

○○○（即○○美容坊）因從事足以影響交易秩序之欺罔及顯失公平行為，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 89.09.06.（八九）公處字第150號處分書

發文日期：民國89年9月6日

被處分人：○○○ 即○○美容坊

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

主 文

- 一、被處分人以隱瞞重要事實之方式，誘使交易相對人與之交易，復未依據雙方所簽合約予其交易相對人應有之優待，為足以影響交易秩序之欺罔及顯失公平行為，業已違反公平交易法第二十四條規定。
- 二、被處分人自本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欺罔及顯失公平行為。
- 三、處新臺幣七十五萬元罰鍰。

事 實

- 一、案據民眾○君（下稱檢舉人）來函檢舉，其前往台南市○○美容護膚，在無事先告知收費標準情況下使用儀器，前後共計遭被處分人騙取約二十八萬元，爰來函檢舉，並提供編號○○「○○金卡會員合約書」及編號○○、○○、○○「○○男仕專業護膚連鎖機構顧客訂購契約書」為證。

二、調查經過

（一）檢舉人補充相關資料及到會說明：

1. 檢舉人係於八十六年底持一張○○機構免費服務禮券前往被處分人處治療青春痘，但第一次前往消費，即被要求加入銀卡會員（銀卡會員可享受十二次之優惠，接受臉部護膚只須支付差額八百元），並購買美容產品共支付二萬元，而在第八、九次接受服務時，其在未被告知需額外付費情況下，使用微晶儀器，事後被處分人向其表示該費用十八萬元，並告知若轉成金卡會員，只須支付十四萬元，因此由銀卡轉成金卡會員，並支費用十四萬元，另外在未事先告知需額外付費之情況下，被迫購買其他美容產品及支付儀器終身使用費，前後約三十萬元。
2. 檢舉人表示加入會員時，被處分人僅以口頭告知會員種類，並提供制式會員合約書予其簽名，合約書中規定會員所享有的各項優惠及折扣。而被處分人在使用需額外付費之產品或儀器服務時，均未事先告知需額外付費，卻於服務後，要求其在訂購契約書上簽名蓋手印承認該筆消費。

（二）實地訪查被處分人：

1. 被處分人表示該坊將各項服務、產品、使用儀器之收費標準置於問診室，消費者第一次前往消費時，其將先檢查消費者之狀況，將消費者須服務之部位拍照，以口頭告知需服務之內容、性質及效果，記錄於消費者資料卡中，另將消費者須改善之部分填寫於改善說明

書中，並請消費者簽名。該坊與消費者簽訂會員式服務課程前，服務人員均以口頭告知消費者課程所需之商品、服務人員姓名及職稱，且提供價目表、收費標準及課程療效表供消費者參考。

2. 被處分人表示，檢舉人係該店銀卡轉金卡會員，八十六年即至該坊接受服務，其消費金額共約二十萬元。有關其使用微晶儀器一事，第一次其至該坊時，即向其表示，其皮膚必須接受微晶護膚才可完全改善，並在使用該儀器前一天通知其該注意之事項，且告知使用單價及使用過程，使用儀器前亦須先領取配合使用之產品，而領取產品前須先經使用者簽名，使用儀器前亦須先試作，於徵得其同意後才使用。並告知使用該儀器每分鐘計價一、〇〇〇元，視第一次使用時間來計算費用，若其願意購買十次，則可取得終身使用權，且其使用微晶儀器實際僅支付四萬二千元，至於為其服務之美容師則均已離職。此外，檢舉人有燥鬱症，精神可能有所異常，長久在該坊消費，多年後才要求退款，實屬不宜。

(三) 為進一步了解被處分人之經營方式，本會依據被處分人所提供之八十八年度消費者資料，針對檢舉事項，以郵寄問卷方式進行訪查，計有十一位消費者願意接受本會郵寄問卷訪查，結果回收問卷六份，重點摘要如次：

1. 有五位消費者接受會員方式之服務（金卡會員二位，藍鑽卡、鑽石卡及銀卡會員各一位會員）。
2. 有五位消費者表示，被處分人並未將相關之收費資訊放置於營業場所明顯處公開陳列，消費者並無法隨時取得相關資訊作參考。
3. 有五位消費者表示，消費者前並未知悉真正的收費標準，而於服務完畢後，才由被處分人告知須支付事前無法預期之高額費用。
4. 有五位消費者曾於服務時配合使用儀器或購買其他產品，其中三位表示，使用前並不知道使用儀器或使用保養品需額外支付費用，而認為是正常之服務秩序，卻在服務完畢後，遭被處分人要求支付該項費用，另有一位消費未作陳述。
5. 有四位消費者表示，曾遭被處分人以強迫煩擾或其他不正當之方式，增加消費金額。
6. 前開六位消費者均一致表示，對於被處分人之行銷方式甚為反感，涉嫌欺騙消費者。

