

我國與各國多層次傳銷事業 退貨條件與處理原則之比較

李仁芳* 張愛華**

目 次

壹、研究主題與目的	三、公平會對違反退貨規定之多層次傳銷事業之處分案分析
貳、研究方法	四、我國多層次傳銷事業退貨規定之分析
參、研究發現	五、專家意見整理
一、各國對多層次傳銷事業退貨條件與處理原則相關法令之比較	六、我國多層次傳銷事業退貨條件之合理性分析
二、我國傳銷事業現行退貨規之實施概況	肆、參考文獻

壹、研究主題與目的

多層次傳銷事業自民國65年由日本引進台灣後，迅速發展，吸引大批人力相繼投入，傳銷公司如雨後春筍般地成立，短時間內創造出驚人的銷售業績後，隨即於民國66年至70年間先後暴發了中華保康促進會及台家公司以老鼠會方式詐騙錢財事件，引起了社會大眾的不安和排斥反應，傳銷事業之熱潮亦頓時冷卻。

然而自民國65年起國際多層次傳銷事業的潮流不斷地湧入我國，本土的傳銷公

* 政治大學科管所教授。

** 政治大學企管系副教授。

司亦如雨後春筍般地成立，這二十年來，多層次傳銷事業曾引發數起的社會不安事件，但也仍然吸引了大批人力的相繼投入。較正派經銷的傳銷公司亦來台設立，國內民衆對之仍是興趣盎然。行政院乃著手研擬多層次傳銷之管理辦法。經過十餘年之研究，終於在民國80年2月4日公佈了「公平交易法」。81年2月4日開始實施，同年2月8日公佈了「多層次傳銷管理辦法」，亦隨即實施，從此多層次傳銷事業步入有法可循之階段。此外，消費者保護法於民國84年1月11日開始實施，對於訪問販賣之冷卻期及商品退回有明確之規範。使得消費者獲得更具體的保護，亦使傳銷事業更易獲得消費者之信賴。

自民國81年公平交易法公佈實施「多層次傳銷管理辦法」以來，多層次傳銷事業之成長更為明顯，市場規模以每年兩位數的速度成長：82年27%、83年35.3%、84年13.7%。截至民國85年止，向公平會報備的傳銷公司家數已達758家，實際營業的家數為275家，參與的人口數達236萬多人，亦即全台灣平均每一百個人就有十一個參加多層次傳銷的活動。市場規模在民國84年為448億元，而民國85年因不景氣降為407億元，多層次傳銷事業已成為我國經濟體系中一般不可忽視之力量。

雖然公平會已公佈了正當與不當之多層次傳銷事業之區別指標，明指「不准退貨或退貨條件嚴苛」係為不正當傳銷事業之一項特徵。並且在多層次傳銷管理辦法第四、第五條規定多層次傳銷事業對於參加人應明確告知退出契約之條件，以及退出契約時之退貨與退費之相關權利義務。然而許多傳銷事業仍未能完全遵照公平會所規範的方式營運。李延禧（民83）指出，公平會自81年至82年9月止的十一個處分案中，以違反多層次傳銷法規條文第三、四、五條者為最多。其中大多數被處分公司所欠缺者乃為未能告知有關退貨之規定，或所告知之退貨規定與向公平會所報備的不符。而林建煌等（民85）之研究指出，截至84年的32個處分案件中，違反退貨規定者亦達17件之多，即佔一半以上。可見退貨問題在多層次傳銷的糾紛中確為一大問題。

多層次傳銷事業之退貨法規自頒佈以來，便一直是業者質疑困惑的焦點。業者與學者曾提出若干問題：(1)在何種情況下，傳銷業者得限制參加人退貨之條件？對已超過有效使用期限之商品，業者可否不受理退貨申請？又可否以進貨契約限制退貨之條件，如未檢附原購貨之發票不受理退貨申請？葉惠青等（民84）亦指出我國

對退貨商品未明訂是否限於可再銷售或良好狀態，實務上會有爭議之問題。(2)退回商品價值減損之認定問題。多層次傳銷公司得就返還價金或買回價格中扣除商品減損之價額，然而多層次傳銷法規對商品減損價值之判定應以何為依據，並未有任何指引。(3)學者劉邦典（民83）指出，多層次傳銷管理辦法對退貨之規定可能引發不肖份子利用人頭進貨，詐領獎金後，再終止契約，申請退貨，而造成業者的損失。此問題指出不完善的退貨法規可能對正當傳銷業者造成打擊。因而多層次傳銷管理辦法宜再進一步檢討，或可與其它國家之多層次傳銷法規之退貨規定比較，應有可借鏡之處。

綜合以上之分析，本研究之目的如下：

- (1)我國與各國多層次傳銷退貨條件相關法令之比較，
- (2)多層次傳銷限制參加人退貨條件及其合理性之探討，
- (3)退貨的商品價值減損之認定方式及標準之研擬。

貳、研究方法

本研究方法包括三大部份：一、各國相關法令之文獻分析，二、多層次傳銷事業之個案分析，及三、專家座談。

一、各國相關法令之文獻分析

將廣泛搜集各國多層次傳銷管理辦法，特別針對退貨規定方面加以比較分析。資料蒐集的方向，將自以下各種來源加以探詢：

- (1)公平會出版品
- (2)其它本國出版品
- (3)我國及世界直銷協會組織
- (4)網路資料庫 (<http://www.mlmlaw.com>)

二、多層次傳銷事業之個案分析

首先以公平會對違規的多層次傳銷公司之處分案例中整理出不正當限制參加人

退貨的條件之類型，再輔以蒐集國內主要傳銷公司與參加人訂定之契約，就退貨規定方面加以分析其合理性。

三、專家座談

邀請對多層次傳銷有深入瞭解之公平交易委員會委員、經濟及企業管理學者以及直銷協會及學會之業界代表就退貨條件及產品減損價值認定方式與標準方面，共同討論並提出建議。

參、研究發現

一、各國對多層次傳銷事業退貨條件與處理原則相關法令之比較：

表一：各國法令退貨條件及處理原則之比較

國家	退貨條件			處理原則	
	退貨原由	退貨期限	退貨產品之狀態限制	退貨價值計算	獎金與費用處理
中華民國	<p>※冷卻期：參加人自訂約日起14日內，得以書面無條件解約，並請求業者於契約解除生效後30日內，退還一切給付。</p> <p>※冷卻期間後：參加人得隨時以書面終止契約。</p>	<p>※冷卻期：訂約日起14日內得解除契約</p> <p>※冷卻期間後：訂約日14天後隨時得以終止契約</p>	無	<p>※冷卻期：退還參加人一切給付</p> <p>※冷卻期間後：以參加人原購價格九成買回</p>	<p>業者可扣除參加人進貨時所得的獎金或報酬，即因可歸責於參加人之事由致商品毀損滅失之價值，但業者不得請求任何損害賠償及違約金。</p> <p>退貨如係該事業取回者，得扣除取回該商品所需運費</p>

美國 - 佛羅里達州、伊利諾州、路易斯安那州、維吉尼亞州、猶他州、北加州、南加州、密西根州	若購買者對此一機會不滿意，銷售者將償還購買者全部或部分價金，或是買回任何由銷售者提供之產品、設備、供應、服務	無	無	無	無
美國 - 愛荷華州	若購買者對此一機會不滿意，銷售者將償還購買者全部或部分價金，或是買回任何由銷售者提供之產品、設備、供應、服務	購買者得在簽訂合約後或是銷售者接受合約後（視何者較晚）3個工作天內的任何時間以任何理由取消合約	無	無	無
美國 - 馬里蘭州	*公司必須買回參加人於商品第一次訂購付款後三個月內無法銷售且可再重銷售的商品，否則不能要求參加人再購買商品或勞務或給付其他代價 *參加人可在其第一次訂購商品後三個月	第一次訂購商品後三個月內	可在重銷售的情況下	買回價格至少要是參加人當初購價的90%	無

