

○○有限公司因銷售國外渡假村會員卡行為，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 90.05.17.（九十）公處字第067號處分書

發文日期：民國90年5月17日

被處分人：○○有限公司

代 表 人：○○○

右被處分人因違反公平交易法事件，本會處分如左：

主 文

- 一、被處分人於銷售國外渡假村會員卡時，利用交易上之優勢地位，不當陳述或隱匿渡假村實際情形及會員卡優惠價格等重要事實，另要求交易相對人預付定金或同意購買後始能審閱契約，並且妨礙交易相對人自由決定是否解約或維持交易等行為，核屬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、處新臺幣九十萬元罰鍰。

事 實

- 一、案據消費者文教基金會（下稱「消基會」）臺中分會函轉民眾申訴資料，以及民眾等人來函檢舉，略以：彼等接獲被處分人以電話邀約方式，聲稱彼等已抽中大獎、幸運中選，或只要參加說明會，即可獲贈旅遊行程為由，要求攜伴參加說明會並領獎；再於旅遊說明會中以一對一緊迫釘人之長時間煩擾方式，強行推銷國外渡假村會員卡，並就渡假村之實際狀況、會員卡之增值轉售等作不當之陳述，在彼等疲憊不堪之際，迫使簽訂契約。嗣後彼等要求解約退款，卻遭被處分人拒絕，或稱須繳付違約金始得為之。
- 二、案經本會於八十九年九月十五日以消基會臺中分會所提供申訴人名單（簽約客戶）為調查母體，進行問卷調查，其結果摘要如次：
 - （一）對於被處分人之邀請參加旅遊說明會方式：
 - 一〇〇％簽約客戶表示，被處分人係以電話通知方式邀請其參加旅遊說明會。
 - （二）對於被處分人之電話邀請內容及告知之訊息（可複選）：
 - 一〇〇％簽約客戶表示，被處分人於電邀其參加說明會時，確曾告知有關「贈品」訊息；並未有宣稱「中獎」之情形。
 - （三）對於被處分人在說明會當時表示，「僅有當日」可享限額優惠價格部分：
 - 八十六％簽約客戶表示，被處分人在說明會當時曾作如斯表示。
 - （四）對於被處分人是否曾陳述會員卡之出租、轉售以及增值等利益部分：
 - 一〇〇％簽約客戶表示，被處分人確曾告知其所銷售之會員卡將來可享之出租、轉售及增值等利益。所告知內容包括：五年後被處分人可代為轉售、二年內保證會增值至七十或八十萬元、可和全球某聯盟所屬渡假村交換居所、會員卡日益增值價格會提高、具投資價

值、增值快、轉售容易並可再享轉售利潤.....等。

- (五) 對於被處分人是否表示其所銷售之渡假村會員卡的市場價值部分：
七十九%簽約客戶表示，被處分人曾提及該會員卡目前的市場價值，有稱約介於新臺幣五十萬元至七十萬元之間、亦有稱與前一年度比較確有增值等。
- (六) 對於被處分人在與其簽約前未揭露之資訊項目部分：
一〇〇%簽約客戶表示，被處分人均未告知渡假村所在地國家的法令對外國人會員的權利保護內容及條件，以及解除契約的權利、期限及方式。
- (七) 對於審閱契約前，被處分人是否要求須先以現金、信用卡或本票等方式預付定金部分：
八十六%簽約客戶表示，在審閱契約前，被處分人會要求須預付定金（給付金額有新臺幣四仟元至十八萬五仟元不等），其餘簽約客戶稱被處分人雖未要求給付定金後始能審閱契約，然有因審閱期間太短無法細審契約內容，或有未簽約不能審閱契約之情形。
- (八) 對於說明會歷時之時間部分：
七十一%簽約客戶表示，說明會進行時間超過二點五個小時（其中有三十六%簽約客戶稱該說明會進行時間超過四點五個小時以上）。
- (九) 對於那些因素促成購買決定（可複選）：
七十九%簽約客戶表示，係銷售人員強力促銷，致無法離去所致；
五十七%簽約客戶表示，被處分人所提出之優惠價格（或價差）非常誘人所致。另，調查結果亦顯示，並無簽約客戶係基於「商品內容符合需要」之因素而購買會員卡。
- (十) 對於會後所得之獎品：
六十四%簽約客戶確有得到獎品，惟仍有二十九%的客戶並未得到任何獎品。

