公平交易委員會
FAIR TRADE COMMISSION

交易陷阱面面觀

公平交易委員會
112年4月27日

公平交易委員會主管法規架構

- 公平交易法
- 多層次傳銷管理法

公平交易法是甚麼?

一部規範事業跟事業之間競爭行為的法律

公平交易法規範的主體-事業

公平交易法的核心—競爭

- 競爭？
  - ✓二以上事業在市場上
  - ✓以較有利的價格、數量、品質、服務或其他條件
  - ✓爭取交易機會之行為

公平交易法保護的是**競爭過程**？還是**競爭者**？

公平交易法

限制競爭行為

- 獨占
- 結合
- 聯合行為
- 限制轉售價格
- 其他限制競爭之行為

不公平競爭行為

- 不實廣告
- 仿冒
- 不當贈品贈獎
- 營業誹謗
- 其他欺罔或顯失公平之行為

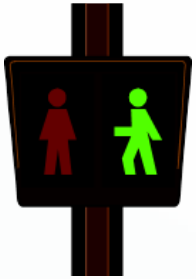
限制競爭-概述

獨占(§7~§9)

- 原則不禁止，但不得濫用市場地位

結合(§10~§13)

- 原則自由，但達一定門檻需事前提出申報
- 整體經濟利益大於限制競爭不利益



聯合行為(§14~§18)

- 原則禁止，例外申請許可

可能與公平會業務職掌有關的交易陷阱

- 不實廣告
- 假安檢等不當行銷行為
- 違法多層次傳銷

不實廣告~規範目的

廠商 → 消費者 B to C

（反射性目的）

↕

廠商

B to B

- 虛偽不實或引人錯誤之廣告，除將造成*消費者無法正確選擇*外，亦對其他守法之*競爭同業形成不公平競爭*，進而影響交易秩序，故有必要予以規範

➢不實廣告~規範要件(表示或表徵)

- 表示或表徵係指以文字、語言、聲響、 圖形、記號、數字、影像、顏色、形狀、動作、物體或其他方式足以表達或傳播具商業價值之訊息或觀念之行為

➢不實廣告~違法判斷標準(虛偽不實或引人錯誤)

- 虛偽不實

✓ 表示或表徵與事實不符，其差異難為相當數量之一般或相關大眾所接受，而有引起錯誤之認知或決定之虞者

- 引人錯誤

✓ 表示或表徵不論是否與事實相符，有引起一般或相關大眾錯誤之認知或決定之虞者

誇大廣告VS不實廣告

廣告的表現方式通常是誇大不實的

但其差異為一般或相關大眾所能接受

不會引起錯誤之認知或決定

並非公平法第21條所稱的虛偽不實

節能標章查詢

節能標章
省能 省錢 高效率產品的識別標誌
EN
OpenData
search...
常用選單
認識標章
申辦標章
產品總覽
產品檢索
省能教室
互動交流
圖文懶人包
首頁 / 獲證產品 / 產品搜尋引擎
產品搜尋引擎
節能比一比
產品搜尋引擎
選購電器、瓦斯爐具、車輛等產品，請認明節能標章；政府掛保證，省能又省錢。
目前已通過認證52種產品，共計319家品牌、9652款節能標章產品供您選購，請點選各項產品，瀏覽更多購買資訊及規格。
無風管空氣調節機(冷氣機CSPF基準)
電扇
除濕機
電冰箱
冷凍櫃(箱)
電視機

不動產廣告違法態樣

- 內格局(建案本身)
  - ✓建物或土地用途
    —工業住宅・・・
  - ✓外觀、設計、格局配置
    —停車位變公設、陽台外推、夾層屋・・・
  - ✓面積
- 外格局(周邊環境)
  - ✓座落地點
  - ✓公有公共設施
  - ✓交通道路
  - ✓視野與景觀
- 其他
  - ✓建商之服務品質
  - ✓優惠條件

➢現行法制對不實廣告之規範

- 政府部門專業分工
- 特別法優於普通法原則

✓ 有特別法規定的廣告行為，由各主管機關依權責論處究責

✓ 未有特別法規範之廣告行為，由公平交易委員會依公平交易法不實廣告規定處理

非公平會主管之不實廣告類型

違 法 類 型	主 管 機 關
食品、藥品、療效	衛生福利部
一般商品標示	經濟部
菸酒	財政部
就業或招募員工	勞動部
旅遊服務	觀光局
證券期貨	金管會
立案補習班	教育部
移民廣告	內政部
不動產經紀業廣告	

假安檢真行銷

- 訪問購買問題－瓦斯防爆器一定要裝嗎?