	內以任何理由以書面通知公司取消合約，公司必須買回商品				
美國 - 緬因州	若購買者對此一機會不滿意，銷售者將償還購買者全部或部分價金，或是買回任何由銷售者提供之產品、設備、供應、服務	購買者得在簽約後3日內解約，並在解約聲明生效後20天內歸還商品	購買者必須善盡保管商品的責任	銷售者須將購買者因該合約給付給銷售者的金額歸還	無
美國 - 奧克拉荷馬州	銷售者應參加人的要求或是因合約到期買回參加人購買的商品	銷售者應參加人的要求在合約終止時買回參加人於之前12個月內購買的商品	商品須是未抵押且尚未使用、可再出售的商品	買回價最少為原始購價的90%	可扣除參加人因購買產品所得
美國 - 喬治亞州	當參加人的契約為有效時，若參加人已購買了產品或是已支付了一些行政服務費用，銷售者應要買回所有無法銷售出去的產品及促銷的項目	無	商品是合理地可再銷售及可以再使用的狀況	再購買金額必須不能少於參加人對於這些物品所支付金額90%	參加者應要負擔物品返還的運送費用

美國 - 麻塞諸塞州	<p>✿參加者可以在任何時間基於任何理由以書面通知取消契約</p> <p>✿在契約仍是有效時，參加者已購買了產品，但是在合理的情況下若產品賣不出去則銷售者應要再買回其所賣出的產品</p>	無	無	再買回金額應不能少於原來淨成本的90%	無
日本	由告知日起算，未逾十四天，得以書面解除該契約。	由告知日起算未逾十四天	由業者自訂條件必明載於書面契約內	無	連鎖販賣業者不得請求因解除契約所受損害賠償或違約金之支付，收回該商品所需費用，應由該連鎖販賣業者負擔之。
英國	<p>✿參加人在七天冷卻期間內，書面通知發起人終止契約而不必給付違約金，並得要求七天內退還給付。</p> <p>✿除冷卻期間外，參加人亦可要求終止契約</p>	冷卻期為七天	無	<p>✿冷卻期間內：退還全部給付。</p> <p>✿冷卻期間外：不低於當初購買價格九成買回。</p>	參加人已銷售之商品和所收受而未返還給發起人的商品價額應予扣除。若有因可歸責於參加人之事由而減損價值之情形，發起人亦得由參加人所為之給付中扣除後再返還餘額。

馬來西亞	因其在冷卻期限內不可遞送貨物或履行服務，因此沒有相關退貨規定	冷卻期限是給予顧客十個工作日	無	在冷卻期結束前，銷售者不可接受購買者的任何付款	無
中國大陸	消費者因傳銷產品的質量問題使其合法權益受到損害的，可以向傳銷企業或傳銷員提出退貨或者賠償。 傳銷員退出傳銷活動時可以要求退貨	消費者自購買產品之日起30日內可以隨時提出退貨請求。傳銷員可以自由退出傳銷事業並且退貨。	產品因傳銷員、消費者過錯致使產品毀損、不具有再銷售價值除外。	傳銷員加入傳銷活動之日起30日以後退出傳銷，並向傳銷企業要求退回未售出產品的，傳銷企業在退貨貨款時，可以根據合同約定扣除一定的費用，但扣除的費用不得超過退貨貨款的百分之二十。	
加拿大	冷卻期間各省規定不同，但冷卻期間較長	無	無	無	無

- 資料來源：
- 1.<http://www.mlmlaw.com/library/statutes/state/>
 - 2.行政院公平交易委員會，各國對多層次傳銷事業之管理政策比較研究，行政院公平會出版，民83年12月
 - 3.陳錦全，多層傳銷立法之研究，東吳大學法律研究所碩士論文，民78年
 - 4.詹弘志，你為什麼不做傳銷？傳銷世紀，民86年

結語：

上表為各國有關多層次傳銷法令退貨條件和處理原則的比較，以下為上表的幾點摘要：

(一) 在退貨緣由方面：

基本上各國為了怕參加人是因為一時衝動而加入多層次傳銷事業或是加入後發覺和先前的想法有所差異而有所不滿意時，對於參加人加入多層次傳銷事業都賦予反悔的機會，因而有冷卻期或其他相類似的規定，且不需要附加理由，以保護參加人的權益。

表二：各國退貨緣由之比較

國家	中華民國	日本	英國	馬來西亞	美國 - 馬里蘭州	美國 - 奧克拉荷馬州	美國 - 其他州
退貨緣由	終止解除 契約不需 附加理由	終止解除 契約不需 附加理由	終止解除 契約不需 附加理由	不需附加 理由	第一次購買後三個月內無法銷售且可重再銷售的商品，或參加人以任何理由取消合約	應參加人要求或是因合約到期	參加人對此一機會不滿意

(二) 在退貨期限方面：

我國、英國、日本、馬來西亞及美國愛荷華州、馬里蘭州、緬因州都有明確的冷卻期規定，而美國其他各州則無明確的期限規定，那是因為參加人可以在任何時間以任何理由要求退貨。且大部分的國家（除馬來西亞外）在冷卻期過後，還是允許參加人退貨。

表三：各國退貨期限之比較

國家	中華 民國	日本	英國	馬來 西亞	美 - 愛 荷華州	美 - 馬 里蘭州	美 - 緬 因州	美 - 其 他各州	中國 大陸
冷卻期/ 解約期	14天	14天	7天	10天	3天	第一次 訂購後 3個月	3天	無明確 期間規 定	30天

(三)在退貨產品狀態限制方面：

我國、英國、馬來西亞對於退貨產品狀態並無限制；美國馬里蘭州、奧克拉荷馬及喬治亞州則有此方面的限制；至於日本法令對於此方面則規定由多層次傳銷業者自行訂定於契約上。

表四：各國在退貨產品狀態限制之比較

國家	中華 民國	英國	馬來 西亞	日本	美 - 奧 克拉荷 馬州	美 - 馬 里蘭州	美 - 喬 治亞州	美 - 緬 因州	中國 大陸
退貨產品 狀態限制	無	無	無	由業者 自行訂 定	未抵押 未使用 且可再 銷售	可再銷 售	合理的 可再銷 售且可 再使用	善盡保 管商品 的責任	可再銷 售

(四)退貨價值計算方面：

我國和英國都規定在冷卻期間內退貨，退還參加人一切給付；超過冷卻期退貨，則以不低於原始購價九成的價格買回商品。美國馬里蘭州、奧克拉荷馬州、喬治亞州及麻塞諸塞州則規定返還價不得低於九成。至於美國其他各州和日本、馬來西亞都沒有退貨價值計算的規定。

表五：各國在退貨價值計算之比較

國家	中華民國	英國	日本	馬來西亞	美—奧克拉荷馬州、馬里蘭州、喬治亞州、麻塞諸塞州	美—其他各州	中國大陸
退貨產品狀態限制	冷卻期內退還全部、超過冷卻期以不低於九成買回	冷卻期內退還全部、超過冷卻期以不低於九成買回	無	無	買回價最少為原始購價的九成	無	無

(五)退貨所引發之獎金與相關費用處理方面：

我國、英國都要求多層次傳銷業者不得因契約的取消而向參加人請求任何損害賠償及違約金（日本亦有此規定），但得扣除參加人因進貨所得之報酬及可歸責於參加人之事由致商品毀損滅失之價值。但我國又要求運費應由參加人負擔，日本則要求由多層次傳銷事業負擔。至於美國各州，除了喬治亞州要求運費由參加人負擔、奧克拉荷馬州規定可扣除參加人因購買產品所得之外，皆無此方面的規定。

