

慎選婚攝，人生大事不留憾

發布時間：2015/6/17

6月新娘最幸福，此時婚禮事宜詢問也相對熱絡。隨著攝影器材與電腦設備逐漸「親民」，許多業餘攝影師投入婚禮攝影行業，因多數皆未登記公司行號，導致婚禮攝影消費糾紛逐年增加。

依內政部統計處資料指出，近三年來國人結婚對數有增加的趨勢（請參考表1），而行政院消保處於2012年11月至12月間抽查全台20家婚紗攝影業者，進行建築、消防安全及行業行政管理之查核：僅2家業者建築及消防安全管理符合規定，而全部業者均未使用經濟部頒行之「婚紗攝影（禮服租售及拍照）契約範本」（下簡稱「婚紗攝影契約範本」）；根據消保處統計資料，去年12月至今年4月底，不到半年的時間內，全台消費者服務中心共受理87件婚紗攝影消費爭議，平均1個月發生17件糾紛，顯示婚紗攝影業者對消費者權益之維護，仍有待改善與加強。

【現行規範待改善之處】

經濟部於2007年頒行「婚紗攝影契約範本」，然而主管機關所公告之「定型化契約範本」，性質為行政指導，僅具教育與示範作用，不具強制的效力；2012年行政院答覆立法院質詢，表示經濟部將就此進行研修（參立法院函編號：8-1-8-536）；然至今未有後續公告。以下介紹婚紗攝影相關的主要法律規範：「民法」、「消費者保護法」（下簡稱「消保法」），同時提醒新人們一些應注意的事項：

【業者經營品質與聲譽】

簽訂婚紗攝影契約前，消費者應多方瞭解業者的經營資訊與品質，避免面臨惡性倒閉，而事先上網觀看攝影師過去的作品，則可確認其技術與風格，是否符合個人喜好；新人們應避免於婚紗展場，未全面瞭解前，因折扣促銷等因素，一時心動簽約付定金，因許多展場的臨時推銷員為抽取佣金，傾向誇大介紹服務，刻意隱瞞業者潛在的缺點；特別是許多業者未使用經濟部頒行的婚紗攝影契約範本，而提供自訂的定型化契約，消費者將暴露於惡性加價的風險中。

【契約至少 5 日審閱期】

經濟部頒行的婚紗攝影契約範本，開頭即明確揭示消費者得攜回審閱，審閱期間至少為 5 日，業者若違反給予消費者合理審閱期間之規定，根據「消保法」第 11 條之 1 第 2 項規定，消費者得主張條款不構成契約之內容。

消費者同時須仔細察看，業者口頭介紹的服務是否記載契約中，最簡單的方法，即是在介紹時，請服務人員指出契約上的相對項目，若其口頭承諾超過契約上明確載示的服務，消費者應要求將額外的項目記入契約，或寫於契約之附件內，並明確標示商品或服務等級，避免因雙方認知差異引起糾紛，且讓日後履約亦有所依。

【分期付款且定金不得超過總價 20%】

多數婚紗攝影業者介紹時，不會具體說明所提供的服務，許多新人因此於簽約付定金後，方後悔想解約；根據婚紗攝影契約範本第 12 條，業者得收受定金，但金額不得超過契約總金額的 20%，同時須由雙方約定於附表中。消費者訂約前除應慎選婚紗業者，更須謹記避免一次付清款項，以於服務品質未達期望，或於履約過程產生糾紛時，得維護自身權益，所生損失也較小。建議消費者依下列時間點，分期支付款項：1. 定金（不得逾總價 20%）2. 拍照 3. 看樣、挑片、排版 4. 定稿 5. 相片取件 6. 付清尾款（若服務含取結婚禮服，最好保留 15% 以上）。

【終止契約】

許多消費者欲取消婚紗攝影服務時，皆面臨業者以違約為由，拒絕退還定金，或僅願退還部分定金的情形。依據「民法」第 511 條，消費者得隨時終止契約，若業者已完成部分服務，消費者須給付相當之報酬，並賠償因契約終止而生之損害；若於服務進行前終止契約，依據「民法」第 249 條，若契約不履行之原因可歸責於消費者，業者得不退還定金，但依據婚紗攝影契約範本第 12 條，定金不得超過總價金之 20%，倘事前收取超過 2 成，消費者可要求業者退還超過之部分。

【消基會呼籲】

貨比三家不吃虧，婚紗攝影服務亦不例外，新人們應事前充分瞭解店家聲譽、契約內容後，再考慮簽約付定金，後續付款也應採取分期方式；若發

生消費爭議，與業者反映後未得妥善處理，得依據「消保法」第 43 條，向各地方政府消費者服務中心的消保官申訴，或可撥打 1950 消費者申訴專線，或選擇於網站線上申訴（www.cpc.ey.gov.tw），又可選擇至消費者文教基金會進行免費法律諮詢。然訴諸申訴、調解，甚至訴訟，畢竟耗時傷神，簽訂婚紗攝影契約前，嚴選優質的店家方為上策！

本會為保障消費者權益，呼籲各地政府應推動成立地方婚紗攝影商業同業公會，並規定業者於開業後加入，除可促進履約保證，更可加強婚紗攝影業的經營管理，產生糾紛時，公會亦可出面調節，維護消費者權益；政府相關單位應儘快審議，公告規定「婚紗攝影（禮服租售及拍照）定型化契約應記載及不得記載事項」，使其成為業者必須遵守的實質法規命令，加強行政管理，避免再有業者訂立不公平的定型化契約條款，侵害消費者的權益；並提醒即將步入禮堂的新人們，應經審慎思考和充分瞭解後，方與婚紗攝影業者訂下契約，避免造成後續消費爭議與人生大事的遺憾。祝所有新人們白頭偕老，在重大的人生轉折時刻，留下甜美無憾的回憶！

（內容摘自財團法人中華民國消費者文教基金會）

國軍退除役官兵輔導委員會政風處關心您！