✓ 瓦斯安全器材業者不當行銷手法

- 藉瓦斯安全檢查、防災宣導等名義或機會，使年長、婦女消費者誤認。
- 欺瞞或隱匿瓦斯安全器材商品價格、數量、品質、功能、特色或使用之限制等重要交易資訊，使消費者誤認者。

- 瓦斯防爆器安裝後，我可以退貨嗎？

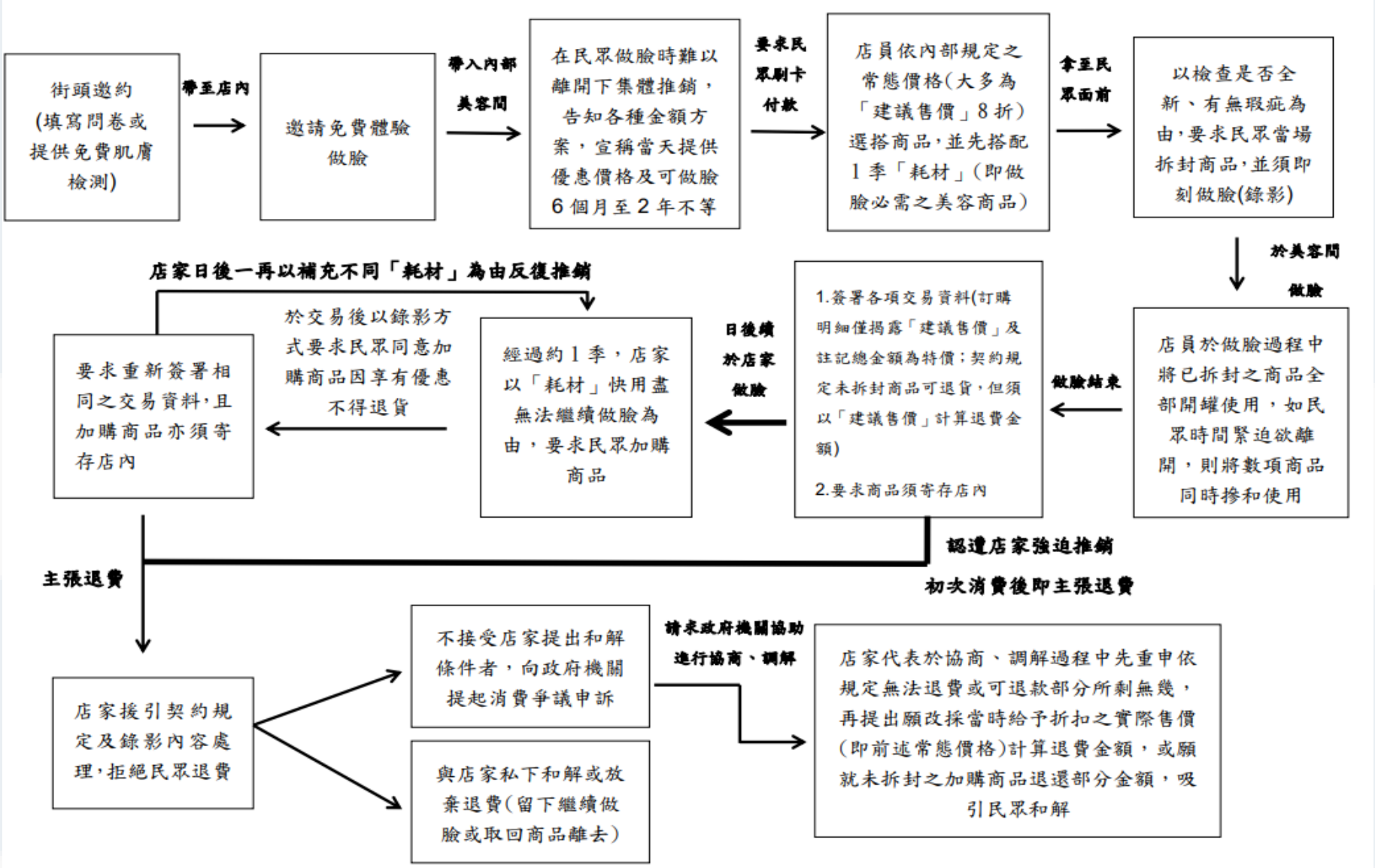
✓ 消保法第19條