三、為深入瞭解被處分人銷售國外渡假村會員卡之實際作業流程，以調查被處分人是否為欺罔或顯失公平行為，本會爰派員以一般消費者身分，參加被處分人於臺北市○○○路○○段○○號○○樓所舉辦之說明會。經調查發現被處分人之銷售方式如后：

- (一) 在本會調查人員到達說明會場並經查證身分證件無誤後，由特定銷售人員事先填寫到場及離場時間，並帶領其至會場就坐，銷售人員宣稱須聽完該場說明會（約九十分鐘）後，始能領取贈品。
- (二) 說明會進行方式係先由一位銷售人員向所有在場消費者說明分時渡假概念與一般旅遊之異同後，隨即播放影片，介紹○○渡假村之設施及分時渡假交換組織。之後，則由銷售人員以一對一方式，個別說明渡假村會員之權利義務、會員卡之價格等。
- (三) 關於會員卡價格方面，銷售人員表示僅限當日現場參加推廣計畫，始可享有優惠價格；銷售人員並表示會員卡一定會增值，至增值空間則不一定。在本會調查人員表示須再考慮時，旋即有旅遊顧問或經理級人士前來遊說強調他日簽約將無法享有該優惠價格。
- (四) 本會調查人員於上洗手間時，銷售人員會陪同前往，並至門口守候

。經觀察，當日最早離開會場之消費者時間為晚上十一時左右（即說明會已進行四小時）。另外，本會調查人員堅決表示須回家考慮，銷售人員始提供贈品，時間已是晚上十二時左右，而當時現場仍有三組消費者洽談中。全程銷售時間至少四小時以上。

四、被處分人於八十九年十二月六日及九十年四月四日分別委任○君及○君到會說明，略以：

- （一）本公司係經街頭訪問或市調等方式取得客戶基本資料，再由其中篩選較合適之客戶，以電話邀約至該公司參加休閒旅遊說明會，並告知須於會場待滿九十分鐘，始能獲贈旅遊住宿券。惟倘客戶離去時間超過九十分鐘，亦僅記載九十分鐘。
- （二）本公司知道前開邀約客戶方式為「消費者保護法」第二條所規範的「訪問買賣」型態；但這一、二年本公司都會參加○○展並設攤位，比較少用街頭訪問方式獲取消費者資料，此方式應該不算是「訪問買賣」型態。
- （三）本公司電話邀約內容大致為：「我們看了您的問卷資料，知道您對旅遊有興趣，為了提昇旅遊優質文化，希望您來參加我們的說明會，會後將贈送您國外免費住宿券（假日證書），但機票、飲食費用自付」，絕未有勉強、誘使或告知中獎中選之情事。
- （四）本公司所銷售之渡假村會員卡原價，係依房間設施等級及住宿人數不同，而區分為白金卡五十四萬元，銀卡四十七萬元，銅卡三十三萬元。另每種卡尚分為每年卡（一年一週）及隔年卡（二年一週），目前此六種會員卡之推廣優惠價格如下：金（一）一四十三萬元、金（二）一二十八萬元、銀（一）一三十七萬元、銀（二）一二十五萬元、銅（一）一二十八萬元、銅（二）一十六萬元。合約上只載明「雙層獨棟或連棟別墅」、「單雙臥房」、「限定住宿人數」，至於渡假村設施，則會在說明會場上作解說。本公司所銷售之渡假村屬於五星級渡假村，可經「○○」（○○，即○○）交換其他亦屬於五星級之渡假村。
- （五）本公司於銷售過程中會向消費者表示，只要符合推廣計畫之資格，則推廣優惠價格為依照原價打八折再去掉尾數，截至目前為止，只要當日簽約之客戶均享有推廣優惠價格，且因原價與優惠價格差距甚大，故尚無未享有優惠價格之客戶；而現場簽約客戶占參加旅遊說明會之客戶比率約為二成。
- （六）本公司目前只經營業務「○○渡假村」會員卡，每月之營業額約為一千餘萬元，其中很多會員係採分期付款方式繳交會費。本公司成立以來，會員人數約有二千餘人，實際上去過○○渡假村的會員約有五、六百人。
- （七）本公司於上海、新加坡、臺北均設有銷售據點，各據點行銷手法均為一致，並無不同。
- （八）本公司於八十九年十月間所舉辦之現場銷售說明會，通常歷時約二個半小時，倘有意願購買之客戶，則會歷時更久，惟最晚離去之時間均不逾晚上十一點；而本公司為服務客戶，確有銷售人員於客戶上洗手間時，於門外等候之情事。另因本公司所在之辦公大樓於晚

