

○○股份有限公司因從事足以影響交易秩序之顯失公平行為，違反公平交易法處分案

發文機關：行政院公平交易委員會

發文字號：行政院公平交易委員會 89.03.09. (八九)公處字第028號處分書

發文日期：民國89年3月9日

被處分人：○○股份有限公司

代表人：○○○

右被處分人因從事足以影響交易秩序之顯失公平行為，違反公平交易法事件，本會處分如左：

主 文

- 一、被處分人從事瘦身美容業未就會員制之消費方式與消費者簽訂書面契約，且未以書面明確並充分揭露一般性消費資訊，構成足以影響交易秩序之顯失公平行為，違反公平交易法第二十四條之規定。
- 二、被處分人自處分書送達之次日起，應立即停止前項足以影響交易秩序之顯失公平行為。
- 三、處新臺幣四十五萬元罰鍰。

事 實

- 一、案據行政院衛生署函轉消費者申訴函表示，渠於八十八年四月前往被處分人○○店參加瘦身美容課程，被處分人之相關從業人員強力促銷，爰於同年六月十四日付十五萬元整，累積消費金額達到新臺幣八十多萬元，雙方並無簽訂契約及協議書，僅開立發票，渠欲中止雙方交易，並辦理退費事宜，被處分人藉故推託，致檢舉人權益受損，故認被處分人涉及違反公平交易法。

二、由於檢舉人申訴內容未甚明確，經函請檢舉人到會陳述，略以：

- (一) 渠因接受隆乳手術，需每日進行胸部按摩，由於公私兩忙，故於八十八年四月十日就近前往被處分人商店接受胸部按摩服務課程乙堂，經被處分人表示一次購買五十堂，則可優惠每堂七百元，渠乃購買胸部按摩課程五十堂。
- (二) 被處分人陸續以相同手法誘使檢舉人增加消費，並建議在可扣抵前款費用之情況下，只需補繳差額即可享有年度會員優惠，渠乃於八十八年四月二十一日參加該年度會員課程，等到消費金額達六十餘萬元後，被處分人又稱上述金額可扣抵部分費用，只需補繳約六十萬元即可加入「三十年超值黃金會員」，渠於同年六月十三、十四日共付二十萬定金，事隔三日發覺被騙，欲終止參加前開課程時，被處分人卻藉詞推託。另渠前往被處分人商店共消費八十餘萬元，購買十二種課程及十八種產品時，並未簽訂任何書面契約及協議書，亦無提供相關課程及產品的書面資料，僅開立部分發票，致檢舉人權益受損。

三、案經被處分人就被檢舉事項到會陳述意見並提出書面說明，略以：

- (一) 就雙方並無簽訂書面契約乙節，係因檢舉人首次前往消費時，只購買胸部按摩課程乙堂，表示無須簽訂書面契約，日後檢舉人再購買各種課程及產品時，均於「自願購買申請書」及「會員保養記錄卡

」簽名對價格及服務內容表示同意，乃以此為雙方交易之憑證，未與檢舉人簽訂書面契約，實是工作上的疏忽；不過檢舉人有於「三十年超值黃金會員」入會同意書簽名。

- (二) 至於檢舉人購買胸部按摩課程五十堂後，因自身需求量大，又再購買胸部按摩課程一百堂，而要求被處分人為其設計年度會員課程並給予特價優惠，被處分人配合檢舉人需求設計之年度套裝課程，內容包括局減課程三十堂、基礎臉部保養課程三十堂、儀器課程四十堂、臉部平衡調理課程十堂、全身去角質課程十堂，以及胸部按摩課程一年內不限堂數使用，上開課程皆係經檢舉人同意。
- (三) 至於檢舉人於參加年度會員課程後，又購買其他繼續性課程，係因檢舉人膚質易流汗且汗毛過多，才建議其購買腋下除毛課程、除比基尼線課程、除眉毛課程、臉部循環課程、胸部去角質課程、三段敷膜課程，檢舉人累積之消費金額達六十餘萬，使用的期限卻僅為一年，倘再繳交約六十萬元，即可參加價值一二〇萬元之「三十年超值黃金會員」，使用期限長達三十年，此恰符合檢舉人自身需求，其同意並繳付定金二十萬元，至於檢舉人另外購買非課程使用產品是為加強效果之用。檢舉人於同年六月二十九日提出退費要求，被處分人已於同年八月五日通知領取退費支票，惟檢舉人不接受退款金額，非被處分人拒不退款。