- 通訊交易或訪問交易
- 收受商品後 7日內，退還商品或以書面通知企業經營者解除買賣契約，無須說明理由及負擔費用

假摸彩真行銷

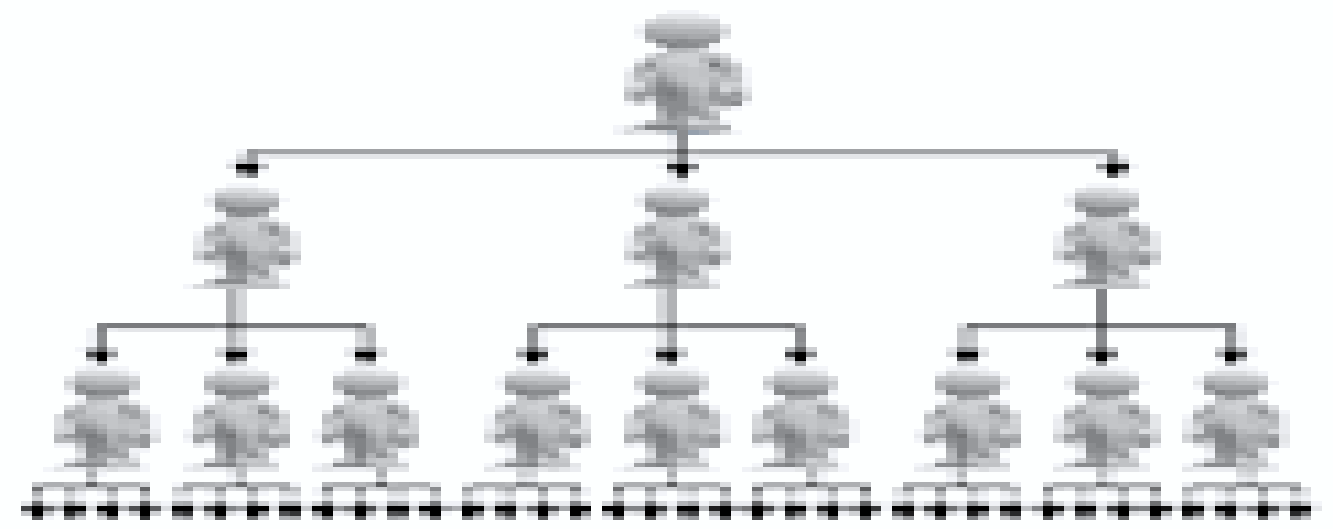
- 淨水機銷售業者與牛排館合辦摸彩活動，參加者紛紛接獲中獎通知，宣稱25,800元的淨水機可以用3,999元的優惠價加購……

