

公平交易委員會處分書

公處字第 114103 號

被處分人：峯心國際餐飲有限公司

統一編號：94226142

址 設：臺北市中山區松江路 315 號 10 樓

代 表 人：林○○

被處分人因違反公平交易法事件，本會處分如下：

主 文

一、被處分人於招募「SHISHENG 十盛」品牌加盟過程，未於締結預備加盟經營關係前，充分且完整提供「開始營運前之購買商品、原物料、裝潢工程水電、教育訓練等費用」、「加盟營運期間之購買商品、原物料、資訊處理、POS 系統維護等費用」、「授權加盟店使用智慧財產權之權利名稱、使用範圍與各項限制條件」、「加盟店所在營業區域設置同一加盟體系之經營方案或預定計畫」、「加盟存續期間，商品或原物料須向加盟業主購買、須購買指定之品牌及規格」、「加盟存續期間，商品或原物料每次應訂購之項目及最低數量」、「加盟存續期間，資本設備須向加盟業主或其指定之人購買、須購買指定之規格」、「加盟存續期間，裝潢工程須由加盟業主指定之承攬施工者定作、須定作指定之規格」及「加盟契約變更、終止及解除之條件及處理方式」等各項加盟重要資訊予交易相對人審閱，為足以影響交易秩序之顯失公平行為，違反公平交易法第 25 條規定。

二、處新臺幣 20 萬元罰鍰。

事 實

一、案緣被處分人被檢舉於招募加盟過程中，未提供首批原物料、加盟營運期間原物料之費用、品牌及水電部分施工之費用等加盟重要資訊，涉及違反公平交易法第 25 條規定。

二、調查經過

(一)函請檢舉人提供說明及相關資料略以：

- 1、檢舉人應邀參加「SHISHENG 十盛」品牌招募加盟試飲會，試飲會中被處分人僅提供飲品試喝及簡報介紹，且拒絕提供紙本文宣資料，並以品牌尚未公開、市場尚無實體門市為由，禁止拍照或錄影。簡報內容雖強調品牌採用北海道十勝乳源，但未說明使用的牛乳品牌。試飲會後，被處分人僅提供加盟意向書，並表示於 113 年 2 月底前簽約享有低門檻加盟條件，爰檢舉人即簽署加盟意向書。其後於 113 年 5 月，在檢舉人要求下，被處分人始提供加盟合約書審閱，而後雙方簽約。
- 2、被處分人於加盟合約中禁止加盟店自行採購原物料，強制加盟店透過指定平台訂購原物料，並要求達到一定數量才能配送，且首配原物料清單、加盟營運期間之原物料價格清單係於簽訂加盟契約後才提供。又被處分人要求裝潢工程須統一由合作廠商進行水電施工，卻未在簽約前提供水電施工內容及報價明細。
- 3、檢舉人認為被處分人於招募加盟過程中，未提供「開始營運前之購買商品、原物料、裝潢工程水電等費用」、「加盟營運期間之購買商品、原物料費用」、「加盟契約存續期間須向加盟業主或其指定之人購買之商品或原物料品牌、規格及每次應訂購之最低數量」、「加盟契約存續期間，裝潢工程須由加盟業主

指定之承攬施工者定作、須定作指定之規格」等加盟重要資訊。

(二)函請被處分人提出說明及相關資料略以：

1、被處分人自 113 年 1 月起開始招募「SHISHENG 十盛」品牌加盟，並自 113 年 8 月 1 日起，暫停品牌招募加盟事宜，期間共計招募○家加盟店。截至 114 年 8 月底，經扣除終止契約、停止營業，營運中之加盟店尚有○家。