四、另被處分人來函補充相關資料如下：

- (一) 檢舉人之退費價格明細表及課程之書面說明影本各乙份，內容包括課程堂數、價格、優惠總價、功能及適用對象，以及退費金額。
- (二) 為檢舉人服務之美容師共有四位，由於有些服務人員已經離職，僅檢附○○○君、○○○君之丙級美容執照。
- (三) 檢舉人購買課程及產品之「顧客交易記錄表」影本乙份，其中註明購買內容及價格。
- (四) 「三十年超值黃金會員」之入會同意書，內容包括可使用之課程、費用及權利義務。

五、本案經本會派員於八十九年一月前往被處分人總店及分店實地調查結果：

- (一) 被處分人並未於營業處所陳列價格明細表供消費者明白參考，被處分人表示提供服務之內容相當多樣化，須依個人體質設計不同課程，若消費者購買有關胸部之課程，須先實際測試消費者胸部發育情形，才能為消費者詳細解說，經表示僅係瞭解被處分人提供之服務項目及價格，被處分人即提出部分美膚及健胸課程之種類、價格、使用時間及功能，並出示書面服務課程內容，但因經常舉辦特價活動，故價目經常變動，須依據消費當時之價格為準，並檢附部分胸部課程之價格明細表。而營業處所並未公布相關專業證照資料，店內員工亦未出示專業資格之證明。
- (二) 被處分人自八十七年底即實行與消費者簽訂書面契約制度，消費者同意購買課程後，即與顧客簽訂書面契約，由總公司蓋章後，一份放在公司存查，並設置檔案室管理，一份由消費者保管，由於契約數量龐大，僅影印十份書面契約以資佐證。

理 由

- 一、按公平交易法第二十四條規定：「除本法另有規定者外，事業亦不得為其他足以影響交易秩序之欺罔或顯失公平之行為。」所謂交易秩序應包括事業間之交易秩序及事業與消費者間之交易秩序，故事業從事商業活動時，如於交易過程中為欺罔或顯失公平之行為，而足以影響交易秩序時，即違反前開法條規定。
- 二、美容消費糾紛之發生，常導因於美容業者未將消費內容之相關重要資訊，予以明確且充分揭露，致業者與消費者權利義務關係不明。且由於業者與消費者間處於資訊不對等之地位，極可能利用消費者之弱勢地位，而從事影響交易秩序之欺罔及顯失公平之行為，致有違反公平交易法之疑慮。故為確保消費權益及市場公平競爭，美容業者對消費內容之相關重要資訊，如服務課程、產品、使用儀器、課程效果、聘僱人員之專業資格等需明確且充分揭露，並以書面契約記載而確保交易雙方之權利義務。
- 三、被處分人消費資訊有無透明化乙節：
 - (一) 據檢舉人稱，整個交易過程中並無相關書面資料供參考，對此被處分人雖表示已充分告知檢舉人購買內容並提供相關書面資料；惟據被處分人提供之說明資料顯示，檢舉人於二個月內至少購買十項課程，其中並未記載有關折扣優惠部分，以及須搭配之產品或須另外購買產品，而被處分人僅口頭告知檢舉人應付之總款項，無法判斷是否有被處分人所稱有折扣優惠，顯見折扣優惠並無一定標準，如檢舉人同時購買之年度會員課程中之○○課程單堂價格為六〇〇元，而檢舉人購買四十堂共二四、〇〇〇元，實售單堂價格為六〇〇元，並未享有任何折扣優惠；至於局減課程單堂價格為一、五〇〇元，檢舉人購買三十堂共三六、〇〇〇元，實售單堂價格為一、二〇〇元，享有八折優惠；另外基礎臉部保養課程單堂價格為二、〇〇〇元，檢舉人購買三十堂共三六、〇〇〇元，實售單堂價格為一、二〇〇元，享有六折優惠。
 - (二) 另經本會於八十九年元月七日派員前往被處分人分店營業處所實地調查，其未於營業處所陳列價格明細表及相關專業證照資料，店內員工亦未出示專業資格之證明，供消費者明白參考，又被處分人表示須先實際測試消費者胸部發育情形，才能針對個人體質解說並提供相關服務課程內容及價格，店內亦無提供書面資料供消費者領取，而參考之書面資料中價格須以交易當時為準，顯見特價優惠亦無一定標準。
 - (三) 如前所述，被處分人未提供所有課程、產品價格明細表、優惠價格計算方式及特價期間予檢舉人參考，對於相關消費資訊，諸如服務課程、產品、使用儀器、課程效果、聘僱人員之專業資格等，並無充分揭露，檢舉人於消費前，無法事先明白知悉該等消費資訊，準此，被處分人之行為已涉有隱匿重要交易資訊之情事，對消費者顯失公平，足以影響瘦身美容業之交易秩序，違反公平交易法第二十四條之規定。
- 四、交易雙方是否簽訂書面契約乙節：