美容業者不當行銷行為

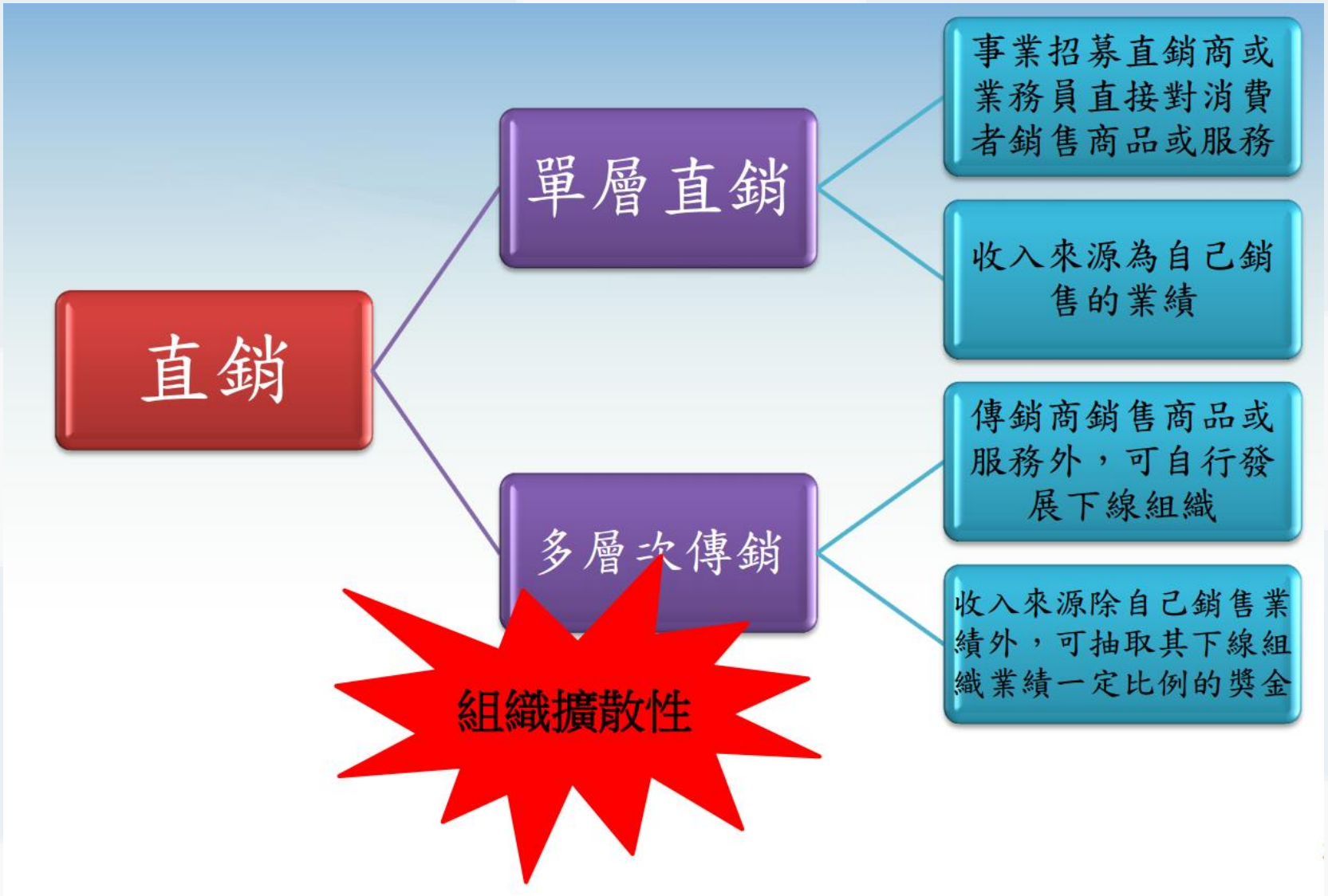

街頭邀約(填寫問卷或提供免費肌膚檢測)
帶至店內
邀請免費體驗做臉
帶入內部美容間
在民眾做臉時難以離開下集體推銷，告知各種金額方案，宣稱當天提供優惠價格及可做臉6個月至2年不等
要求民眾刷卡付款
店員依內部規定之常態價格(大多為「建議售價」8折)選搭商品，並先搭配1季「耗材」(即做臉必需之美容商品)
拿至民眾面前
以檢查是否全新、有無瑕疵為由，要求民眾當場拆封商品，並須即刻做臉(錄影)
於美容間做臉
店員於做臉過程中將已拆封之商品全部開罐使用，如民眾時間緊迫欲離開，則將數項商品同時摻和使用
做臉結束
1.簽署各項交易資料(訂購明細僅揭露「建議售價」及註記總金額為特價；契約規定未拆封商品可退貨，但須以「建議售價」計算退費金額)
2.要求商品須寄存店內
日後續於店家做臉
經過約1季，店家以「耗材」快用盡無法繼續做臉為由，要求民眾加購商品
於交易後以錄影方式要求民眾同意加購商品因享有優惠不得退貨
要求重新簽署相同之交易資料，且加購商品亦須寄存店內
店家日後一再以補充不同「耗材」為由反復推銷
認遭店家強迫推銷
初次消費後即主張退費
主張退費
店家援引契約規定及錄影內容處理，拒絕民眾退費
不接受店家提出和解條件者，向政府機關提起消費爭議申訴
與店家私下和解或放棄退費(留下繼續做臉或取回商品離去)
請求政府機關協助進行協商、調解
店家代表於協商、調解過程中先重申依規定無法退費或可退款部分所剩無幾，再提出願改採當時給予折扣之實際售價(即前述常態價格)計算退費金額，或願就未拆封之加購商品退還部分金額，吸引民眾和解