上七點後會進行人員管制，倘遇巡邏人員不在一樓大門處，本公司銷售人員即會以刷卡方式讓客戶離去。

- (九) 由於渡假村加盟點的增加、渡假村設施的增修與精進等成本之提高，所以本公司自成立以來已將會員卡價格調漲三次，因此會向消費者表示，為免通貨膨脹，早買較划算。至於會員卡價格之調漲，係依據「○○渡假村俱樂部」派員來通知或傳真通知，本公司才會調漲價格。
- (十) 本公司未曾向消費者稱會員卡會有增值、轉售、出租或交換等利益，會員倘欲出售會員卡，由會員自己上網找買主，再請會員本人及新承購者至本公司辦理轉售手續，本公司將免費為新會員介紹本渡假村及會員權利義務等事項。而且本公司的會員卡採不記名方式，可轉讓給任何人使用（僅須另付二十九美元不等之代享費即可），由本公司代辦訂房手續一切事宜。
- (十一) 本公司為會員交換渡假村，目前成功率有百分之八十六以上，如有會員抱怨未交換成功，係因會員提出交換時間倉促、指定交換地點無彈性、指定渡假時間無彈性等。
- (十二) 本公司八十七年五月成立後約二、三個月，即將原本不允許會員解約的方式修改為允許會員七日內無條件解約。本公司業已糾正銷售人員作不實之陳述，但是仍會有銷售人員為爭取業績而不允許會員解約的情形，公司如果接到會員申訴電話，經查證屬實，即會處置該銷售人員及其直屬上司，現在已沒有類似情形了。
- (十三) 本公司僅提供契約書予有意願購買之客戶審閱，倘客戶無法當場簽立契約書，則不須支付任何代價，可簽立推廣計畫保留書以保留資格。
- (十四) 只要會員於簽約後七日內向本公司提出書面解約申請，本公司於收到後會聯絡會員親自或委任他人來辦理解約手續，且不收取任何費用，原款奉回；若是已超過簽約後七日才來申請解約的情形，本公司會希望以變通方式，請會員換購其他較便宜的會員卡別。
- (十五) 至於會員於簽約後七日內要求解約，本公司卻仍收取違約金乙節，雖本公司在說明會場上未告訴會員解約時須負擔此違約費用，但因為會員若以信用卡方式付款，刷退時信用卡處理中心要收手續費二·五%，我們爰請會員負擔此項費用；但如果會員係以現金支付會員卡款項，則本公司會無條件退款。
- (十六) 對於會員○君及○君親赴○○渡假村後，附照片及當初簽約時本公司所附的「會員保證書」，向本公司反映不當陳述渡假村實際情形一案，本公司認為他們所指的缺失應只是小細節，因為他們非新加入會員（即已簽約超過七日），且已享受會員權利，本公司爰只去函道歉，並提供免費機票、食宿，請其再去一次○○島，檢視先前的缺失是否已改進，但他們不接受，堅持解約，最後決定換購「○○」。
- (十七) 本公司成立之時，消費者對於分時渡假概念尚不清楚，所以本公司與消費者簽訂合約書時，會附給消費者一紙「會員保證書」；但因本公司的法律顧問認為與會員簽立的合約書即是保證，且合約書