表六：各國在退貨所引發之獎金與相關費用處理之比較

國家	中華民國	英國	日本	馬來西亞	美—奧克拉荷馬州	美—喬治亞州	美—其他各州	中國大陸
獎金與費用處理	不得而向參加人請求任何損害賠償及違約金，但得扣除進貨報酬及商品毀損滅失之價值。運費則由參加人負擔	不得向參加人請求任何損害賠償及違約金，但得扣除進貨報酬及商品毀損滅失之價值	不得向參加人請求任何損害賠償及違約金，且運費由公司負擔	無	可扣除參加人因購買產品所得	參加者要負擔物品返還的運費	無	可以根據合同約定扣除一定費用，但扣除的費用不得超過退貨款的百分之二十

(六)退貨條件告知方式方面

我國、英國和日本規定必須以書面的方式告之參加人契約或退貨條件內雙方的權利義務，而美國除了佛羅里達州規定必須以書面方式呈現外，其餘各州皆允許以書面或口頭方式告知，至於中國大陸、馬來西亞和加拿大則無此方面的規定。

表七：各國退貨條件告知方式之比較

國家	中華民國	日本	英國	美國 - 佛羅里達州	美國 - 其它州	中國大陸	馬來西亞	加拿大
契約 \ 退貨條件告知方式	書面	書面	書面	書面	書面或口頭	無	無	無

二、我國傳銷事業現行退貨條件之實施概況

根據公平會在民國84年所作之調查（中華民國八十四年台灣地區多層次傳銷事業經營概況調查報告，86年1月再版）回答多層次傳銷事業在退貨方面之實際情形如下：

多層次傳銷事業對參加人因故無法將所定貨品消費而有意退回之退貨，就條件、時限、還款及退貨對象等規定如下：

(一)退貨條件：

不論參加人是否退出組織，七成以上之事業皆接受退貨，有79家只在參加人退出組織時方接受退貨。

表八：我國現行參加人退出傳銷組織可否退貨之比較

	退出傳銷組織時才可退貨	無論是否退出傳銷者皆可退貨	總計
家數	79	193	272
結構比(%)	29.04	70.96	100

資料來源：多層次傳銷事業經營概況調查報告，公平會出版，86年6月

(二)時間限制：

對於退貨之時間限制，以規定再訂貨或退出組織一定時間內方能退貨者計113家占41.54%為最多，其次為規定須在所訂商品有效使用期限前一定時間內方能退貨者之106家占38.97%，無時限者則有只有53家。

表九：我國現行傳銷事業規定參加人退貨之時間比較

	訂貨或退出組織一定時間內	商品有效使用期限一定時間	無時間限制	總數
家數	113	106	53	272
結構比 (%)	41.54	38.97	19.49	100

資料來源：多層次傳銷事業經營概況調查報告，公平會出版，86年6月

(三)還款規定：

有32.35%之業者對於退貨還款規定為未拆封可退，已拆封不可退，規定已拆封須按一定比例扣減價值減損部分者有83家占30.51%，規定無論是否拆封，皆按一定折扣退款者有74家占27.21%，不管是否拆封，皆可原價退貨者有10家，其他有17家。

表十：我國多層次傳銷業者對於還款之規定比較

	未拆封退還，已拆封扣減價值減損	未拆封可退，已拆封不可退	不管是否拆封，按一定折扣退款	不管是否拆封，皆原價退貨	其他	總數
家數	83	88	74	10	17	272
結構比 (%)	30.51	32.35	27.21	3.68	6.25	100

資料來源：多層次傳銷事業經營概況調查報告，公平會出版，86年6月

(四)退貨對象：

有197家事業准許參加人直接向公司退貨，規定直接退貨或透過上線退貨皆可者有49家，有18家規定達某層級以上方可直接向公司退貨，向直屬上層參加人退貨者則有8家。

表十一：我國多層次傳銷事業參加人之退貨對象比較

	直接向公司退貨	向直屬上線退貨	直接退貨或透過上線退貨	達某層級者向公司退貨	總數	
家數	197	8	49	18	272	
結構比(%)	72.43	2.94	18.01	6.62	100	

資料來源：多層次傳銷事業經營概況調查報告，公平會出版，86年6月

三、公平會對違反退貨規定之多層次傳銷事業之處分案分析

以下的資料來源是整理自工商時報、經濟日報、自由時報及行政院公平交易委員會，多層次傳銷案例集。

(一)三光吉米鹿公司

民國86年七月底，公平交易委員會通過了對多層次傳銷商“三光吉米鹿”的處分案，由於該公司於前不久和某立委發糾紛進而互相指控，而聲名大噪，所以該處分案也引起多方關注。

公平會接獲民眾檢舉被處分人所銷售之“負離子健康床墊”商品一經拆封或購貨日期逾三十日即不能辦理退貨，且被處分人提供參加人之事業手冊登載公司資本額為一億元，與事實不合，侵害參加人的權益，並有礙交易秩序。另本會主動發現被處分人於八十六年三月二十九日中時晚報第一版登“三光吉米鹿負離子健康床墊”廣告，其內宣稱“本產品有日本厚生省醫療器具許可番號第1441號柔中華民國行政院衛生署的醫療器材許可藥字第85026259號，是合法且安全的保障”疑涉有虛偽不實及引人錯誤情事。

公平會於其第299會議決議，三光吉米鹿公司違反公平交易法和多層次管理辦法之行為有以下四點：一、資本額告知不實，違反多層次傳銷管理辦法第四條。二、購貨日期超過三十天，不接受退貨換貨的規定，違反多層次傳銷管理辦法第五條。三、健康床墊廣告不實違反公平交易法第二十一條規定。四、對於拆封不退之規定，公平會認為此規定排除消費者及參加人解約退貨之權利，有礙平等互惠與公序良俗，為影響交易秩序的顯失公平行為，故違反公平法第二十四條。

關於第一點內容為：

被處分人於八十五年六月二日向公平會報備之事業手冊資料中，載明公司資本額為“新台幣一千萬元”但自八十五年八月二十三日以後向本會報備之資料，資本額即更改為“新台幣一億元”，且被處分人之參加人到會陳述所提供之事業手冊之中，均一致載有“吉米鹿國際股份有限公司之資本額為新台幣一億元之內容”，但根據台北市政府建設局八十六年七月十九日來建一字第八六三一六六九二號表示，被處分人自設立以來資本額並未異動，皆為資本額一千萬元。又被處分人於八十六年五月十三日來函為變更報備會員規則，其中本額部分更改為“新台幣壹仟萬元”。

關於第二點內容為：

被處分人在八十五年二月十三日來函向公平會報備之事業手冊之中，對於有關解除、終止契約及退貨之期間計算方式，均尚符合管理辦法之規定，但是根據被處分人之參加人於八十五年九月二十三日到會陳述所提供之事業手冊內，卻更改為“購貨日逾30天者（退換貨申請期間計算）”不接受退換貨之規定，並且在八十六年五月十三日函送本會修訂後之會員規則另修訂為“終止契約後已30天者。（日起至退換貨申請日止為計算間）”。另查到被處分人自從八十五年二月十三日檢送“健康器材事業部”之事業手冊向本會報備以來，其所印製發給參加人之“事業手冊”中，有關“不接受退換貨之項目例示”即載有“商品已拆封者”之規定。

關於第三點內容為：

被處分人於八十六年三月二十九日中時晚報第一版刊登“三光吉米鹿負離子健康床墊”廣告，其內宣稱“本產品有日本厚生省醫療器具許可番號第1441號及中華民國行政院衛生署的醫療器材許可藥字第85026259，是合法且安全的保障。但是查衛生署僅係是就被處分人所送審”三光吉米鹿電位治療器（即負離子健康床墊）產品，於八十五年五月十六日以衛生署藥字第85026259號簡便行文表函復被處分人審查結果，該函復文載明審查結果為“本產品依本署83、8、19衛生署藥字第83047750號公告為無須申領許可證之醫療器材……”，全文旨在函知被處分人其產品為無須申領許可證之醫療器材，可是廣告卻引人誤以其產品已經衛生署核發醫療器材許可字號，違反前揭法條規定。