多層次傳銷是什麼？

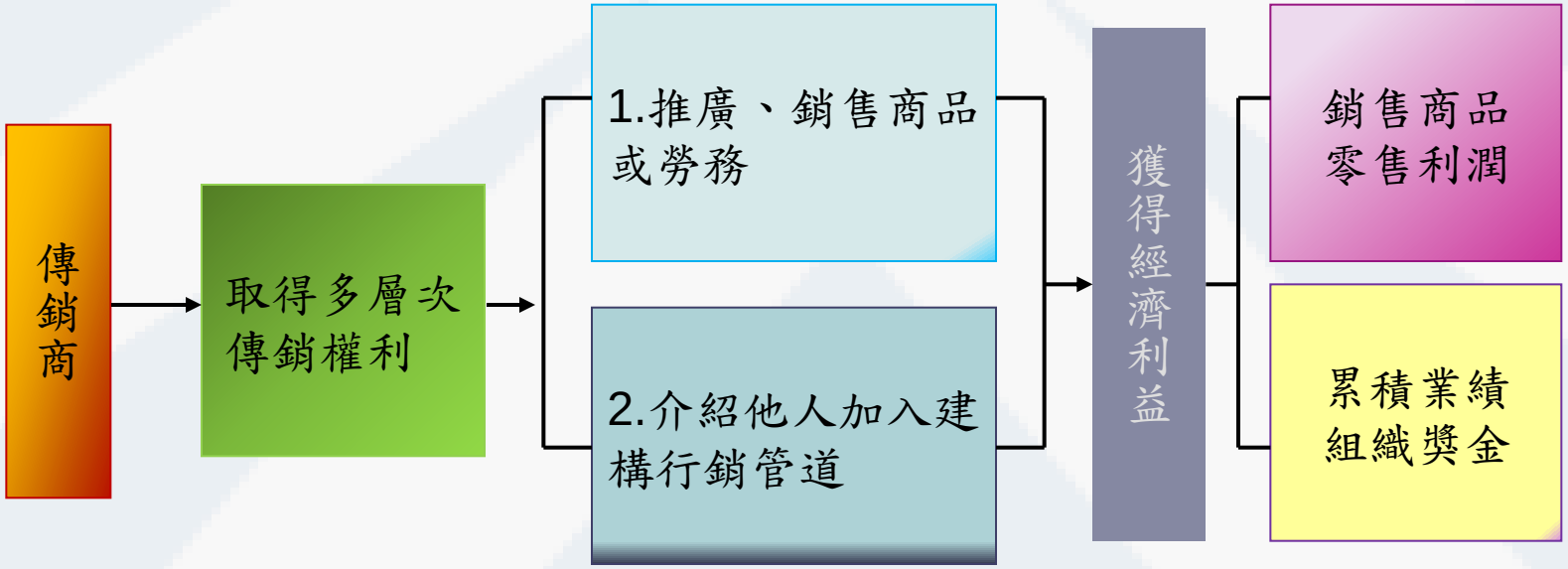
- 透過傳銷商介紹他人參加，建立多層級組織以推廣、銷售商品或服務之行銷方式

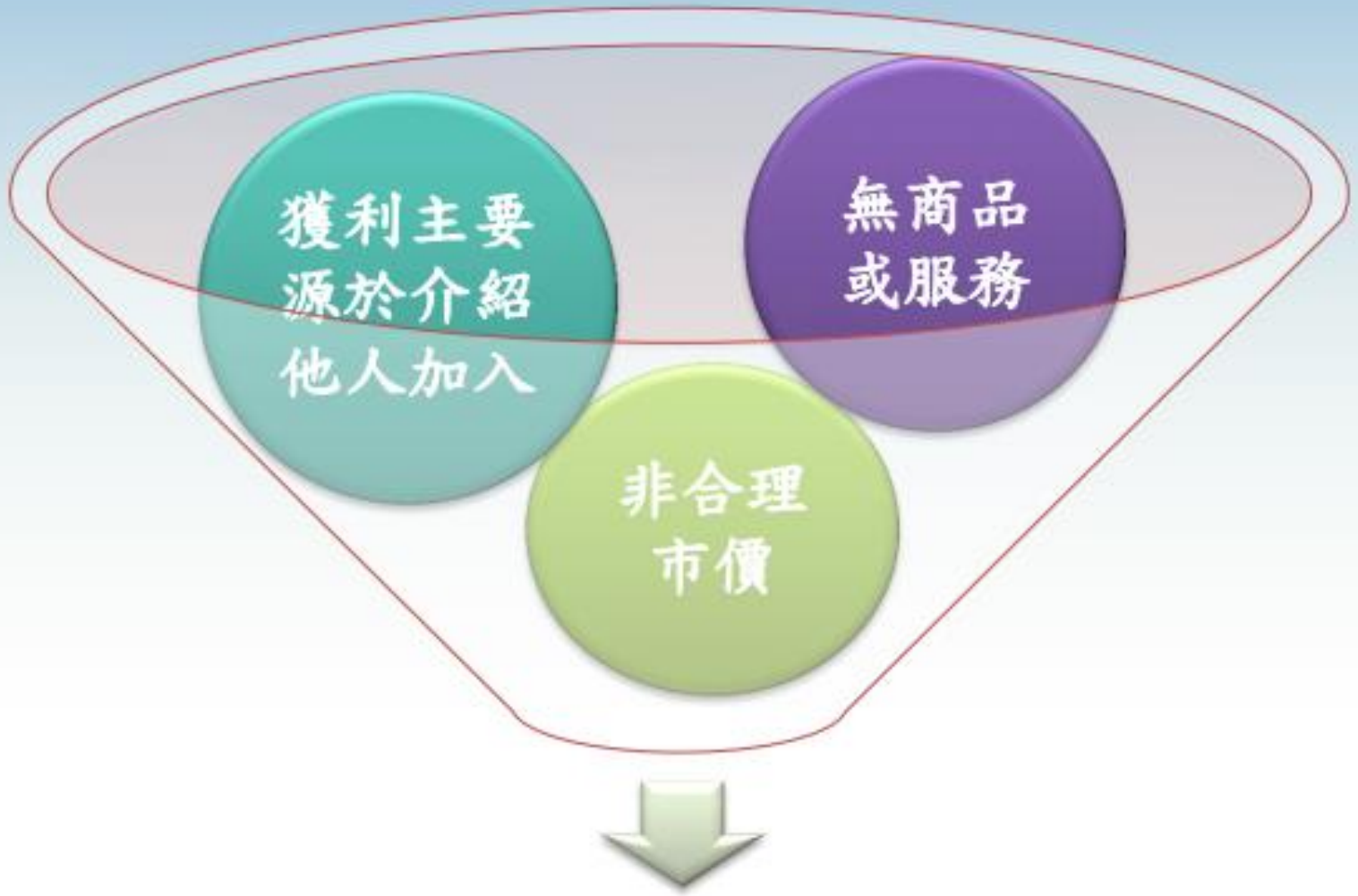


直銷與多層次傳銷


直銷
單層直銷
事業招募直銷商或業務員直接對消費者銷售商品或服務
收入來源為自己銷售的業績
多層次傳銷
傳銷商銷售商品或服務外，可自行發展下線組織
收入來源除自己銷售業績外，可抽取其下線組織業績一定比例的獎金
組織擴散性

多層次傳銷流程示意圖


傳銷商
取得多層次傳銷權利
1.推廣、銷售商品或勞務
2.介紹他人加入建構行銷管道
獲得經濟利益
銷售商品零售利潤
累積業績組織獎金



變質多層次傳銷

- 阿財久未連繫的前同事某天跑到辦公室來找他參與一個賺錢的機會，說是只要拿出6千多元，就可以擁有一個現正流行的網路部落格和一個號碼球，之後如果某些特定數字的號碼球再發出去的話，就可以領到好幾筆的獎金，算起來比定存還優。同事又說，要領獎金的話，就要再多介紹幾個人來買，而且要加入就要快，不然要等很久才領得到獎金……

多層次傳銷的重要知識！

你都知道了嗎?

Q&A

回目錄

Q1 多層次傳銷事業合不合法？

一、5 個判斷原則：

1. 是否以介紹他人參加為主要收入來源。
2. 商品或服務之訂價是否合理。
3. 是否須繳交高額入會費、認購高金額商品或非短期售罄商品。
4. 是否提供完整書面參加契約，且載明多層次傳銷管理法規範。
5. 是否依法向公平交易委員會報備。