上已註明以臺北地方法院為處理糾紛法院，所以這一、二年已取消附給會員此保證書了。

- (十八) 提供本公司街頭問卷資料，以及本公司曾使用之「會員合約書」(八十九年二月前使用之版本、八十九年二月至十月使用之版本、八十九年十一月以後使用之版本)各乙份為證。

理 由

- 一、按公平交易法第二十四條規定：事業不得為足以影響交易秩序之欺罔或顯失公平行為。所謂「欺罔」，即以欺騙或隱瞞重要事實等引人錯誤之方法，致交易相對人與其交易；而所謂「顯失公平」，則指對交易相對人為不當壓抑，亦即妨礙交易相對人自由決定是否交易及交易條款。例如強迫或煩擾交易相對人，即以干擾、糾纏或造成厭煩等方式促使交易相對人與其交易。另，對交易相對人濫用優勢地位，如強迫交易相對人接受不公平交易條件，亦屬對交易相對人顯失公平之行為。
- 二、查被處分人銷售模式可分為三個階段：先以贈送旅遊券等說詞，誘使消費者參加旅遊說明會；其次，在說明會中，以錄影帶及相關文宣資料介紹○○渡假村及分時渡假權產品後，即對有興趣之消費者進行計劃性促銷；最後，使消費者給付定金或簽訂信用卡授權付款契約，並簽立會籍申請合約書。茲就被處分人銷售國外渡假村會員卡手段之違法理由說明如下：
 - (一) 關於被處分人未為應有的渡假村基本資訊揭露，且不當陳述渡假村實際狀況，欺罔消費者與其交易乙節：

查被處分人所銷售之產品，為位於中國大陸之「○○渡假村俱樂部」會員卡，其渡假地非臺灣本島或附近離島，為民眾乘坐大眾運輸系統所便利可及之地，消費者僅能依被處分人於旅遊說明會現場，所提供之錄影帶、書面簡介及銷售人員的口頭陳述，概括構建所購買產品之輪廓，實已居於交易資訊相對弱勢之地位；是以，若被處分人隱瞞事實，而未為適當的資訊揭露在先，且復以不當陳述所銷售之渡假村實際狀況在後，而誤使消費者信以為真，並與之交易，將涉為足以影響交易秩序之欺罔行為。依據消基會臺中分會函轉民眾○君及○君申訴內容，被處分人係以提供與渡假村實際情形不符的錄影帶、書面簡介及口頭陳述，再輔以附上「會員保證書」上所載「本渡假村已全部竣工，島上設施與實景拍攝之影片及目錄上所刊載之設備，實有過之而無不及，如有不實之欺瞞會員情事，本渡假村絕對依會員承購價負責買回」條款，獲取消費者之信賴，而與之交易。然俟○君等前往該渡假村，始發現該渡假村之實際情形與被處分人所提供之書面或口頭宣稱為「五星級標準」等，幾不相符，且相距甚遠（如牆壁嚴重龜裂、廚房藏污納垢、交通不便等），此有○君等提供之實景照片及被處分人所提供之國外渡假村錄影帶及書面簡介相較為證。嗣經○君等向被處分人反映，被處分人並於復函中坦承將依據渠等所提供之相片進行修繕清潔。據上，足顯被處分人係以其優越之交易地位，為明知事實卻不當陳述渡假村實際情形之行為，致交易相對人與其交易，該當足以影響交易秩序之欺