關於第四點內容為：

三光吉米鹿公司於其事業手冊規定「商品已拆封者」亦屬不接受退換貨之項目，且於所販售「負離子健康床墊」之外包塑膠封套上，封貼有「一旦拆封 恕不退換」之封條，然查吉米鹿公司所販售之「負離子健康床墊」，售價高達七至十餘萬元，買受人世自有檢查以發現有無瑕疵之必要，復依其物之性質及一般生活經驗之理解，拆封應尚不致造成物品滅失或價值減損，縱有價值減損之情事，亦非不得視減損程度為合理之扣除，吉米鹿公司逕以「拆封不退」之規定，排除消費者及參加人解約退貨之權利，有礙平等互惠與公序良俗，屬公平交易法第二十四條所規定之足以影響交易秩序之顯失公平行為。

(二)受茂公司、京雅公司

- 1.受茂公司、京雅公司於參加人加入其傳銷組織時，未與參加人締結書面參加契約，並有不准參加人行使契約解除權及終止權，於參加人退出組織時不准參加人退回所持有商品及請求返還該商品之價金，致參加人權益受損之情形。

此案例違反了管理辦法第三條規定：

多層次傳銷事業應以書面據實載明傳銷組織或計劃，營運規章等事項，向本會報備。

此案例違反了管理辦法第四條規定：

多層次傳銷事業於參加人加入其傳銷組織或計劃前，應詳實告知有關該事業之傳銷組織或計劃……，參加人退出組織或計劃之條件及因退出而生之權利義務等事項，且該事業應與參加人締結書面參加契約，以保障參加人之權益。

此案例違反了管理辦法第五條規定：

多層次傳銷事業於參加人書面參加契約中，應明訂包括參加人得行使契約解除權及終止權，及商品退貨、價金返還等規定。

2.部分參加人再三堅持退出要求退貨時，以不當名義隨意扣減各項費用，參加人利益不當受損。

此案例違反了管理辦法第七條第一項第二款規定：

多層次傳銷事業不得於參加人退出時，扣發其應得之利益。

(二)威擎公司

威擎公司於“經銷商訂貨辦法”中雖訂有“退、換貨程序”，然其退貨規定“經銷商第一次向公司訂貨時，若未逾十四天可享試用辦法（可換可退）之權利，但貨品因人為毀損時，不得退貨…”。

此案例違反了管理辦法第四條所規定：

多層次傳銷事業於參加人加入其傳銷組織或計劃前，應詳實告知有關該事業之傳銷組織或計劃……，參加人退出組織或計劃之條件及因退出而生之權利義務等事項，且該事業應與參加人締結書面參加契約，以保障參加人之權益。

被處分人未明確告知參加人退出傳銷組織時所具有之權利。

此案例違反了管理辦法第五條所規定：

多層次傳銷事業於參加人書面參加契約中，應明訂包括參加人得行使契約解除權及終止權，及商品退貨、價金返還等規定。

但被處分人未與參加人締結符合管理辦法規定之書面參加契約，致參加人權益無法獲得保障，已違反管理辦法第五條之規定。

(四)生長樹國際事業股份有限公司

生長樹國際事業股份有限公司與其參加人於加入時簽訂之“生長樹國際股份有限公司會員申請書”內容不符管理辦法第四條第一項、第二項應告知參加人的事項之規定以及第五條所規定參加人得於申請解除契約或終止契約時，具有返還所持有商品，並取回價金的權利，故已違反管理辦法第四條第一項、第二項及第五條第一項之規定。

另本會據管理辦法第六條規定派員前往被處分人營業所檢查備置之各項書面資料，然被處分人卻以尚未備妥為由，而無法提出各項資料供檢查，係違反管理法第六條第一項之規定。

(五)炳翰公司

管理辦法第五條規定，多層次傳銷事業於參加人書面契約中，應明定包括參加人得行使契約解除權及終止權，及商品退貨、價金返還等規定，以明定參加人退出組織或計畫而生之權利義務關係。查炳翰公司於參加人書面契約中，未明定該等事項，亦已違反該條之規定。

(六)貝爾麗登公司

1. 貝爾麗登公司向公平會補充之報備資料中訂有關於參加人退出組織或計畫之條件及因退出而生之退貨辦法等權利義務，然該公司實際與參加人簽訂之直銷商申請書及所附之直銷商經營指南為初次報備之版本並無前述規定，僅於約定參加人自訂約後得隨時以書面通知公司解除契約，且於直銷商經營指南第八項退貨作業規定：直銷商所訂之貨品，可於當月月底以前辦理退貨，逾期恕不受理。兩份文件中均無條款訂定有關參加人退出組織或計畫之條件及因退出而生之權利義務。

此案例違反了管理辦法第四及第五條規定：

2.此外，貝爾麗登公司於本會派員檢查後，致函本會表示該公司與參加人所簽訂之契約中未列退貨規定係因先前印製之契約書數量過多，作廢可惜，該公司另以將退貨辦法貼於公司佈告欄之方式告知參加人取代書面契約。

此案例違反了管理辦法第四條第三項：

(七)蘭麗公司

蘭麗公司遞送之合銷商（參加人）退出退貨之付款憑單中，其所扣發之獎金部分似包括其他參加人獲取之獎金，顯有違反管理辦法第七條第一項第四款不得於參加人退出時扣發其所應得利益之規定之虞。

(八)查洛伊公司

經查洛伊公司實施多層次傳銷行為有拒絕參加人退貨，違反管理辦法之情事。查被處分人以“產品非向公司出貨”為由，拒絕“一般消費者”成為“簽約之消費者”時所消費使用之二萬二千元產品辦理退貨，然“一般消費者”經簽約成為“簽約之消費者”後，即可取得經銷商資格，取得推廣、銷售商品或勞務及介紹他人參加之權利，並因而獲得佣金、獎金或其他經濟利益。“簽約之消費者”為晉升職級所購買之二萬二千元產品，應視為“加入時所給付之一定代價”，被處分人拒絕“加入時所給付之一定代價”之產品辦理退貨，核屬違反前開法條規定。

(九)龍芝琳公司

- 1.龍芝琳公司以口頭告知參加人有十四天猶豫期，於申請表第三條並規定申請人可以終止與龍芝琳的關係，應將原封之供應品在十四日內退回，十四天以後即不可退出。
- 2.又該公司營業手冊中（嗣後印製）解除契約（訂約日十四日）辦理退貨時，規定扣除“作業費”10%，及規定終止契約“二十”日內，接受經銷商之退貨，坦承確不符多層次傳銷管理辦法規定。

(十)台灣妮芙露有限公司

此一公司之行銷方式係經由該公司參加人介紹，繳付新台幣二千元參加研修會

後成為該公司“美體專員”，即取得推廣、銷售該公司商品及介紹他人參加之權利，並因而獲得佣金、獎金。

但公平會在八十二年三月二十六日派員前往被處分人主營業所檢查應備置之各項書面資料，惟有下列不符管理辦法規定之情事：

- 1.本會人員至該公司審視其與參加人簽訂之“研修會參加申請書”發現與當初向本會報備時所附合乎管理辦法之“加入契約書”並不相同，其內容未符合管理辦法第四條第一項、第二項及第五條之規定。
- 2.該公司並未依管理辦法第六條之規定，按月記載備置關於參加人主要分佈地區之資料。

(二)意納國際企業有限公司

被處分人之行銷方式是經由公司參加人之介紹，繳付新台幣一千元成為該公司之會員，會員得取得進貨之優惠價，並因銷售或消費金額達到目標而成爲經銷商，故爲一“多層次傳銷”。

被處分者雖在向公平會報備函中記載管理辦法第四條第一項之規定，但實際並未明列於書面契約之中，又無法提出有告知參加人簽名等證明方式，故違反管理辦法第四條第一、二、三項規定之事實。

