

# 多家美容業者困「男」重重不當行銷

美容業者透過網路交友軟體招攬顧客，應注意是否有欺罔或顯失公平等足以影響交易秩序之情事。

■撰文＝林品好  
(公平會服務業競爭處科員)

## 案例背景

公平會接獲縣市政府移送消費爭議申訴案件及多位消費者檢舉5家美容業者以不當手法銷售美容商品，涉及欺罔及顯失公平行為違反公平交易法第25條規定。

## 案件事實及調查結果

公平會調查發現，這些美容業者從接觸消費者、推銷商品(服務)、簽立契約、付款到妨礙解約等各階段手法環環相扣，尤其針對男性消費者精心安排，一步步誘使其掏錢消費：

### 第1重 交友軟體，引君入甕：

由美容師使用交友軟體認識消費者，並邀請其到店體驗做臉或按摩，部分業者故意提供錯誤的地址或店名，避免消費者事先上網搜尋店家評價而產生戒心。部分美容師則以送飲料、探班等名義勸使消費者到店。假交友之名，行推銷之實。

### 第2重 趁你體驗，邀你花錢：

消費者到店後，即帶往美容間做臉或按摩，趁其不便起身之際，強力推銷長期美容服務。消費者即便已表示不需要、經濟能力無法負擔等，美容師仍持續推銷，或有部分美容師以常來做臉或按摩可以增加見面機會等話術，迫使消費者在倉促、輕率、無暇思考情形下作交易決定。

### 第3重 買了什麼，後知後覺：

美容師於做臉或按摩過程中，透過聊天方式向消費者試探每月可花費額度，即逕行搭配各種商品。部分美容師強調每個月花費幾千元即可享有長期做臉或按摩服務，以話術讓消費者誤認為是買美容服務，日後倘未使用，可以事後解約退款而同意簽約購買。

### 第4重 分期付款，暗藏玄機：

強調可以分期付款，每月只需幾千元，但實際上是與資融公司合作，卻未向消費者說明。且美容業者多讓消費者在體驗服務時簽立向資融公司分期付款之申請書，消費者難以看清申請書內容及併載有本票欄位。多在不知情情況下一併簽署本票，而需承擔票據責任。縱使消費者已要求解約，仍無從向資融公司拒絕支付款項，增加後續退款複雜度。

### 第5重 誘導拆封，退款無門：

業者以檢查商品有無瑕疵，個人衛生用品等理由引導消費者拆封商品，當消費者向業者要求解約退費時，才發現實際購買的是商品，美容服務是附隨商品免費贈送，但商品已經拆封，導致多數無法退款，解約甚至要負擔數千至數萬元的違約金。

公平會認為這5家業者整體行銷手法為計畫性及步驟性之不當銷售行為，且不同業者竟然不約而同採取類似手法，對美容市場交易秩序有重大影響，且損害消費者權益，違反公平交易法第25條規定，決議處5家業者總共1,100萬元罰鍰。

## 結語

公平會提醒，現行網路應用發達，無論透過何種管道招攬客源，都不應有欺罔或顯失公平，足以影響交易秩序之行為。