罔行為，違反公平交易法第二十四條規定。

(二) 關於被處分人不當宣稱優惠價格，誘使消費者與其交易乙節：

據本會問卷調查結果及被處分人九十年四月四日到會陳述紀錄，被處分人於電話邀請消費者參加說明會時，係以贈送國外渡假村免費住宿券等贈品為由，對於實際係為銷售分時渡假村會員卡之目的，則多未予揭露，致消費者係於無預期交易心理下參與被處分人之促銷活動，實處於相對弱勢之交易地位。復查被處分人旋於說明會現場，對消費者宣稱有價格優惠之「推廣會員」資格，僅限當日簽約客戶才能享有；惟事實上，該優惠資格每個消費者均得享有，此由被處分人所檢附之各場次簽約客戶名單均享優惠價格、本會同仁實地調查結果，以及被處分人到會陳述紀錄自承「本公司到目前為止，只要當日簽約之客戶均完全享有推廣會員之優惠價，而因為原價與推廣價差異頗大，故無未享有優惠價之客戶」可稽。足見被處分人係使消費者在無預期心理下參與會員卡促銷活動，並利用消費者之輕率、無經驗，誘以虛擬或不確實之「推廣會員」可享鉅額價差等引人錯誤之銷售手法，致使交易相對人與其交易，構成足以影響交易秩序之欺罔行為，違反公平交易法第二十四條規定。

(三) 關於被處分人妨礙交易相對人自由決定是否交易乙節：

1. 查被處分人所銷售之國外渡假村會員卡價格不菲（原價三十三萬元至五十四萬元間；推廣會員優惠價在十六萬元至四十三萬元間），在消費者相較於被處分人對於國外渡假村分時渡假權產品內容，完全處於資訊不對稱之地位上，倘被處分人要求消費者於簽約前，須支付價金方得審閱契約，則將構陷消費者於更不利之交易地位。依據本會問卷調查結果顯示，八十六％的簽約客戶確曾應被處分人要求支付定金（四千元至十八萬五千元不等），始能審閱契約；或未決定簽約者，則不能審閱契約。而被處分人於八十九年十二月六日到會陳述時，亦坦承僅提供契約書予有意願購買之客戶審閱。足見被處分人確係利用其在交易資訊上之優勢地位，先誘以當日簽約享有優惠價格，次再剝奪消費者無條件充分審視契約之權利。
2. 據上，被處分人係居於資訊優勢之地位，且利用不正當之方法剝奪消費者充分審閱契約之權利，則被處分人倘又以其他干預或要求對價方式，妨礙消費者行使正當權利，則亦將構成足以影響交易秩序之顯失公平行為。案據民眾申訴內容、本會問卷調查結果，以及被處分人所提供其與消費者協調解約糾紛等資料發現，被處分人確有函復消費者拒絕與之解約、或要求換購其他會員卡別、或要求支付新臺幣數千元至數萬元不等、或要求支付一〇％至五〇％比例之刷卡金或全額卡費之違約金，方可解約等干擾妨礙消費者行使正當權利之事實。此可由檢舉人○君、○君、○君、○君、○君、○君、○君等，於被處分人所稱合理期間內以書面提出解約要求，卻仍受被處分人要求支付數額不等之違約金並簽署制式「取消合約申請書」、或要求換購其他會員卡別、或函復稱尚未依期繳款將依約沒入已付款項等實際案例可稽。足證居於資訊優勢地位之被處分人在未給予消費者無條件審視契約之權利下，卻再以前開不正當之干擾手

段，妨礙交易相對人自由決定是否解約或維持交易，此等行為已該當對交易相對人顯失公平。雖被處分人到會陳述時辯稱解約所收取之款項非違約金，而係指請會員自行吸收之二．五％刷退卡手續費，然查其實際向消費者所收取之金額與其所辯稱刷退卡手續費金額，實有相當之差距，且被處分人亦坦承於說明會現場上並未告知消費者以信用卡刷退時，須另行負擔費用，顯見被處分人前開卸責辯駁未干擾妨礙交易相對人行使正當權利之詞，洵不足採。