此外，查被處分人於參加人書面契約中，未明定管理辦法第五條規定所明定之事項，亦違反該條之規定。

表十二：違反退貨規定之多層次傳銷事業案例之違法現象整理

		公司名稱										
違反 多層次 傳銷 管理 辦法	法 條	受茂公 司京雅 公司	威擎公 司	生長樹 國際事 業股份 有限公 司	炳翰公 司	貝爾麗 登公司	蘭麗公 司	洛伊公 司	龍芝琳 公司	三光吉 米鹿公 司	台灣妮 芙露公 司	意納國 際企業 有限公 司
		第4條	●	●	●	●	●		●	●	●	●
		第5條	●	●		●	●	●	●	●	●	●
		第6條			●			●			●	

資料來源：整理自經濟日報、工商時報、自由日報及多層次傳銷案例集

四、我國多層次傳銷事業退貨條件之個案分析

以下將就國內的多層次傳銷事業與參加人所訂定之退貨條件作一探討。將列舉五家公司之事業手冊上之退貨相關規定。

(一)如新

1.直銷商退貨

退貨條件	<p>①在產品訂購日期後一年內將產品退回給公司，只要產品完整、未經開封、未經更改並可再用以出售即可重新做存貨，公司即會退回批發價的90%，但應先扣除有關的獎金及佣金。</p> <p>②產品如為一個組合或套裝的一部份，但可獨立出售者，只要該產品仍未過期、未經開封以及可再用以出售，直銷商均可要求退回該產品。</p>
退款方式	依直銷商之要求以下述方式為之：產品兌換券或支票

退貨程序	<p>①公司將告知直銷商退回產品的正確手續和地點，方可獲得退款。</p> <p>②直銷商之下線如根據本退換貨政策退回產品，公司有權要求直銷商退還其收取的有關獎金及佣金，其方法為直接聯絡有關的直銷商，或扣除準備發出的獎金及佣金。</p> <p>③此政策適用於公司的退貨政策所允許的所有退貨、適用法律要求的退貨政策延伸部分，以及由於直銷商行為失當或做不實聲明，或其他特殊情況，致使公司應退還較既定政策為多款項之情事。</p>
------	---

2. 直銷商解除或終止產品購買合約

退貨條件	<p>①直銷商於簽定直銷商協議書及產品訂購協議書起14天內，以書面通知 NU SKIN Taiwan 解除產品購買合約並退出公司直銷組織。</p> <p>②NU SKIN Taiwan 將於直銷商解約後30天之內接受退出直銷商退貨之申請，由直銷商自行送回產品，但必須是產品完整、未經開封、未經更改並可用以出售及可重新做存貨。</p> <p>③直銷商於第一條所指的解約權期間過後，可隨時以書面終止產品購買合約並退出公司直銷組織。</p>
退款方式	如新公司將退回直銷商於產品購買合約解除時所有產品之進貨價金額，NU SKIN Taiwan 得扣除產品退還時因直銷商行為之故所損失之價值，及 NU SKIN International 因原來直銷商進貨而已經給付之訂金或報酬。 直銷商依上述條文行使解除權或終止權時，不需給付損害賠償或違約金。
退貨程序	直銷商如要獲得退款，必須按以下手續辦理： 1. 向 NU SKIN Taiwan 發出書面通知書，表示欲解除或終止產品購買合約及退出公司直銷組織，並附上退貨申請表、購貨發票證明、銷貨退回折讓單並蓋買受人印章。 2. 支付退回產品的一切運費 3. 將未過期、未開封及可以再出售的產品退回。如退回之產品不符合上述情況，不能獲得退款。

3. 零售顧客退貨

退貨條件	直銷商每次零售產品時，不論貨款若干，均必須填妥一式三份的零售收據，並親自簽署。直銷商需將填妥的零售收據兩份副本交給有關零售顧客，而自行保留原本。 直銷商同意給予零售顧客7天退款保證。因此零售顧客可以各種理由，在購入產品後7個工作天內要求退貨。
退款方式	零售顧客可以各種理由，在購入產品後7個工作天內要求按買價退回貨款。只要有關零售顧客按照零售收據背頁說明之規定辦理，直銷商即需在收到退款要求後10天內退回貨款。有關顧客亦可全權酌處要求直銷商更換產品代替退款。
	法律賦予零售顧客之退貨退款權利，可能會凌駕於上述退貨退款權利，或比上述退貨退款權利更加廣泛，如兩種權利具有互不相符之處，仍依有關法律為準。

(二)永久

1.直銷商之退貨

退貨條件	凡剛成為助理主管且未向公司訂過貨者之直銷商就所承購之產品不滿意，不論係未經使用且可銷售之產品，或已用過或用去部分之產品，均得在承購30天內附加理由要求其推薦者買回該產品。收到請求後，推薦者應照辦。 推薦者收到直銷商之退貨，可與公司換取該產品之新品。 倘直銷商無法自其推薦者取得滿意之退款或換得新品，該直銷商應與總公司聯繫，將全部實情（其中包括未用可銷售產品清單）詳告之。
------	---

2.退出直銷權並退貨

退貨條件	直銷商得自訂約日起14日內以書面通知本公司解除契約。於前述期間經過後，直銷商得以書面通知本公司終止契約。 直銷商終止或解除契約退出本公司，應於終止或解除契約30天內依本公司規定向本公司申請退貨，過期不予受理。
------	---

退款方式	解除契約者（14天內）：按原購買價購回產品並扣除因可歸責於直銷商之是由致產品損滅失或無法轉售之價額及已給付之獎金、報酬及為處理退貨所需之成本費用及其他必要支出。 終止契約者（14天後）：按原購買價格90%購回，並扣除因可歸責於直銷商之事由致產品損滅失或無法轉售之價額及已給付之獎金、報酬及為處理退貨所需之成本費用及其他必要支出。已過期產品不得申請退貨。
退貨方式	直銷商須本人親自至原購貨之提貨中心辦理退貨。 經拆封、使用而無法再予轉售的產品，或停止供貨及舊包裝超過月刊公佈日6個月期限者，皆無法接受退貨。

3. 顧客退貨

退貨條件	如由直銷商所出售與顧客之產品發生瑕疪，顧客得於30天內向直銷商申請退還該有瑕疪之貨品全額還款，還款之事由直銷商負責，直銷商可將顧客退還之貨品向公司換取新品。 凡顧客承購之產品不滿意，不論係未經使用且可銷售之產品，或已用過或用去部分之產品，均可在承購30天內附加理由，要求直銷商買回該產品。
------	---

（三）安麗

1. 直銷商退貨

退貨條件	因顧客不滿意或存貨過多，將有關文件或創業資料連同產品寄送至儲運處退貨組。
退款方式	顧客不滿意者：開立現金代用券 存貨過多者：以支票方式退款

2. 直銷商退出退貨

退貨條件	解除契約：直銷商得以加入安麗事業起30天內向安麗日用品股份有限公司書面通知解除契約，及申請退出安麗事業，並得申請退貨。 終止契約：直銷商得以加入安麗事業起30天後向安麗日用品股份有限公司書面通知解除契約，及申請退出安麗事業，並得申請退貨。
------	--

退款方式	安麗公司應於契約解除後30天內接受直銷商之退貨申請，並依該退貨商品之原購價金全數金額退款，但得扣除退貨商品有價值減失的部分及因進貨已付之獎金。 安麗公司應於終止後30天內接受直銷商之退貨申請，並依該退貨商品之原購價金95%金額退款，但得扣除退貨商品有價值減失的部分及因進貨已付之獎金。
退貨方式	檢附文件連同產品寄送至儲運處退貨組