二、2 個提醒：

1. 須深思熟慮，勿因一時激情或人情包袱加入！
2. 確實瞭解解除或終止契約時效及規定，保存參加契約及交易憑證！

回目錄

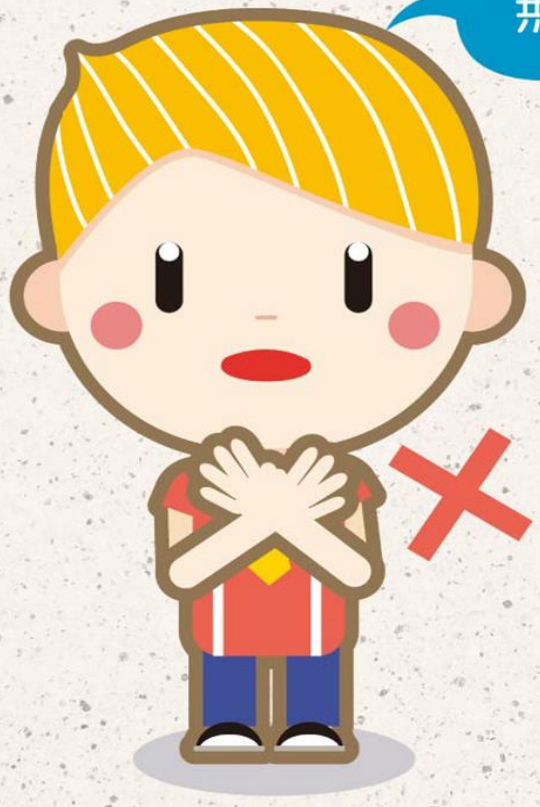
Q2 如何向多層次傳銷事業解約（辦理退出退貨）？

無論您是因為……

人情壓力下簽約但還沒付款！

業績不好想離開了！

單純想轉換跑道！



您都可以……

依多層次傳銷管理法第20條及第21條規定，以「書面」通知傳銷事業解除或終止契約。

攏免違約金！

依多層次傳銷管理法第22條及第23條規定，傳銷事業不得：

1. 向傳銷商請求因該契約解除或終止所受之損害賠償或違約金。
2. 以不當方式阻撓傳銷商依法辦理退貨。
3. 不當扣發傳銷商應得之佣金、獎金或其他經濟利益。

回目錄

為利日後舉證，建議至郵局購買存證信函，依參考範例填寫後，正本寄至傳銷事業，副本則寄至公平會。

參考填寫範例：

1. 解除契約範例
（訂約日起30日之猶豫期間內）
馬上了解

2. 終止契約範例
（30日之猶豫期間經過後）
馬上了解

更多相關資訊(一)　更多相關資訊(二)

多層次傳銷傳銷商猶豫期間內解除或終止契約：

一、 法令規定：

多層次傳銷管理法第 20 條規定，多層次傳銷傳銷商得自訂約日起算 30 日內以書面通知多層次傳銷事業解除或終止契約。多層次傳銷事業應於契約解除生效後 30 日內，接受傳銷商退貨之申請，受領傳銷商送回之商品，並返還傳銷商購買退貨商品所付價金及其他給付多層次傳銷事業之款項。多層次傳銷事業依前項規定返還傳銷商之款項，得扣除商品返還時因可歸責於傳銷商之事由致商品毀損滅失之價值，及因該進貨對該傳銷商給付之獎金或報酬。由多層次傳銷事業取回退貨者，並得扣除取回該商品所需運費。

二、 範例參考

辦理多層次傳銷事業退出退貨範例說明

本人_____於_____年_____月_____日與貴公司締結參加契約，本人決定將於_____年_____月_____日與貴公司解除契約退出貴公司傳銷組織，另本人擬辦理退貨退款，包括加入購買之輔銷商品（條列品項及數量）及傳銷商品品項計有_____（條列品項及數量），請貴公司依多層次傳銷管理法第 20 條規定處理。

備註：傳銷商辦理解除契約應以書面通知為之，為利日後舉證，建議至郵局購買存證信函，於填寫內容後正本寄至該多層次傳銷事業，副本則寄至公平交易委員會。

多層次傳銷傳銷商猶豫期間後終止契約：

一、 法令規定：

多層次傳銷管理法第 21 條規定，傳銷商於前條第 1 項期間經過後，仍得隨時以書面終止契約，退出多層次傳銷計畫或組織，並要求退貨。但其所持有商品自可提領之日起算已逾 6 個月者，不得要求退貨。多層次傳銷事業應於契約終止生效後 30 日內，接受傳銷商退貨之申請，並以傳銷商原購價格 90%買回傳銷商所持有之商品。多層次傳銷事業依前項規定買回傳銷商所持有之商品時，得扣除因該項交易對該傳銷商給付之獎金或報酬。其取回商品之價值有減損者，亦得扣除減損之金額。由多層次傳銷事業取回退貨者，並得扣除取回該商品所需運費。

二、 範例參考

辦理多層次傳銷事業退出退貨範例說明

本人_____於_____年_____月_____日與貴公司締結參加契約，本人決定將於_____年_____月_____日與貴公司終止契約退出貴公司傳銷組織，另本人擬辦理退貨退款，傳銷商品品項計有_____(條列品項及數量)，請貴公司依多層次傳銷管理法第 21 條規定處理。

備註：傳銷商辦理終止契約應以書面通知為之，為利日後舉證，建議至郵局購買存證信函，於填寫內容後正本寄至該多層次傳銷事業，副本則寄至公平交易委員會。

回目錄

Q3 退出多層次傳銷事業，辦理退貨應如何退費？

1. 已完成報備之傳銷事業，參加契約訂有商品之價值減損標準等退費有關事項，傳銷商應妥善保存參加契約，以保障自身權益。

2. 依多層次傳銷管理法第20條及第21條規定，傳銷商可「**書面**」通知傳銷事業解除或終止契約，並要求退貨，傳銷事業應依法辦理退費。
（簡易圖表請參閱下一頁）

回目錄

猶豫期間(訂約日起30日)內提出退出退貨

是

解除契約
(多層次傳銷管理法第20條)