2、被處分人招募加盟管道及與有意加盟者洽談加盟至簽訂契約之過程：

(1)係以加盟專線、品牌官網「加盟專區」填單、官方粉絲專頁私訊等方式招募加盟。當聯繫之有意加盟者達到約 10 人後，被處分人會在公司地址舉辦招商說明會，現場進行飲品試喝，並以「品牌簡報」進行說明，簡報內容主要介紹品牌茶飲特色、教育訓練、行銷策略、毛利率、菜單及加盟金等資訊。「品牌簡報」未提供紙本供有意加盟者攜回，僅於現場播放。

(2)招商說明會時，被處分人會提供「加盟意向書」供有意加盟者現場審閱，並逐條說明意向書內容，若有意加盟者想要攜回加盟意向書審閱亦可，不須當下簽訂。說明會後確定加盟者，需將加盟意向書簽回總部，並於簽署意向書 3 天內支付意向金新臺幣(下同)○萬元，作為意向書之執行依據，意向金可於正式合約生效日轉為一部分品牌保證金。

(3)另依據「加盟意向書」第 1 條第 11 項規定「……若因乙方(即加盟主)於過程中最終未能與甲方(即加

盟總部)簽訂正式合約時，乙方須支付甲方意向金○%為作業處理費，其餘○%將於次月退還至乙方指定帳戶」。被處分人表示，收取該○%作業處理費，並非意欲靠意向金賺錢，而係為初步篩選加盟者，希望有意加盟者皆能審慎思考評估再加盟，且被處分人在收取意向金後，即會派員至有意加盟者所在縣市協助評估店點，故在招商說明會時皆會向有意加盟者說明前項意向金之退款規定。惟實務上，於113年7月12日前，被處分人未曾發生有意加盟者支付意向金後卻不願簽訂正式合約之情形；然113年7月中開始發生「SHISHENG 十盛」品牌之負面新聞風波，故被處分人考量後，為免衍生後續加盟解約糾紛，如有意加盟者支付意向金後不願簽訂正式加盟合約，仍主動全額退還意向金，迄今未曾沒收○%作業處理費。

- (4)簽訂加盟意向書後，被處分人後續會提供店面找點建議、商圈評估等服務。在加盟店確定營業店點後，雙方始約定時間簽署「加盟合約書」及「裝潢及採購合約書」，並收取加盟金。原則上在確定簽署正式合約日期之10日前，被處分人會請有意加盟者到公司地址審閱加盟合約書，並由業務經理逐條解說，若有意加盟者欲縮短契約審閱期間，被處分人亦不會拒絕。

3、加盟重要資訊揭露時序及情形：

- (1)簽訂加盟意向書並收取○萬元意向金前：於招商說明會時，以「品牌簡報」及「加盟意向書」提供加盟重要資訊。其中，「品牌簡報」揭露品牌加盟金

總價○/○/○萬元、經營協助及訓練指導之內容與方式等資訊；「加盟意向書」第2條揭載品牌加盟金○/○/○萬元(並載明已包含基礎前場裝潢、設備、器具、品牌使用費、操作技術及營運知識移轉費用，不包含水電工程與冷氣費用)、履約保證金○萬元、欲提早受訓之技術移轉費○萬元(正式合約簽訂後轉為品牌加盟金使用)等資訊。另被處分人表示，於本會調查前，並不知悉公平交易委員會對於加盟業主經營行為案件之處理原則(下稱加盟處理原則)，故於招商說明會時，僅以口述說明首批商品或原物料之預估金額○萬元、加盟營運期間之商品或原物料預估金額，及裝潢工程須由被處分人指定之承攬施工者施作、水電預估費用等資訊。又曾有1名有意加盟者於招商說明會前以通訊軟體LINE諮詢水電費用，被處分人亦有告知預估水電費用約○萬元至○萬元。

- (2)簽訂加盟意向書後至簽訂加盟合約書時：有意加盟者簽署「加盟意向書」並支付意向金後，即會開始尋找合適店點，在確定營業店點後，雙方才會約定時間簽署正式「加盟合約書」。以加盟招募初期○萬元加盟方案為例，「加盟合約書」已揭露開始營運前之加盟金○萬元(包含技術轉移費○萬、品牌使用費○萬)、保證金○萬元(第3章第2.1條、第2.3條)；加盟營運期間之資訊處理費(原物料運費、監視器營運費)每月○元(第3章第2.4條)等加盟重要資訊文字。另「裝潢及採購合約書」已揭露開始營運前之裝潢工程○萬元、資本設備○萬元

