○○有限公司因為虛偽不實及引人錯誤之表示，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 89.09.15. （八九）公處字第153號處分書
發文日期：民國89年9月15日

被處分人：○○有限公司
代 表 人：○○○
右被處分人因為虛偽不實及引人錯誤之表示，違反公平交易法事件，本會處分如左

主　　文

一、被處分人於廣告上就服務之價格為虛偽不實及引人錯誤之表示，違反公平交易法第二十一條第三項準用第一項規定。
二、被處分人自本處分書送達之次日起，應立即停止前項虛偽不實及引人錯誤之表示。
三、處新臺幣八十五萬元罰鍰。

事　　實

一、案情概述：
（一）民眾○君檢舉略以：其為中壢市○○○路○○號○○美容中心銀卡會員，每次護膚費用應係八百元。其於八十八年八月二十八日至該中心作臉部按摩護膚保養，於進行護膚保養工作時，該中心美容師表示因其臉部缺乏水份，故需使用該公司產品治療，該美容師並未特別說明，其亦未詢問，就同意使用；嗣護膚保養工作完成後，該中心送上未附價格之契約，要求其簽名，其發現有異，要求該中心提供價目清單，始知費用總計六萬餘元，故該中心涉有違反公平法，爰向本會提出檢舉。
（二）民眾○君檢舉略以：其為中壢市○○○路○○號○○美容中心金卡會員，會費五萬元，可護膚二十五次。該中心於進行臉部護膚工作時，向其推銷微晶美膚，並表示一碼二千元，俟使用完畢，要求其先簽定同意書，再提供費用明細表，待其簽約後，始知使用產品及儀器總計七、八萬元。又該中心數次於提供臉部護膚保養工作時，推銷產品，且在未揭露相關價格資訊，即使用產品及儀器；嗣再以產品已使用或開封或已使用儀器為由，要求其先簽訂同意書，再告知費用。經查本案檢舉事實因與○君檢舉事實相同，故併案辦理。
二、調查經過：
（一）查○君來函附有「慶祝父親節 88 折優惠　看得見效果・看不見挑剔」廣告，故就廣告不實、未事前揭露交易資訊及不當行銷等行為，請○○美容坊負責人○○○君（○○美容機構○○店）到會說明，而被處分人委由其加盟總管理處○○股份有限公司（以下簡稱○○公司）人員到會說明，略以：
1.○○美容坊經營項目為美容護膚及化妝品買賣，總公司為○○公司，該店與總公司為授權加盟關係。
2.「慶祝父親節 88 折優惠　看得見效果・看不見挑剔」廣告係由○○公司及○○公司共同企劃，費用由○○公司向使用該廣告加盟店

平均收取。有關廣告「美膚一夏 $800 無痛無痕　微晶美膚十四凹洞填平」乙節，所稱八百元，係指加入會員後，每次護理費八百元，廣告漏刊「屬會員單次護理價，但未含儀器及居家商品」等字，而實際價格係使用一分鐘一千元，以十次使用計時間為一次收費標準，一次付費可享用永久使用服務，該店亦提供單次使用服務，在使用儀器前皆會明白告知使用條件及價格。

3. 該店在對顧客使用儀器及產品前，美容師都會口頭向顧客作說明，使用完結帳時，再要求顧客簽署「訂購契約書」，結帳時並由顧客簽署收費單，說明已收費及尚欠費用，這是內部防弊使用。該店皆有將營業項目收費表及產品建議售價表陳列於店內，且該店在對顧客進行護膚時，並無強迫推銷其產品及要求簽下同意書後再告知顧客價格之行為，該店皆會預先告知產品或儀器使用價格。

（二）〇〇公司復來函表示略以：系爭廣告係由該公司委託〇〇公司製作，惟於交由該公司定稿時，因電腦轉檔漏字所致，並非蓄意欺瞞消費者。

（三）〇〇公司於本（八十九）年一月二十八日辦理解散，〇〇美容坊之負責人於去（八十八）十二月十三日更換負責人為〇〇〇君。

（四）復由〇〇美容坊所提供之「連鎖加盟合約」，函請其加盟合約簽訂人〇〇有限公司（以下簡稱〇〇公司）負責人〇〇〇君到會說明，略以：

1. 〇〇公司為「〇〇」服務標章之專用權人， 負責與各地加盟店簽訂加盟契約，授權加盟店使用「〇〇」服務標章，負責人〇君並於〇〇公司擔任北區執行副總職務。
2. 〇〇公司為「〇〇美容機構」之總管理處，負責加盟體系之行政工作，如文書、行政、廣告企劃及美容化妝品之進貨等事宜。而〇〇公司係獨立自主運作，不受〇〇公司之限制，〇〇公司只負責「〇〇」服務標章之授權。
3. 加盟契約上第六條「廣告及促銷」中雖規定，全國性媒體廣告（電視、電台、報章、雜誌）由〇〇公司統籌辦理，費用由各家加盟店均攤，但實際上自〇〇公司於八十六年七月成立後，廣告企劃皆由〇〇公司統籌規劃，委託廣告公司設計刊登，並由各加盟店分攤廣告費用。
4. 系爭廣告乃由〇〇公司全權規劃，〇〇公司並未參與。事實上自〇〇公司成立後，即成為〇〇機構之總管理處，負責所有行政工作，並計畫取代〇〇公司成為總公司，負責簽訂加盟合約，惟因去（八八）年九二一大地震後，景氣不好，成本開銷太大，〇〇公司已於去年年底解散。
5. 〇〇美容坊原為〇〇美容機構〇〇店，惟因於去（八八）年底更換負責人後，即與〇〇公司中止加盟關係，原負責人〇〇〇君是否仍在該店服務並不清楚。而〇〇機構之加盟店亦九二一大地震及立法院公聽會關係，目前僅剩三家（台中市二家及〇〇一家）。