3. 綜前所述，被處分人利用交易上之優勢地位，要求交易相對人預付定金或同意購買後始能審閱契約，再以不正當之干擾方式，妨礙交易相對人自由決定是否解約或維持交易等行為，業已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規定。

三、關於被處分人是否以「中獎或幸運中選」等不當陳述，誘使消費者參加說明會乙節，按銷售業者實際未辦理贈獎或抽獎活動，即不得以中獎、幸運中選等類似射倖性贈獎之陳述，以招徠消費者與之交易，否則將有違反公平交易法規定之虞。觀本案部分檢舉人雖稱被處分人係以其中獎或其為經篩選出之幸運者等類似射倖性說詞，誘使檢舉人參加被處分人舉辦之說明會，惟查被處分人在其街頭問卷資料上即註明「了解您的休閒品質嗎?○○島聯合廣告試用活動回執聯.... ..我們將會從中篩選出符合參加我們這次休閒旅遊聯合試用活動的人選，本次活動將贈送精美禮物.....」等文字，確已明示消費者填妥問卷後，將由被處分人篩選參加說明會，並可獲致贈品。再查本會所作問卷調查結果得知，被處分人於電訪邀約時，確亦告知相關贈品訊息；次據本會現場調查亦發現，無論簽約與否，被處分人皆於說明會後贈送禮品予當日參加說明會之消費者。準此，被處分人此種確實贈送禮品，以招徠消費者參加說明會之方式，係屬一般商業行銷手法，尚難謂已構成公平交易法第二十四條規定之欺罔行為。

四、關於被處分人是否不當陳述其所銷售之○○渡假村會員卡將來可享出租、轉售及增值等利益乙節，依據本會問卷調查結果顯示，百分之百簽約客戶指稱，檢舉人於產品說明會上曾表示其會員卡將來可享出租、轉售及增值等利益，惟依據本會現場調查報告指出，被處分人於說明會場上雖有宣稱該會員卡之前述利益，惟並未刻意誇大，致引人錯誤。且被處分人亦供稱：該會員卡之價格確因渡假村加盟點的增加（即可與經由「○○」《○○，即○○》交換其他渡假村使用權之選擇機會增加）及設備精進、修繕等成本之提高而調漲；該會員卡因採不記名方式使用，會員可將該會員卡出租給他人使用；會員亦可循上網等途徑轉售其會員卡。綜上所述，尚難據以認定被處分人對於所銷售之會員卡之出租、轉售及增值等利益有「不當」之陳述，而構成公平交易法第二十四條規定之欺罔行為。

五、至於被處分人是否以長時間緊迫釘人方式，迫使消費者與其交易乙節，經本會問卷調查結果發現，有七十一％的簽約客戶稱說明會進行時間超過二點五個小時以上，其中更有高達三十六％的簽約客戶表示該說明會之進行超過四點五個小時以上。惟依據本會現場調查發現，被處分人確實在說明會開始前，即已告知消費者須聽完說明會（約九十

分鐘)後，始能領取贈品，惟倘對於所銷售之產品有興趣，則可能歷時更久。因此，長時間交易或為消費者無法決定是否購買，抑或為進一步詢問產品詳細內容等因素所致，尚無具體事證證明被處分人有強制消費者不得離去之顯失公平行為。

六、綜上論結，被處分人於銷售國外渡假村會員卡時，利用交易上之優勢地位，不當陳述或隱匿渡假村實際情形及會員卡優惠價格等重要事實，另要求交易相對人預付定金或同意購買後始能審閱契約，並且干擾妨礙交易相對人自由決定是否解約或維持交易，核其前開行為，同屬足以影響交易秩序之欺罔及顯失公平行為，違反公平交易法第二十四條規定。經審酌被處分人行為動機，市場規模及其行為對交易秩序之危害程度等因素，爰依同法第四十一條前段規定處分如主文。

主任委員 黃宗樂

中華民國九十年五月十七日

本件被處分人如有不服本處分，得於本處分書達到之次日起三十日內，向本會提出訴願書（須檢附本處分書影本），訴願於行政院。