

天下沒有白做的臉—美容業者不當行銷藏陷阱！

美容業者不當招攬顧客或有誤導、隱匿重要交易資訊情事，如足以影響交易秩序，則可能涉及違反公平交易法。

■撰文＝枋惟詳
(公平會公平競爭處專員)

案例背景

各地方政府近年接獲申訴A美容業者之大量消費爭議，內容大多為民眾在路上被店員以填寫問卷為由帶至店內推銷商品及體驗美容服務，再於接受服務時推銷美容課程，致民眾在窘迫之際倉促簽約購買，並以檢查美容商品為由引導民眾將商品全數拆封；嗣後要求解約退費時，則以民眾係購買美容商品附贈美容課程，商品均已拆封使用為由，拒不退費或僅願退極少費用等，因認為該業者疑涉有違反公平交易法，故將相關資料移請公平會調查。

美容業者從事足以影響交易秩序之欺罔或顯失公平行為，違反公平交易法

經公平會調查發現，A美容業者以銷售美容商品及提供做臉服務為業，全臺設有150多家分店，每年營業額達數億元，顧客累計達上萬人，已有相當市場規模，單以近3年曾向各政府機關提出申訴、檢舉在案者即多達7百多人且遍布各縣市，影響已及於不特定交易相對人，其店家採取行銷手法如下：

(一)店員於民眾入店後會進一步以提供免費體驗做臉為由將民眾滯留店內，再趁民眾接受做

臉服務難以離開之際，以煩擾方式迫使其作成交易決定。

(二)店家所使用買賣契約書記載銷售標的僅為美容商品，不包括做臉服務(店家免費提供，無給付義務)，惟店員於推銷過程中，係在未提供商品品項及售價之情況下一再強調及比較支付一定金額後可做臉之期間、次數及持續做臉可解決肌膚問題、單次做臉之平均費用將較同業便宜等引誘民眾付款，事後才提出買賣契約書等交易資料要求民眾即刻簽署，意圖誤導民眾認為銷售標的包括做臉服務進而影響其交易判斷。

(三)店員向民眾標榜以優惠價格銷售美容商品，相較於「建議售價」享有優惠，惟查店家長期以來銷售商品所採之「促銷價格」實際上為常態性售價，並無優惠可言，已足使民眾誤認享有價格優惠。


(四)店員口頭宣稱支付一筆金額即可做臉6個月至2年不等吸引民眾交易，然卻隱匿做臉所需之部分商品搭配不足，導致後續做臉仍需花費數萬元補充商品所費不貲等重要交易資訊，而就做臉服務之實際提供期間及花費金額有誤導情事，造成民眾以為在支付一筆金

額後，即可不再付費，且能依店家口頭所宣稱可在一定期間或次數內做臉之錯誤期待。

(五)店家雖然在買賣契約書約定未拆封商品可退貨，但於締約前即採取以拆封方式檢查商品並全部開罐使用等不必要措施排除民眾行使退貨權利；又利用民眾不知實際交易價格無優惠之資訊不對等，訂定以「建議售價」計算退費及優惠商品不得退貨之不公平條款，先使民眾錯認無法退貨而放棄退費，再於政府機關協商、調解過程中使民眾錯認有取得較契約為優之和解條件進而攫取利益。

綜上，公平會認定A美容業者整體銷售行為已構成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25條規定並加以處罰。

結語

公平會提醒美容業者應於銷售過程中充分揭露重要交易資訊，勿採取不當行銷手法，以減少消費爭議發生。另一方面，提醒民眾如遇美容業者推銷，務必向業者問清楚銷售內容及其計價方式、退貨退費標準等重要事項，並衡量是否符合實際需要後再購買使用，以免權益受損。 



(圖片來源：公平會)