返還全額價金

事業須於契約解除生效後30日內退費，但得扣除：

1. 商品毀損滅失價值。
2. 因該退貨給付的獎金。

否，已超過30日

終止契約
(多層次傳銷管理法第21條)

退貨「服務」
(例如：課程)

退貨「商品」
(例如：食品)

商品自可領取之日起已逾6個月？

否

以原購價格90%退費

事業須於契約終止生效後30日內退費，但得扣除：

1. 商品的價值減損。
2. 因該退貨給付的獎金。

是

事業得依契約約定不予退貨。

回目錄

以A先生為例…

4月1日簽約成為B公司傳銷商，繳交300元入會費，共購買5,000元食品，並領到1筆500元獎金。

A於4月20日解除契約(簽約日起30日內)

B公司應於5月20日前(契約解除生效後30日內)：

1. 受領A先生退貨並返還5,000元。
2. 返還300元入會費。
3. 扣除500元獎金。

=>A先生領回5,000+300-500=4,800

如果商品毀損滅失，則無法退費！

A於6月5日終止契約(簽約日起30日後)

B公司應於7月5日前(契約終止生效後30日內)：

1. 以原購價格90%買回商品，但得扣除商品之**價值減損**，即5,000元*90%-價值減損。
2. 扣除500元獎金。

=>A先生領回5,000*90%-商品價值減損-500

商品不同價值減損亦有不同，事業倘有價值減損標準，應載明於參加契約

回目錄

A於12月1日終止契約(簽約日起6個月後)

因A先生所持有商品自可提領之日起算已逾6個月者，B公司得依契約約定不予退費。

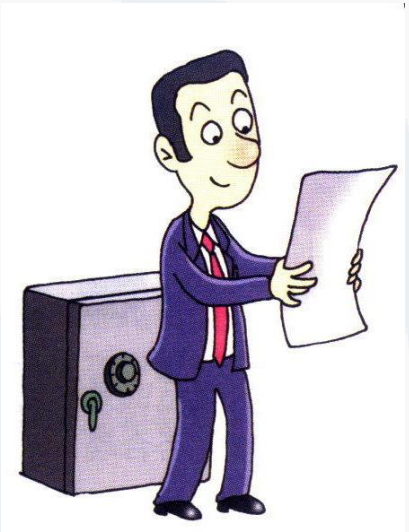
如果B公司提供「服務」(例如網路空間、學習課程等)而不是「商品」(例如食品、化粧品等)，則A先生購買之「服務」不受6個月不得退貨之限制！

加入多層次傳銷　謹、慎、行！

- 加入前須深思熟慮，勿因會場一時激情或人情包袱而衝動加入
- 瞭解多層次傳銷行為相關規範

加入多層次傳銷　謹、慎、行！

- 掌握解除契約及終止契約時效及規定
- 詳閱參加契約及事業手冊，妥善保存相關交易憑證



加入多層次傳銷　謹、慎、行！

- 適當運用各項諮詢及申訴管道

諮詢服務

- 如有任何疑問，歡迎隨時洽詢本會
  - 公平會地址：臺北市中正區濟南路1段2之2號12樓
  - 專線：(02)2351-7588 轉 380；(02)2351-0022
  - 公平會南區服務中心地址：高雄市苓雅區政南街6號9樓
  - 公平會南區服務中心專線：(07)723-0022

公平交易委員會
FAIR TRADE COMMISSION
事業公平競爭
性別平等參與
公平交易委員會
地址：100219臺北市中正區濟南路1段2-2號12樓
服務中心專線：(02)2351-7588轉 380 / (02)2351-0022
網址：https://www.ftc.gov.tw/
南區服務中心
地址：802206高雄市苓雅區政南街6號9樓
專線：(07) 723-0022

公平交易委員會
FAIR TRADE COMMISSION
健全傳銷產業良性發展
營造性別友善職場環境
公平交易委員會
地址：100219臺北市中正區濟南路1段2-2號12樓
服務中心專線：(02)2351-7588轉 380 / (02)2351-0022
網址：https://www.ftc.gov.tw/
南區服務中心
地址：802206高雄市苓雅區政南街6號9樓
專線：(07) 723-0022

公平交易委員會
地址：100219臺北市中正區濟南路1段2-2號12樓
服務中心專線：(02)2351-7588轉 380 / (02)2351-0022
網址：https://www.ftc.gov.tw/

南區服務中心
地址：802206高雄市苓雅區政南街6號9樓
專線：(07) 723-0022

謝謝聆聽　敬請指教