3.顧客退貨

退貨條件	安麗家用器具：顧客若選購安麗家用器具產品，有權自購買日起試用90天，以決定是否滿意，是否留用。 安麗教育用品系列：享有自購買日起14天猶豫期的保障（但按直銷商而言為購貨發票日期為起點算起44天內為猶豫期）
退款方式	直銷商會提供顧客下列選擇：免費更換同項產品、全額換購他項安麗產品、價金全數退還

(四)丞兼

1.直銷商退貨

退貨條件	顧客不滿意（補換期限依訂貨日90天內提出）、品質瑕疵或包裝損壞（依發票30天內）、短少（依發票30天內）、郵寄短溢或破損（於收貨後5日內告知台北公司客服中心）
退貨方式	將有關文件及產品送交各服務中心補換新產品（郵寄短溢或破損將文件送交總公司）

2.直銷商退出退貨

退貨條件	解除契約（加入後14天內）：解除契約30天內申請 終止契約（加入後14天後）：終止契約30天內申請
退款方式	解除契約：返還其進貨價金及加入時支付之費用，扣除已發出之獎金、退回之運費請自理 終止契約：以經銷價之90%購回，扣除已發出之獎金、退回之運費請自理

退貨方式	將有關文件及產品送交各服務中心辦理
------	-------------------

3.顧客退貨

退貨條件	經銷商得同意給予顧客7天退款保證。因此零售顧客可以各種理由，在購入產品7天內，向經銷商要求按買價退回貨款
------	--

(五)安泰興

1.直銷商“換”貨

換貨條件	品質瑕疵，期限為收到3日內提出申請
換貨方式	至各原加入地點或總公司客戶服務科並更換新產品

2.直銷商退出退貨

退貨條件	解除合約：加入14天內提出 終止合約：超過14天後提出
退款方式	解除合約：退回人會員費100%及產品原購價格100% 終止合約：依公交法之約定 退貨減損處理方式：未經拆封產品，但超過購貨30日期限，以30天為一個單位（超過不滿算一個單位），退貨每一單位減損原購價格10%價款；貨品退貨時已超過保存期限，減損原購價100%；人為因素造成之污損毀、變形或保存不良而無法銷售之產品，退貨時減損原購100%價款
退貨方式	至各原加入地點或總公司客戶服務科辦理，轉交總公司審核。須由本人親自辦理，退貨如係公司取回者，並得扣除取回該產品所需運費

五、專家意見整理

(一)多層次傳銷限制參加人退貨條件及其合理性探討

1. 參加人是否只能在解約狀況下退貨？如果只是對產品不滿意是否亦可退貨？

消費者不滿意應可退貨

在多層次傳銷體系中可以分為三種人，一是廠商、二是傳銷商、三是消費者，而這三種人的資訊是不對稱的。一般而言，廠商對產品的資訊了解程度是最完整的，而消費者對於產品的資訊了解程度則是屬於較不完整的一方。所以以公平性的原則來說，消費者只要對產品不滿意都應該是可以退貨才對，但是在此一議題上必須要清楚的定義何謂“不滿意”才行，因為消費者對“不滿意”的定義通常和傳銷商及廠商對“不滿意”的定義不太相同，因為廠商是站在經營企業和獲取利潤的立場，所以一定會對消費者的退貨條件多所限制。

傳銷商不滿意應可退貨

以整個多層次傳銷體系的精神而言，傳銷商是做一個銷售及推廣商品的動作，所以對其而言，商品應該是 industry good，故整個傳銷體系應該包含廠商和傳銷商，也就是說，傳銷商應可以視為廠商的代表，而是體系的一個成員，所以傳銷商的退貨應該是屬於公司內部的退貨，而我們可以知道沒有人不讓公司內部的人退貨，所以不應該在解約下才可退貨，因為退貨只是保障他在資訊不充足的情況下，避免決策的錯誤造成的損失，所以只要他認為產品不好賣、或是沒有信心就應該可以退貨才行。當然也有可能是因為傳銷商的顧客要退貨而引發退貨，在此情形下也應該是可以退貨才對，但是如果有些公司以退貨條件來做為宣傳花招，以建立信賴度，那麼公平會對多層次傳銷事業退貨條件的規定就不應該太寬鬆，以符合公平合理。

多層次傳銷管理辦法的退貨規定是指退出性的退貨

多層次傳銷管理辦法在有關退貨規定的部分，是指退出性的退貨。不過實務上有些公司確實對非退出性的退貨有所刁難的行為。非退出性之退貨可以管理辦法第

四條第一項價值擔保的部份加以引申。

- 2.多層次傳銷事業是否能以換貨來替代退貨，而不給與參加人退貨？

換貨是比退貨更嚴苛的條件

在回答此問題時，應要考慮到傳銷人是否會繼續留在多層次傳銷這一個組織之中，如果傳銷人是要繼續留在多層次傳銷組織之中且在其同意之下，當然是可以用換貨代替退貨，如果不是的話，那用換貨就好是要綁住這個人，當然最好是兩造在先前訂定契約時就應該先明訂清楚以避免往後發生如此的問題。

但最好是不要用換貨來替代退貨，因為換貨是更嚴苛的條件，如果多層次傳銷的產品不好，怎麼換都是不好的，且換貨只是變相的強制進貨，參加人在退完貨之後，要不要再進貨是他自己的自由才對。

- 3.產品拆封不退之合理性研究，及是否應針對不同產品之特性，而有不同的退貨條件

拆封不退之規範應考量市場價值、流行性及可儲存性等

產品拆封不退是否合理，應要視產品的特性來判斷，而針對不同產品特性訂定不同的條件，而其認定的準則，應該要問消費者認為如何、消費者願不願意接受一個拆封過的產品再賣給我，做為一個準則。

若是拆封後的產品無法還原時，如罐裝產品，可能會因為消費者已使用過，所以無法再銷售，此時應是無法退貨，因為如果可以退貨的話，公司則必須承擔這無法再銷售的風險，這樣對公司而言是很不合理的，所以產品拆封不退是否合理，應要先清楚定義產品的特性？例如：時間的長短、市場價值的變化、還是其流行性、可儲存性等等。而根據不同的產品特性來決定拆封不退是否合理。

(二)退貨產品價值減損之認定方式及標準之探討

- 1.傳銷事業管理辦法對退貨之價金及可扣除之規定是否合理，及是否應針對不同產品特性而有不同的價值減損認定之方式及標準？

購買者認爲無形商品應自產品啓使日開始計算其價值的減損

實務上最大的問題是有關“無形商品”的價值減損認定，因爲有些無形商品自購買至開始使用可能會相隔一段很長的時間，而在這段期間之中無形產品本身並沒有任何的價值減損，所以若從購買日開始計算其價值的減損，那麼對購買者來說十分不公平，所以應以產品啓始使用日開始計算其價值的減損才是比較合理的。

廠商認爲無形商品應自購買日開始計算其價值的減損

但是廠商認爲消費者在購買了無形產品之後，因爲公司已投入了資源去提供這項服務以滿足消費者的需求，所以已經有了成本的支出，所以應由購買日起計算價值的減損，這樣對公司而言才是比較合理的。

明訂啓使日日期並依時間長短來計算價值減損的標準

解決這問題的方法，有人認爲其實可以利用市場的行情及市價來決定退貨的價金，以此來決定產品的利潤基礎，以避免有些產品因爲市場價值波動太大，而以原價來計算不公平，但是這在實際執行上是有困難的，因爲又要去制定當時的市價標準又會有其他的問題產品；此外有人認爲應制定一項依時間長短來計算價值減損的標準，例如：一年之內沒有使用而要退貨時以七成來計算其現在的價值，而兩年之內沒有使用而要退貨則以五成來計算其退款的金額……等等，但此最好是兩造在簽訂契約時先雙方同意才好。

