

○○○（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151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，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行為。
- 三、處新臺幣七十五萬元罰鍰。

事 實

- 一、民眾某君來函檢舉，其前往被處分人處接受生髮服務，該坊服務人員在未事先告知收費資訊的情況下，屢次向其索取無法預期之高額費用，前後共計遭被處分人騙取三百六十二萬餘元，爰來函檢舉。

二、調查經過

（一）案據檢舉函及檢舉人到會說明敘述如次：

1. 檢舉人係於八十八年五月十八日電詢被處分人生髮之相關事宜，被處分人告知護髮一次收費一千元，並稱電話中無法說清楚，請其親至該坊分析頭髮狀況，首次前往，被處分人即告知其頭部情況嚴重，而為實施頭部護理服務，事後告知，因其非會員，故需三千元，加上衛生用品及一些特殊商品，所有費用為一萬餘元，而非當初所稱一千元，且產品已使用，需連續七天才會有效果，其無奈被迫加入，金卡會員，付款七萬餘元。
2. 檢舉人於加入會員後陸續前往被檢舉人處接受服務，被處分人之服務人員於使用需額外付費之產品或儀器服務時，均未事先告知，於服務結束時才告知消費金額，並要求檢舉人在消費紀錄卡中簽名，因此屢次遭被處分人索取巨額費用。另檢舉人表示，被處分人雖告知會員權利義務，亦將收費表置於桌上，但實際上並未依收費表收費，於服務時均以原收費表中所提供之產品無法達到療效，而要求購買其他產品，以致於每次消費價格均較收費表所列者高出甚多，此外，被處分人亦未事先告知頭部生髮服務之總價。
3. 在不堪遭被處分人不斷要求無法預期之高額收費下，爰與被處分人簽訂總價二百一十萬元之頭部包療契約，原價四百餘萬元，經雙方協議商訂為二百一十萬元，以檢舉人所開立之五張○○銀行支票支付該款項，被處分人告知總公司要求支票抬頭要寫○○機構總公司○○股份有限公司。
4. 其後因無療效，檢舉人要求解約退款，其邀請多位民意代表出面與

○○股份有限公司總經理○○○溝通，並以存證信函請被處分人出面解決退款事宜，被處分人雖一再推託敷衍，但最後仍退還檢舉人二百五十二萬元。

(二) 實地訪查被處分人：

1. 被處分人表示該坊將營業項目收費表及商品建議售價表置於問診室，消費者第一次前往消費時，會先檢查消費者之狀況，將消費者須服務之部位拍照，並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。
2. 被處分人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。
3. 被處分人於顧客消費前均告知產品價格、成分及儀器使用價格，且須在訂購契約書、顧客資料卡、收費單及領貨單上簽名。

(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，計有二十一位消費者願意接受本會郵寄問卷訪查，結果回收問卷十二份，重點摘要如次：

1. 有九位消費者表示，是以會員方式接受被處分人之服務（八位銀卡會員，一位未表明），另三位以非會員方式接受服務（其中兩位表示會費太貴而未參加會員）。
2. 有十位消費者表示，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，提供消費者隨時取閱參考，消費前亦未告知真正的收費標準，而於服務完畢後，才被告知須支付無法預期之高額費用。
3. 有九位消費者表示，被處分人並未依服務前所告知之標準收費。其中有消費者表示，被處分人於服務前只告知產品之單瓶價格，但事後卻表示一次必須購買十瓶，強迫其購買未使用之另外九瓶；另有消費者表示，被處分人鼓吹其使用某項保養品，並告知僅需一千多元，不料在服務完畢結帳時才知金額高達十餘萬元。
4. 有九位消費者表示，曾於服務時配合使用儀器或購買其他產品，其中有八位表示，使用前並不知道使用儀器或使用保養品需額外支付費用，以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。
5. 有八位消費者表示，曾遭被處分人以強迫、煩擾或其他不當之方式促銷，增加消費金額。被處分人通常以價目表中所提供之免費產品並無法達到效果，必須使用其他被處分人建議之產品才能達到效果，或是以該項服務若未配合儀器使用則無法達到效果為手段，迫使消費者增加消費金額，另有一位消費者表示，曾經去過○○機構四家分店，每一家均有以強迫、煩擾不當方式促銷之情形。

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、查本案被處分人以提供護膚及生髮為主要營業項目，其會員共分成銀卡、金卡、鑽石卡、藍鑽卡及翡翠卡五種，會費分別為一〇、〇〇〇元、五〇、〇〇〇元、一〇〇、〇〇〇元、二〇〇、〇〇〇元、三〇〇、〇〇〇元，加入會員者，立即贈送價值分別為二〇、四〇、六三、〇〇〇元、一二七、〇〇〇元、二五七、〇〇〇元、四一三、〇〇〇元之產品及服務，檢舉人等表示，被處分人以此優厚條件，積極誘使渠等加入會員，接受其所提供之服務，然卻未提供渠等相關之收費資訊，亦未告服務時所使用之美容產品與儀器，須由渠等自行負擔，同時未告知渠等整個服務課程所需之總價款，使渠等誤認為，一旦加入會員，只須支付衛生費用及少許價差，即可享受被處分人所提供之各項服務，然在實際從事服務時，被處分人卻在未事先告知需額外付費的情況下，任意拆封各項美容產品或使用儀器配合服務，而於事後要求渠等支付事前無法預期的高額費用。對此被處分人辯稱，該坊業將營業項目收費表及商品建議售價表置於問診室。消費者第一次前往消費時，會先檢查消費者之狀況，將消費者須服務之部位拍照，並以口頭告知需服務之內容性質效果，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，在顧客消費前均告知產品價格、成分及儀器使用價格，且須在訂購契約書、顧客資料卡、收費單及領貨單上簽名；另外與消費簽訂會員式服務課程前，被處分人均以口頭告知消費者課程所需之商品、服務人員姓名、職稱，且提供價目表、收費標準及課程療效表供消費者參考，因此絕對沒有欺騙消費者之情事。然依據本案調查結果，與被處分人有交易往來之十三（包括檢舉人）位消費者中，計有十位表示，被處分人並未將相關之收費資訊置於營業處所明顯處，而消費前亦未被告知真正的收費標準，而係於服務完畢後，始由被處分人告知事前無法預期之高額費用；亦有十位消費者表示，被處分人並未依照服務前所告知之收費情形收取費用。另有十位消費者表示，曾於服務時配合使用其他美容產品或儀器，其中有八位表示，使用前並不知道使用儀器或使用保養品需額外支付費用，以為是服務之正常程序，而於服務完畢，遭被處分人要求支付該項費用；此外更有八位消費者表示，曾遭被處分人以強迫、煩擾或其他不正當之方式促銷，增加消費金額。

三、本案經參酌檢舉人及多位消費者所作之陳述，已足採信被處分人於交易過程中，利用雙方資訊之不對等之地位，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」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，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（須檢附本處分書影本），訴願於行政院。