

因應疫情二級警戒（加嚴）期間健身中心 業者與消費者間之消費權益事項 Q&A

Q1：有關疫情警戒期間，健身中心之消費者請假，業者得否收取手續費？

A1：

1. 現指揮中心因應疫情趨緩，宣布自 110 年 7 月 27 日起為二級警戒（加嚴）期間有條件開放，所提供之場地、器材及服務受到嚴格限制，無法提供消費者完整服務內容，為明確區分，爰稱為二級警戒（加嚴）期間，與指揮中心於 110 年 5 月 11 日前所稱二級警戒期間有所不同。
2. 教育部為配合指揮中心公布之防疫原則，於 110 年 8 月 10 日以臺教授體部字第 1100028228 號函公告修正「競技及休閒運動場館業因應 COVID-19 防疫管理指引」，俾各業者於疫情二級警戒（加嚴）期間營運時遵循。
3. 有關健身業者於二級警戒（加嚴）期間不得向消費者收取請假手續費用，依據「健身中心定型化契約應記載及不得記載事項」第 10 點第 6 款，

不可歸責於消費者事由致無法使用健身設備者，消費者應檢具相關證明文件，得事先以書面向業者辦理請假，於停權期間，免繳月費，會員權有效期間順延。

4. 因疫情之發生不可歸責於業者或消費者，基於兼顧運動場館業者之營運壓力與消費者權益之衡平考量，於上開疫情警戒期間內，規範業者倘於此期間可遵循管理指引開始營業，則可向消費者收取會籍月費；若消費者因防疫考量暫不至運動場館使用相關服務，則應主動向業者辦理會籍暫停，無需具備相關證明文件，業者不得向其扣款會籍月費，亦不得收取任何請假手續費用。

Q2：疫情期間消費者請假需親自到健身中心嗎？

A2：

1. 依「健身中心定型化契約應記載及不得記載事項」第 10 點第 1 項明文消費者有不可歸責於消費者事由致無法使用健身設備者，得事先以書面向業者辦理暫停會員權行使，於停權期間，免繳月費，會員權有效期間順延。

2. 上述條文中，「書面」除以紙本文書外，尚包含以電子郵件之形式。消費者於疫情二級警戒（加嚴）期間，向業者辦理請假，不需本人親自到場，以「書面」方式向業者請假即可。業者如要求消費者需親自到場方能暫停會籍，賦予消費者額外之限制，與「健身中心定型化契約應記載及不得記載事項」不相符合。