但是有些產品例如：錄音帶、唱片……等等，雖然其使用許多次都不會影響產品本身的價值，但是由於消費者在購買產品之後，產品一經拆封則消費者本身已獲得了產品所提供的服務和享受，而這些服務和享受是公司在事前已投入資金所導致的結果，所以如果要退貨，應要計算其價值的減損才合理，否則對業者而言是不公平的。

2.3%的刷卡手續費及5%的營業稅在退貨時是否可退？

手續費及營業稅應在退貨時退還給消費者及參加人

消費者在購買多層次傳銷事業的產品時，本身可以決定其要支付的金融工具為何種，例如：現金、支票或是金融卡，但是若以金融卡來支付費用時，由於銀行要收取3%的手續費，所以一般多層次傳銷業者是將這項費用轉嫁給消費者自己來負擔。

但是根據財團法人聯合信用卡處理中心與事業商特約事項規定中第一條第五點之規定，若多層次傳銷參加人退貨時，金融機構會將此3%的手續費退給多層次傳銷事業，所以如果多層次傳銷事業單位不將此金額退還給消費者則屬於不合理的情形。

傳銷事業將產品賣出後要繳營業稅，所以傳銷事業會把此一轉嫁給消費者負擔，如果在廠商申報營業稅之後而消費者要退貨，此時若有一個進出、退出、或責任證明單的話那一樣可以退貨，所以傳銷事業最好在開立發票時，註明買售人的名稱和地址以辦理營業稅的退還，但許多公司都沒有這樣的情形以致於在退貨時有問題產生。

3.退貨成本之探討

傳銷事業應善盡發貨的管理責任

多層次傳銷事業應該在發貨給傳銷商時考量其銷貨的能力，不能供給超過其可以銷售能力數量的產品，所以如果是因為廠商大量供貨給傳銷商導致其因為存貨過多要退貨，此一退貨的成本應由發貨的傳銷事業來承擔，因為這是其沒有善盡管理所導致的結果。

但是，有時是因為多層次傳銷商以提供優厚的獎金和獎酬辦法來吸引傳銷商大量吃貨或是因為在產品促銷時，傳銷商大量進貨銷售商品，但是在促銷過後卻發現仍有許多貨品沒有賣出而要求退貨，則此時的退貨成本最好仍是由多層次傳銷事業本身負擔，因為傳銷商與傳銷事業雙方是共利的單位。

七成原則解決因爲存貨而產生的退貨

解決的方法之一是七成原則，即是當傳銷商銷貨超過七成之後才可以再進貨，可以避免大量的堆積貨品而產生退貨的情形發生。

六、我國多層次傳銷事業退貨條件之合理性探討

經由研究發現，目前我國多層次傳銷公司在退貨條件方面常有下列四種情形產生：一、有違規定且不合理、二、未違規定但卻不合理、三、有違規定且合理、四、未違規定且合理。

(一)有違規定且不合理：

目前在台灣此一情形最為明顯，許多多層次傳銷事業單位常常自己內訂一套公司的多層次傳銷管理辦法，而要求其參加人在加入其事業單位時要遵守此一規定，而影響了參加人應有的權益和公平，一般而言，公司內定的多層次傳銷管理辦法常會有以下幾點不合法且不合理的現象：

1.退貨期限不符合公平會規定之多層次傳銷管理辦法的期限。

(1)三光吉米鹿公司規定購貨日期超過三十天，不受退貨換貨的規定。

(2)龍芝琳公司在申請表第三條規定，申請人可以終止與龍芝琳的關係，應將原封之供應品在十四內退回，十四天以後即不可退出。

2.未在契約中明白的規定有關參加人退出組織時，有關退貨的規定。

(1)生長樹國際事業股份公司與其參加人於加入時簽訂之會員申請書，不符合多層次傳銷管理辦法第五條規定參加人具有返還所持有商品，並收回價金的權利。

(2)炳翰公司在參加人書面契約中，未明定此一規定。

3.在契約中規定參加人在退出組織時不得有退貨或換貨的規定，以及請求返還該商品之價金，並以不當名義扣減各項費用及獎金，參加人權益受損。

(1)受茂公司、京雅公司在參加人加入其傳銷組織時，未與參加人締結書面參加契約，並有不准參加人行使契約解除權及終止權、於參加人退出組織時不准參加人退回所持有商品及請求返還該商品之價金，致參加人權益受損。

之情形。

(2)蘭麗公司在參加人退出退貨之付款憑單中，其所扣發之獎金部分，包括其他參加人獲取之獎金，違反不得於參加人退出時扣發其所應得利益之規定。

(3)查洛伊公司在其多層次傳銷行為中有拒絕參加人退貨之規定。

4.在契約中有拆封不退的規定，而有礙平等互惠與公序良俗，影響了市場上的交易秩序和有明顯顯失公平的行為發生。

三光吉米鹿公司在產品的包裝外有貼拆封不退的規定。對此一問題本研究認為，應該考慮包裝拆封對產品價值損失有多少：是產品只是外表的污損，則公司可用折價的方式接受退價；或是產品拆封後即無法還原，如罐裝產品，公司必須承受很大的風險，要求退貨即不合理。而認定的標準則可以詢問消費者，看他是否願意接受一個拆封過的產品，由其來認定拆封對產品價值減損的影響才是合理的一個認定標準。

5.雖然訂有關於退貨的辦法，但是卻沒有清楚的告知參加人，而使其不知有一規規定。

貝爾麗登公司將退貨辦法貼於公司佈告欄，取代以書面契約告知參加人的方式。

(二)未違規定卻不合理

本研究針對所蒐集的國內五家多層次傳銷事業的退貨條件加以分析，因其已向公平會報備，且未察有被處分之案例，本研究首先假定這些傳銷事業的退貨規定都是沒有違反規定的，但分析結果發現有以下幾點不太合理的地方：

1.以換貨代替退貨：

安泰興公司在其直銷商並未要退出組織時，是以產品的換貨來代替退貨。這樣的規定，並不合理。因為若是直銷商覺得這個產品銷售狀況不理想或者這個退貨是來自於其顧客或是下線，卻只能換貨有強制直銷商進貨的嫌疑。

在專家座談中，林建煌教授即表示，應該不能用換貨來代替退貨，因為換貨是更嚴苛的條件，如果公司的產品不好，怎麼換都不會好，換貨只是強制進貨，參加人在退完貨後，要不要再進貨是他的自由。但莊春發教授卻認

為，應該考慮參加人是否會繼續留在這個組織中，如果是，那換貨無可厚非，如果不是，那換貨就好像是要綁住這個人。所以這個問題，應該要先前訂定契約時就應該明定清楚的事項。

2.以時間為商品價值減損標準

本研究認為若產品具有保存期限且會因為時間的經過而減損其價值的產品，例如：食品、保養品等等，若以時間做為其價值減損的標準是合理的，但是對於不具有可保存期限且不會因為時間的經過而減損其價值的產品，若以時間做為其價值減損的標準則是不合理的，所以是否要用時間的長短來做為產品價值減損的標準應要視產品本身的特質而定。

此外，專家座談會中，與會者提出了業界亦將“無形商品”以時間作為其商品退貨時價值減損的標準，也有其不合理的地方。因其商品特性，在商品減損標準的認定有其困難，但許多參加人在從未使用過這項服務而要求公司退貨時，公司依規定退其九折卡價。本研究認為這樣的產品，應該視其商品是否已經啓動了，因為服務有一個啓動程序，應以啓動使用日開始來計算其價值的減損，例如：公車卡應自開始使用之後開始計算其價值的減損，所以無形商品應該不能以出了直銷商就開始攤提折舊，本研究認為，對於無形商品的價值減損方式，應該是雙方在先前訂定契約時先明訂產品的啓動時限，購買者必須在產品啓動時限之前至少使用過一次產品，此後再依時間來訂定產品價值的減損標準。