理 由

- 一、按公平交易法第二十四條規定：「除本法另有規定外，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「欺罔」係以欺騙或隱瞞重要事實等引人錯誤之方法，致使交易相對人與其交易。有關護膚美容行業中，由於業者與消費者間明顯處於資訊不對等之地位，倘業者於交易過程中，隱瞞重要之交易資訊，致使消費者與之交易；或利用消費者之弱勢地位，而從事影響交易秩序之欺罔或顯失公平之行為，即違反前開法條之規定。
- 二、查本案檢舉人曾與被處分人簽訂會員式服務合約，被處分人並向其表示加入會員後，每次只須支付衛生費用及少許差額，即可享受被處分人所提供之各項服務，但並未表示服務過程中所使用之各項美容產品

及配合服務使用之儀器，必須由檢舉人自行負擔費用。詎料被處分人於實際服務時，竟在事先未充分告知之情況下，任意使用各項美容產品及儀器配合服務，而於服務完畢時，始告知高達數萬到十餘萬元之費用，必須由檢舉人負擔，並要求檢舉人在顧客資料卡及顧客訂購契約書中承認該項消費。對此被處分人辯稱，該坊備有各項服務、產品、使用儀器之收費標表，並將之置於問診室，可供消費者參考，而服務人員在使用需額外支付費用之產品或服務時，均於事前告知消費者詳細收費情形，並取得消費者在顧客訂購契約書中簽名同意後，才會使用產品及儀器配合服務，並無欺騙消費者之情事。然根據檢舉人所提供之編號○○「○○金卡會員合約書」及編號○○、○○、○○「○○男仕專業護膚連鎖機構顧客訂購契約書」，其中編號○○「○○男仕專業護膚連鎖機構顧客訂購契約書」中，詳細註明檢舉人支付二八、八〇〇元購買「生化淨化 AMP」，然在被處分人所提供之「○○男仕專業護膚、養髮連鎖機構商品建議售價表」中卻未列有此項產品及其價格；此外，根據本會對被處分人之消費者所作問卷調查之結果，亦顯示被處分人於交易前，刻意隱瞞各項產品、儀器之收費資訊，從而被處分人所謂已將各項服務、產品、儀器使用收費資訊均已充分公告，未對消費者有所隱瞞乙事，顯不足採。另於編號○○「○○金卡合約書」第七點載有：「憑卡可享產品、材料及儀器處理七折優待」，惟於編號○○「○○男仕專業護膚連鎖機構顧客訂購契約書」中之產品（胚芽油）之折扣卻註明為八折，而於編號○○「○○男仕專業護膚連鎖機構顧客訂購契約書」中之產品「安撫液」及「A料子」其售價分別為四、〇〇〇元及二、四〇〇元，其對照於被處分人所提供「○○男仕專業護膚、養髮連鎖機構商品建議售價表」之售價五、〇〇〇元及三、〇〇〇元，亦證明該項折扣卻為八折，被處分人並未依據會員合約書中所規定折扣收費之事實，亦顯然可見。

三、本案經參酌檢舉人所提供之證據及本會所作問卷調查之結果，已足採信被處分人於交易過程中，利用雙方資訊不對等之地位，刻意隱瞞各項美容產品及儀器使用費用等重大資訊，致使消費者作出錯誤的決定而與其交易，核其所為乃以隱瞞重要事實之方式，誘使交易相對人與之交易，該當前開法條所稱之「欺罔」行為，而事後復未依照雙方合約之規定，給予檢舉人應有之優惠，該當前開法條所稱之「顯失公平」行為，準此，本案被處分人之所為，已構成公平交易法第二十四條規定所稱足以影響交易秩序之欺罔及顯失公平行為。

四、綜上，本案被處分人以隱瞞重要事實之方式，誘使交易相對人與之交易，復未依據雙方所簽合約內容予其交易相對人應有之優惠，為足以影響交易秩序之欺罔及顯失公平行為，業已違反公平交易法第二十四條規定，經審酌被處分人之行為動機、對市場交易秩序之影響程度、預期不當利益、違法持續期間及違法後態度等因素，爰依公平交易法第四十一條規定處分如主文。

主任委員 趙揚清

中華民國八十九年九月六日

本件被處分人如有不服本處分，得於本處分書送達之次日起三十日內

，向本會提出訴願書（須檢附本處份書影本），訴願於行政院。