理　　由

一、按公平交易法第二十一條第一項規定「事業不得在商品或其廣告上，

或以其他使公眾得知之方法，對於商品之價格、數量、品質、內容、製造方法、製造日期、有效期限、使用方法、用途、原產地、製造者、製造地、加工者、加工地等，為虛偽不實或引人錯誤之表示或表徵。」同條第三項規定：「前二項規定，於事業之服務準用之。」故事業如於廣告上或以其他使公眾得知之方法，就服務之價格為虛偽不實或引人錯誤之表示時，即違反前開規定。

二、查系爭「慶祝父親節 88 折優惠　看得見效果・看不見挑剔」廣告，係由○○公司企劃，委託○○公司製作，再由○○美容坊等加盟店共同出資刊登於八月十六日、八月二十一日、八月二十八日之○○及八月二十二日之○○，此有被處分人所提供之聲明書及廣告委刊發票可證，惟依被處分人所提供之加盟合約及○○公司到會說明，○○公司係為其「總管理處」，實際之加盟授權人（即總公司）應為○○公司，且依其合約第六條，○○公司應統籌辦理加盟店之全國性媒體廣告，各加盟店僅係分攤廣告費用，故本案應以○○公司為唯一實際被處分人。而○○公司雖辯稱該廣告係由○○公司負責企劃刊登，○○公司並未參與，惟依其加盟體系，○○公司僅為「總管理處」，負責行政文書及廣告企劃之執行工作，且○○公司負責人○○○君為○○公司之北區執行副總，故其所辯稱○○公司並未參與乙節核不可採，本案○○公司仍應就企劃負監督之責，合先述明。

三、次查系爭廣告表示「美膚一夏$800無痛無痕微晶美膚＋凹洞填平」，惟據○○美容坊及○○公司到會說明表示，微晶美膚收費方式為使用一分鐘費用一千元，以十次使用計時間為一次收費標準，而系爭廣告表示微晶美膚八百元，係指會員之單次護理價格。被處分人並稱，系爭廣告係因委託廣告公司在刊登轉稿時漏刊「屬會員單次護理價，但未含儀器及居家商品」等字，故造成消費者誤解。按依○○美容坊到會說明所提供之「營業項目收費表」，「凹洞填平」特殊護理之美容費用為二千元，所謂「微晶美膚」則需使用儀器，價格為「每分鐘一千元」，且「以十次使用時間為一次收費標準」。而該連鎖機構之各加盟店於顧客上門時，即極力說服顧客成為其會員，其會員分銀卡、金卡、鑽石卡、藍鑽卡及翡翠卡等五級，入會費分別為一萬元、五萬元、十萬元、二十萬元及三十萬元。且依其所提供之「銀卡會員合約書」，所謂「會員單次護理價」即指消費者於加入成為銀卡會員後，收到其所贈送之銀卡會員護膚抵用券十二張，每張價值一千二百元，而被處分人所訂之各項臉部護理，包括「凹洞填平」，之非會員資格為二千元，故消費者需支付差額八百元。金卡（贈送二十五張）、鑽石卡（贈送五十二張）、藍鑽卡（贈送七十二張）及翡翠卡（贈送一百張）之會員則贈送價值二千元之護膚抵用券，故不需支付任何差額。另外，所謂「微昌護膚」之儀器使用費依照各會員合約書，銀卡會員為九折，金卡會員為八折，鑽石卡為六折，翡翠卡則為五折，然被處分人於廣告中僅列舉所謂之護理費八百元，並未揭露非會員之消費價格及消費者必需支付每分鐘一千元（或會員價）之微晶美膚儀器費用（且一次需繳足使用十次之儀器使用），使消費者誤以為「微晶美膚＋凹洞填平」僅需支付八百元，其於廣告中就價格為不實表示及引

人錯誤之表示，洵堪認定。

四、被處分人雖辯稱系爭廣告係因廣告商在刊登轉稿時漏刊「屬會員單次護理價，但未含儀器及居家商品」等字，惟即便系爭廣告加入上開文字，被處分人仍未就消費者需於到店消費時，繳交會員費後，方可以八百元之價格消費該護理服務，及儀器使用價格與消費者需一次繳交購買十次使用儀器之費用等資訊予以揭露，在整體廣告上，使消費者誤認只要加入會員即可以八百元消費「微昌美膚＋凹洞填平」服務，其就消費者實際應支付之價格為虛偽不實及引人錯誤之表示，故其所辯稱核不可採。本案系爭廣告表示「微晶美膚＋凹洞填平」價格，顯與事實不符，而足以引起相當數量之一般或相關大眾錯誤之認知或決定，其為虛偽不實及引人錯誤之表示，核已違反公平交易法第二十一條第三項準用第一項之規定。

五、綜上，本案被處分人就「微晶美膚＋凹洞填平」價格為虛偽不實及引人錯誤之表示，核已違反公平交易法第二十一條第三項準用同條第一項規定。經審酌該公司違法行為動機、目的、預期不當利益、對交易秩序危害程度及持續期間、所得利益、事業規模、經營狀況即市場地位、以往違法情形及違法後態度等情事，爰依同法第四十一條前段規定處分如主文。

主任委員　趙揚清

中華民國八十九年九月十五日

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。