3.停止供貨及舊包裝超過月刊公佈日六個月期限者，皆無法接受退貨：

永久公司在其直銷商退組直銷權的退貨規定上有這樣的一條規定。這樣的一個規定，對於直銷商而言並不公平，本研究認為只要這個商品還具有市場價值，不論公司是否已經停止供貨或是舊包裝超過月刊公佈日六個月者，直銷商還是應該有權要求退貨。尤其是有關舊包裝的規定，若產品的使用期限、生命週期還很長，直銷商退回該產品，公司還是可以再將它轉售出去，並不會造成損失。

在專家座談會中，有幾次專家曾表示關於可退貨商品的狀態限制，應該視其是否還具有市場價值來決定，有的產品生命週期短、有流行性，如果應

用到現有的規定，會讓產品隨著時間的過程喪失了市場價值，例如電子雞就是一個很明顯的例子，這樣商品的流行性很强，一旦流行過後商品價值馬上減損很多，但他還是在可使用的狀態下，保存期限也還很長，如果要求公司退貨會對公司造成很大的損失，而顯失公平。所以，本研究認為應該站在公平的立場來評斷此一事情。

4. 退貨須親自辦理：

永久及安泰興公司也在其退貨方式上規定直銷商退貨必須本人親自辦理，對於這樣的要求，本研究認為並不合理。合理的狀況是只要直銷商能檢附完整的文件，是不是由本人親自辦理退貨似乎並不重要。

(三)有違規定但合理

雖然傳銷公司有可以退貨、換貨的程序，但是如果貨品因人為毀損或已超過保存期限時，不得退貨，本研究則認為是有違規定但卻合理的。

可以威擎公司做為例子，威擎公司在其退貨規定中明訂“經銷商第一次向公司訂貨時，若未逾十四天可享試用辦法（可換可退）之權利，但貨品因人為毀損時，不得退貨”。

類似這樣的規定，因為拒絕顧客的退貨，有違管理辦法的規定，但本研究認為，這樣的規定有其必要性及合理性。因為超過保存期限或因人為因素而無法銷售的產品，其商品價值已有明顯的減失，若一味要求公司接受退貨，將對公司造成莫大的損失，而顯失公平。所以，公司應有權利主張不接受退貨。

(四)未違規定且合理

有許多公司在其商品退貨條件規定中，明確的規定參加人若是對商品感到不滿意或是品質瑕疵、包裝有損壞短少或存貨過多等狀況下，可以要求退貨。本研究認為這樣的規定不但未違規定且合理。

肆、參考文獻

〈書籍〉

1. 行政院公平交易委員會，多層次傳銷案例彙集，行政院公平會出版，民86年6月。
2. 行政院公平交易委員會，多層次傳銷預警指標之探討與選擇，行政院公平交易委員會出版，民85年1月。
3. 行政院公平交易委員會，多層次傳銷問題之探討研究與公平法相關條文之評估與建議，行政院公平會出版，民83年4月。
4. 行政院公平交易委員會，各國對多層次傳銷事業之管理政策比較研究，行政院公平會出版，民83年12月。
5. 行政院公平交易委員會，各國公平交易法相關法規彙編，行政院公平會出版，民82年6月。
6. 行政院公平交易委員會，韓國公平交易法相關法規彙編，行政院公平會出版，民83年3月。
7. 行政院公平交易委員會，美國公平交易法相關法規彙編，行政院公平會出版，民84年1月。
8. 行政院公平交易委員會，日本公平交易法相關法規彙編，行政院公平會出版，民85年4月。
9. 行政院公平交易委員會，德國公平交易法相關法規彙編，行政院公平會出版，民86年6月。
10. 行政院公平交易委員會，中華民國八十五年台灣地區－多層次傳銷事業經營概況調查報告，行政院公平會出版，民86年6月。
11. 林訓民，傳銷全方位指南（下），台灣英文雜誌社有限公司，83年7月初版。
12. 林建煌與楊明宗，多層次傳銷預警指標之探討與選擇，國立中央大學企業管理研究所，85年1月。
13. 陳錦全，多層傳銷立法之研究，東吳大學法律研究所碩士論文，78年。

- 14.黃營杉、洪順慶、黃恩明、陳健祥、蕭富峰、陳素菁、葉漢龍、曾瑞玲，各國對多層次傳銷事業之管理政策比較研究，行政院公平交易委員會，82年。
- 15.李延禧，「多層次傳銷事業之管理」，實用稅務，229期，83年1月，頁81－85。
- 16.葉惠青、蔡行道、劉世明、龔欽龍、劉紹貞，從美國對直銷業之規範探討我國對多層次傳銷之有效管理政策，行政院公平交易委員會，84年6月。
- 17.行政院公平交易委員會，多層次傳銷案例彙集，增訂三版，85年5月。
- 18.劉邦典、余德培、王淑姿、李小貞，多層次傳銷業問題之探討與公平交易法相關條文之評估與建議，台灣經濟研究院，83年4月。
- 19.行政院公平交易委員會，中華民國八十四年台灣地區多層次傳銷事業經營概況調查報告，86年1月再版。
- 20.蔡行道，「參加第三屆亞太地區直銷大會報告」，公平交易季刊，第三卷第四期，頁143－152。
- 21.彭杏珠，「趙揚清“處死”十二家直銷商」，商業週刊，1997年9月8日，頁20－24。
- 22.詹弘志，你為什麼不做傳銷？傳銷世紀，民86

〈報紙〉

- 1.王家英，「三光吉米鹿向公平會反撲」，經濟日報，民86年7月26日。
- 2.楊啓倫，「健康床墊廣告不實吉米鹿罰鍰50萬」，聯合報，民86年7月26日。
- 3.陳碧雲，「吉米鹿賣健康床墊」，民生報，民86年7月26日。
- 4.陳鳳蘭，「負離子健康床墊傳銷違反公平法」，中國時報，民86年7月26日。
- 5.周庭萱，「三光吉米鹿否認涉及違法」，工商時報，民86年7月26日。

〈網路〉

- 1.行政院公平交易委員會，「86年7月25日新聞稿一三光吉米鹿」，公平會網站。
2. Grimes & Reese, "Legal Principles of Multilevel Marketing", <http://www.mlmlaw.com/library/guides/Primer.htm#mlm>
- 3.<http://www.mlmlaw.com/library/statutes/state/>

評論

黃營杉（中興大學企業管理研究所教授兼所長）

本論文值得肯定之處有四：

一、多層次傳銷事業退貨問題，乃此事業活動之重要關鍵性問題，以此為主題深具研究價值。

二、以(1)我國與各國多層次傳銷退貨條件相關法令之比較。

(2)多層次傳銷限制參加人退貨條件及其合理性之探討。

(3)退貨的商品價值減損之認定方式及標準之研擬。

為研究目的，可因而對研究主題有較周延之探討，值得肯定。

三、以文献探討、個案分析及專家座談為蒐集資料之方法，研究方法適切，可蒐集到所需之資訊。

四、論文雖為期中研究報告，但已收集到極為豐碩之資料，並已有相當程度的系統化。

由於論文為期中報告，因此尚可就下列各項加以考慮：

- 一、退貨條件相關法令之比較已列研究目的，似可針對各國相關法令進行系統性之收集、分析及整理。
- 二、交易行為乃生活之一部份，不同國家有其不同之文化，若能考慮各國一般交易之退貨活動與傳銷退貨規範之關係，則其所做之各國比較，或更有價值。
- 三、退貨問題不僅發生在上下線之間，也發生在終端顧客之處。如能將之包括在研究範圍之內，應有其研究價值存在。
- 四、個案分析可再深入而系統的比較分析，並導出整體性之結論。
- 五、退貨條件及處理原則之比較分析，可加列所引法條，並做適法性之批評。
- 六、我國退貨條件之實施概況，此次級資料之研究設計，宜列入正文，以資判定資料之代表性。
- 七、結論可就我國現況之合法及違法提出說明，並就與各國比較結果提出適法性之評判及建議。