20 人以上消費者損害賠償請求權後，以自己名義提起訴訟。法制局已於 115 年 5 月 8 日與「財團法人中華民國消費者文教基金會（消基會）」秘書長初步討論團體訴訟相關事宜。如未來檢方偵辦結果可確認受害之消費者人數達 20 人以上，除可循刑事附帶民事訴訟求償外，並將研議商請優良消費者保護團體評估承接團體訴訟，或洽請符合條件之財團法人或公益社團法人依個人資料保護法第 34 條規定承接團體訴訟，以協助消費者爭取完整的損害賠償。

Q2：針對患者隱私疑似受侵害，消費者應如何維護權益？

A2：

鑑於本起偷拍爭議刻正由檢方偵辦釐清中，就相關犯罪事實及具體受害民眾情形，仍需等待司法調查結果。但因醫美診所之診療區域與更衣空間屬高度隱私環境，若業者確有未經明確告知並取得同意即設置偽裝型針孔攝影設備，恐嚴重侵害患者之隱私權，受害之消費者自得依民法、消費者保護法及個人資料保護法等相關規定向業者請求損害賠償。消保官建議消費者儘量完整保全證據，包含療程收據、合約單據、通訊紀錄及停留場域證明等佐證資料，以利後續消費爭議申訴與民事求償。另就業者涉犯個人資料保護法、刑法妨害秘密及妨害性隱私相關刑責，亦得向警察機關告訴（發）。

Q3：針對已預繳之醫療服務費用，該如何請求退費？

A3：

- 一、有關遞延性服務之預付型不定期繼續性契約，依相關司法實務見解，認應賦予消費者任意終止之權利。因此，針對業者已預收但尚未提供實際醫療服務之款項，於消費者表示終止服務契約時，除其他法令規定或雙方契約另有約定外，業者似應按比例退還賸餘尚未提供服務款項。
- 二、愛爾麗集團已於 115 年 5 月 7 日在官方臉書公告，針對未施作課程提供退費，且不扣除任何贈品金額及不收取任何手續費，消費者可透過線上客服或各分院進行預約退款時段，並由本人攜帶證明文件親自前往原消費分院辦理，分院人員將現場與消費者核對課程使用狀況與應退金額。
- 三、如消費者是透過資融公司辦理分期付款，如已與愛爾麗診所現場核算後，可能會有以下處理結果：
 - (一)當消費者已使用的課程價值小於已繳金額時，會產生「應退金額」，愛爾麗診所會通知資融公司不再催收，並匯款前述金額予消費者，消費者不必再按繳款期限分期繳納貸款。如消費者

已申請退費卻仍收到資融公司自動催收訊息，亦可不必理會。

(二)當消費者已使用的課程價值大於已繳金額時，會產生「應補金額」，消費者應補繳前述金額予資融公司。

(三)消費者透過資融公司辦理分期貸款所產生的手續費，由愛爾麗診所全額吸收。

Q4 有關退費過程中，原合約有記載「放棄追訴權」條款，該怎麼辦？

A4：

- 一、此案是因可歸責於業者之事由致消費者無法安心接受原契約服務，業者既同意退還尚未施作課程費用，即應依法妥善履行，不應再附加限制消費者訴訟權利之和解條件。經本府消保官 115 年 5 月 11 日於板橋愛爾麗診所行政調查，業者表示總公司已將改版後的申請單提供給全台愛爾麗診所使用，並已刪除「顧客不得就消費過程更為主張或請求或為其他有損本集團商譽或不利益之行為」相關文字。
- 二、若民眾辦理退費時，如發現文件中載有「放棄此件其他民刑事請求權」或「不得對外發表言論」等與退費無直接關聯之內容，可要求業者刪除後再行簽署；若因拒絕簽署相關條款而遭拒絕退費，建議民眾保留現場照片或相關證據，並提出消費申訴，由市府協助處理。

Q5：若還有其他消費爭議問題，該如何處理？

A5：

- 一、可撥打消費者服務專線 1950，或市民專線 1999 轉 5137 洽詢。
- 二、可至行政院消費者保護會網站(網址：<https://cpc.ey.gov.tw/>) 提出線上消費爭議申訴，或至本府法制局網站 (網址：<https://www.law.ntpc.gov.tw/home.jsp?id=a8b4d839a8ff4281>) 下載申訴書並傳真 (傳真號碼：02-89536837) 提出申訴，亦可親洽本府消費者服務中心辦理臨櫃消費爭議申訴 (地址：新北市板橋區中山路 1 段 161 號 1 樓西側北二門旁聯合服

務中心)。本府收到您提出之消費爭議申訴案件後，將依循消費爭議申訴案件之程序進行處理。