(第1章第3條)及設備清單；加盟營運期間之POS系統維護費年繳首年○元，次年開始○元(第1章第7條)等加盟重要資訊。又裝潢工程之水電費用資訊部分，為掌握後續施工品質及責任歸屬，被處分人指定之水電承攬施工者共有2家，當加盟店確定承租店面後，指定之水電承攬施工者會依每一家店面實際現場狀況進行丈量評估、報價，而後被處分人將報價單以LINE傳給有意加盟者，雙方可就欲施作項目來回討論，俟簽定正式加盟合約書並付款後，工班始進場施工。

(3)開店營運前、後：開店營運前，被處分人始以Email的方式傳送首批商品、原物料品項清單及「原物料單價總明細表」予加盟店，並開放訂貨APP叫貨權限予加盟店，該APP上面即揭露各商品、原物料之品項、規格、單價及應訂購最低數量等資訊，由加盟店自行依營業所需至APP訂購原物料。

理 由

一、按公平交易法第25條規定：「除本法另有規定者外，事業亦不得為其他足以影響交易秩序之欺罔或顯失公平之行為。」所稱「顯失公平」，係指以顯然有失公平之方法從事競爭或營業交易；所謂「交易秩序」，則指包含水平競爭秩序、垂直交易關係中之市場秩序，以及符合公平競爭精神之交易秩序。蓋招募加盟過程中，加盟業主與交易相對人(即有意加盟者)間存有高度訊息不對稱性，於締結加盟經營關係或預備加盟經營關係前，交易相對人對於加盟重要資訊難以全然獲悉，故加盟業主倘利用其資訊上之優

勢，未於招募加盟過程中，提供加盟重要資訊予交易相對人審閱，即與交易相對人締結加盟契約，乃屬利用資訊不對稱之行為爭取交易，對交易相對人顯失公平。又因加盟招募屬繼續性之交易模式，倘考量受害人數之多寡、造成損害之量及程度，以及有無影響將來潛在多數受害人之效果等因素，認足以影響交易秩序者，即有違反公平交易法第 25 條規定。復按同法第 42 條規定：「主管機關對於違反第 21 條、第 23 條至第 25 條規定之事業，得限期令停止、改正其行為或採取必要更正措施，並得處新臺幣 5 萬元以上 2,500 萬元以下罰鍰；屆期仍不停止、改正其行為或未採取必要更正措施者，得繼續限期令停止、改正其行為或採取必要更正措施並按次處新臺幣 10 萬元以上 5,000 萬元以下罰鍰，至停止、改正其行為或採取必要更正措施為止。」

- 二、有關開始營運前及加盟營運期間之各項費用(例如購買商品、原物料費用等應支付予加盟業主或其指定之人之費用)、加盟契約存續期間對於加盟經營關係之限制事項(例如須購買商品、原物料之品牌及規格等)等資訊，係攸關有意加盟者須投資之成本及評估營業獲利之加盟重要資訊，又加盟業主常為確保商品品質一致性，要求交易相對人於開始營運前及加盟營運期間須向加盟業主或其指定之人購買商品、原物料，對有意加盟者乃為相當且必要支出之費用。是倘加盟業主於招募加盟過程中，除有加盟業主與交易相對人間未具資訊不對稱關係之正當理由外，未於締結加盟經營關係或預備加盟經營關係之 10 日前、個案認定合理期間或雙方約定期間，以紙本或電子郵件、電子儲存裝置、社群媒體、通訊軟體等方式，提供相關加盟重要資

