

健身中心常見消費爭議注意事項

一、 審閱健身中心契約應注意？

加入健身中心會員前應詳閱契約，契約審閱期至少3日，契約中未明定而業務員口頭承諾事項，應要求載明於書面契約，簽署後應向業者索取契約並妥善保存，倘日後發生消費糾紛方能保障自身權益。

二、 消費者提前終止會籍，業者收取違約金是否合理？

依據「健身中心定型化契約應記載及不得記載事項」規定，消費者加入健身中心成為會員後，可隨時終止契約。惟倘係消費者欲提前終止契約，業者可收取一定金額之違約金。除非因傷害或疾病等產生不可回復之健康問題，致不適宜運動之情形，業者即不得向消費者收取任何費用或賠償。

三、 消費者提前終止會籍，業者收取違約金應如何計算，方符合法令規定？

(一) 依據「健身中心定型化契約應記載及不得記載事項」規定，業者收取違約金方法有下列2種方式：

1. 扣除依簽約時單月使用費乘以實際經過月數（其有未滿十五日者，以半個月計，逾十五日者，以一個月計）之費用。
2. 無法認定簽約時單月使用費者，按契約存續期間比例退還消費者已繳之費用，作為退費金額。業者並得另外請求依退費金額一定比例（不得逾退費金額百分之二十）計算之違約金，以賠償所受損失。

(二) 首先須釐清「單月使用費」與「月優惠價格」是不同的概念。「單月使用費」是指消費者與業者只簽訂一個月期間契約的費用，該價格是標準定價；而「月優惠價格」是指簽訂較長時間契約（如1年以上），取得較優惠的月費。因此「單月使用費」必定高於「月優惠價格」，簽約時務必看清楚以何種方式計算違約金。

(三) 假設阿明簽訂1年會籍契約，單月使用費（標準定價）為2000元，月優惠價格1000元，已使用3個月，收取違約金方法有下列2種方式：
依據方式1.： $2000(\text{單月使用費}) \times 3(\text{實際經過月數}) - 1000(\text{月優惠價格}) \times 3(\text{實際經過月數}) = 3000\text{元}(\text{違約金})$ 。

依據方式2.： $1000(\text{月優惠價格}) \times 12(\text{月數}) = 12000\text{元}(\text{消費者應繳之總費用})$

$1000 \times 3 = 3000\text{元}(\text{已繳3個月的費用})$

$12000(\text{消費者應繳之總費用}) - 3000(\text{已繳3個月的費用}) = 9000\text{元}(\text{剩餘費用})$

$9000(\text{剩餘費用}) \times 20\%(\text{業者酌收違約金比例}) = 1800\text{元}(\text{違約金})$ 。

(四) 因2種計算方式會產生不同價格之違約金，當契約未明訂收取違約金方式時，以最有利消費者權益之方式計算。

四、 何種情形可全額退還已繳費用？

- (一) 依「健身中心定型化契約應記載及不得記載事項」規定，消費者繳納費用後，如契約始期未到、或契約已生效，但七日內未使用業者設施或個人教練課程時、或消費者以訪問買賣或郵購買賣訂約者，雖已使用業者設施或個人教練課程，七日內仍得要求解除契約，全額退還已繳費用。
- (二) 因此，倘契約生效並過七日，即使未曾使用設施，仍無法全額退還已繳費用。

五、 購買個人教練課程應注意？

購買教練課程時應衡量時間及體力，切勿在人情壓力或強力推銷下購買過多教練課程，導致使用不完逾期衍生消費糾紛。簽署課程契約，務必詳閱解約退費的規定及課程使用期限等條款。

六、 個人教練課程終止契約退費應如何計算？

「健身中心定型化契約應記載及不得記載事項」未詳細規定個人教練課程終止契約相關退費規定，體育署正在研訂「健身中心教練服務定型化契約應記載及不得記載事項」，因此現行皆參考會員契約規定辦理退費：

- (一) 因個人因素提前解約退費：
業者會酌收課程標準定價與平均優惠價格間的差額，或是就剩餘未使用之課程收取20%費用作為違約金。
- (二) 因不可歸責於消費者事由解約退費：
如因不可歸責於消費者事由(例如業者解聘或教練辭職)，業者扣除依簽約時單堂課程費用乘以實際使用堂數的費用後，退還費用。無法認定簽約時單堂課程費用者，以總費用除以總堂數計算。
- (三) 如發生業者解聘或教練辭職等情形，業者通常會建議換教練以繼續使用課程，倘消費者同意，等於另立新約，事後因不適應新教練等理由要求終止契約退費，則屬個人因素，會被收取違約金，請消費者務必注意。