- (一) 案據檢舉人稱，雙方並無簽訂書面契約，被處分人坦承雙方並無簽訂書面契約，但係因檢舉人首次前往該店消費時，表示無須簽訂書面契約，況檢舉人已於「自願購買申請書」（實為「顧客消費記錄表」）及「會員保養記錄卡」簽名對價格及服務表示同意等云云；然據本會調查，於檢舉人首次購買胸部按摩課程後，陸續又購買多種連續性課程，被處分人在明知需簽訂契約的情況下，卻屢次未與檢舉人簽訂書面契約，僅請檢舉人於「自願購買申請書」及「會員保養記錄卡」簽名，而檢舉人亦無於「三十年超值黃金會員」入會同意書簽名。顯見被處分人利用雙方係處於資訊不對等的情況下，以自身擁有充足資訊之優勢，故意隱瞞消費資訊，未與檢舉人簽訂書面契約，況上開文件僅係檢舉人之繳費及課程堂數消耗之記錄，並非攸關消費者權益之契約。
- (二) 經本會於八十九年元月二十日派員前往實地調查，被處分人稱自八十七年底即開始與消費者簽訂書面契約，並設置檔案室管理，惟查前開資料僅係消費者初次消費之書面簽約，此僅能證明被處分人與部分消費者之首次交易簽訂書面契約。
- (三) 縱然如被處分人所稱雙方交易僅以口頭表示之情形，惟對於消費金額已達數十萬元之鉅，且以會員制之消費方式及繼續或組合性套裝課程之提供，若無提供書面契約供消費者審閱並訂約，日後雙方權益無以為據，易造成市場秩序之混亂，且對消費者顯失公平，足以影響瘦身美容業之交易秩序，而違反公平交易法第二十四條之規定。

- 五、本案被處分人於交易過程中，未與檢舉人訂定書面契約，並且未將消費內容之相關重要資訊，予以明確且充分揭露，核屬足以影響交易秩序之顯失公平行為，另鑑於被處分人全國共有十二家連鎖店，不特定之多數人仍有遭受類此欺罔或顯失公平行為侵害之虞，自難謂無重要普遍之影響，故本案被處分人之行為足以妨害交易秩序，洵堪認定。
- 六、綜上論結，被處分人未就會員制之消費方式與檢舉人簽訂書面契約，且未以書面明確並充分揭露一般性消費資訊，為足以影響交易秩序之顯失公平行為，核已違反公平交易法第二十四條規定。經衡酌被處分人之行為動機，對交易秩序之危害程度、行為持續期間、行為所得利益、事業之規模等情狀，爰依同法第四十一條前段規定處分如主文。

中華民國八十九年三月九日

本件被處分人如有不服本處分，得於收受本處分書之次日起三十日內，檢附本處分書影本及理由，向本會提起訴願。

主任委員 趙揚清