訊，即與交易相對人締結加盟經營關係或預備加盟經營關係，對交易相對人顯失公平，且足以影響交易秩序者，將違反公平交易法第 25 條規定。

三、被處分人應於締結預備加盟經營關係前，提供加盟重要資訊予有意加盟者審閱：

- (一)查被處分人與有意加盟者簽訂加盟合約書前，會先簽訂加盟意向書，並收取○萬元意向金，且加盟意向書第 1 條第 11 項規定，有意加盟者最終未能與被處分人簽訂正式合約時，須支付被處分人意向金○%為作業處理費，其餘○%將於次月退還至有意加盟者指定帳戶。
- (二)據被處分人表示，收取意向金之目的，係為初步篩選加盟者，希望有意加盟者皆能審慎思考評估再加盟，且收取意向金後，即會派員至有意加盟者所在縣市協助評估店點與前置作業，若有意加盟者於過程中最終未能與被處分人簽訂正式加盟合約，需支付意向金○%作為作業處理費，故在招商說明會時皆會向有意加盟者說明加盟意向書第 1 條第 11 項之收取規定。被處分人復表示，實務上未曾沒收 30%作業處理費，且於 113 年 7 月中發生「SHISHENG 十盛」品牌之負面新聞風波後，被處分人為免衍生後續加盟解約糾紛，在有意加盟者支付意向金後倘不願簽訂正式加盟合約，皆會主動全額退還意向金。
- (三)然被處分人前述陳稱，對當時簽訂加盟意向書之有意加盟者而言，其與被處分人洽談所獲資訊，係認知需簽訂加盟意向書，並支付○萬元意向金，且約定如退出將沒收已繳意向金○%，而非簽訂意向書前即已知悉事後不加盟得以全額退還。況事後得否全額退還意向金及其決定權，全繫於被處分人之意，而非有意加盟者得依據加

盟意向書所約定內容主張全額退費。因此，前述意向金之收取金額，及後續尚未簽定正式加盟契約該筆費用將予沒收之約定，將對有意加盟者之交易決定產生相當之拘束，已符合加盟處理原則第2點第4款所稱之「預備加盟經營關係」，故本案被處分人即應於締結預備加盟經營關係(即簽訂加盟意向書及收取意向金)前，提供有意加盟者各項加盟重要資訊。

四、被處分人於締結預備加盟經營關係前，未充分且完整揭露加盟重要資訊予有意加盟者審閱，業構成顯失公平行為：

(一)據被處分人所述，與有意加盟者締結預備加盟經營關係前，主要係透過舉辦招商說明會，以「品牌簡報」及「加盟意向書」提供加盟重要資訊。故本案對資訊揭露之有無、是否充分及完整，應以「品牌簡報」及「加盟意向書」所載內容判斷加盟重要資訊揭露情形。

(二)復據被處分人所述及檢視被處分人「品牌簡報」及「加盟意向書」內容，本案之資訊揭露情形分述如下：

- 1、「品牌簡報」僅揭露品牌加盟金總價○/○/○萬元及「經營協助及訓練指導之內容與方式」之資訊。
- 2、「加盟意向書」提供品牌加盟金○/○/○萬元(以○萬元方案為例，含基礎前場裝潢工程費、資本設備費、品牌使用費、技術轉移費)、履約保證金○萬元、欲提早受訓之技術移轉費○萬元等資訊。
- 3、被處分人亦表示，於本會調查前，並不知悉加盟處理原則，故於招商說明會時，如有意加盟者未主動要求，則僅以口述說明「開始營運前之購買商品、原物料、裝潢工程水電等費用」、「加盟營運期間之購買商品、原物料費用」、「加盟契約存續期間，裝潢工

程須由加盟業主指定之承攬施工者定作、須定作指定之規格」等資訊。惟口述說明之方式，對處於資訊弱勢之交易相對人來說，難以獲悉充分且完整之交易資訊，亦難據以充分評估投入加盟之成本、獲利、從事加盟之經營績效與風險等情形。

- 4、另有關「開始營運前之教育訓練費用」、「加盟營運期間之資訊處理費、POS系統維護費」、「授權加盟店使用智慧財產權之權利名稱、使用範圍與各項限制條件」、「加盟店所在營業區域設置同一加盟體系之經營方案或預定計畫」、「加盟存續期間，商品或原物料須向加盟業主購買、須購買指定之品牌及規格」、「加盟存續期間，資本設備須向加盟業主或其指定之人購買、須購買指定之規格」、「加盟存續期間，裝潢工程須由加盟業主指定之承攬施工者定作、須定作指定之規格」及「加盟契約變更、終止及解除之條件及處理方式」等各項加盟重要資訊，雖有揭載於加盟合約書、裝潢及採購合約書、設備清單、水電報價單，惟簽訂加盟意向書前，被處分人並不會主動以紙本或電子媒介等方式提供前述加盟合約書等資料予有意加盟者審閱。
- 5、又「開始營運前之購買商品、原物料費用」、「加盟營運期間之購買商品、原物料費用」及「加盟存續期間，商品或原物料每次應訂購之項目及最低數量」等資訊，係於正式開店營運前，被處分人始提供首批商品、原物料品項清單及原物料單價總明細表予加盟店確認核對，並開放訂貨APP叫貨權限予加盟店，由加盟店自行依營業所需至APP查看應訂購最低數量。

6、參諸前開情狀，被處分人與有意加盟者於締結預備加盟經營關係前，未以紙本或電子媒介等方式充分且完整揭露「開始營運前之購買商品、原物料、裝潢工程水電、教育訓練等費用」、「加盟營運期間之購買商品、原物料、資訊處理、POS 系統維護等費用」、「授權加盟店使用智慧財產權之權利名稱、使用範圍與各項限制條件」、「加盟店所在營業區域設置同一加盟體系之經營方案或預定計畫」、「加盟存續期間，商品或原物料須向加盟業主購買、須購買指定之品牌及規格」、「加盟存續期間，商品或原物料每次應訂購之項目及最低數量」、「加盟存續期間，資本設備須向加盟業主或其指定之人購買、須購買指定之規格」、「加盟存續期間，裝潢工程須由加盟業主指定之承攬施工者定作、須定作指定之規格」及「加盟契約變更、終止及解除之條件及處理方式」等各項加盟重要資訊，堪可認定。

(三)綜上，被處分人前述未於締結預備加盟經營關係前，以紙本或電子媒介等方式充分且完整提供各項加盟重要資訊之行為，致有意加盟者難據以充分評估投入加盟資金之多寡，以及加盟營運期間須支出之費用等情形。又前開加盟重要資訊，均為有意加盟者基於事業經營所關切事項，並賴以評估是否締結加盟經營關係或選擇加盟業主之加盟重要資訊，故被處分人基於資訊優勢之一方，於招募加盟過程，未充分且完整提供其所掌握之重要資訊，乃屬利用資訊不對稱之行為爭取交易，並將減少競爭同業爭取加盟之機會，構成公平交易法第 25 條所稱之顯失公平行為。

五、被處分人未充分且完整提供前開加盟重要資訊之顯失公平行為，業足以影響交易秩序，違反公平交易法第 25 條規定：

- (一)事業行為是否違反公平交易法第 25 條規定，除須視行為本身是否構成「欺罔或顯失公平」，尚需視該行為之實施，是否已「足以影響交易秩序」。而判斷是否「足以影響交易秩序」時，則係考慮受害人數之多寡、造成損害之量及程度，以及有無影響將來潛在多數受害人之效果等因素。
- (二)被處分人自 113 年 1 月起開始招募加盟，係以其掌握資訊相對優勢地位持續與不特定交易相對人進行締約之行為，屬重複性之交易模式。惟其未充分且完整提供加盟重要資訊，實已影響與其締結加盟經營關係之交易相對人之交易決定或權益。
- (三)又據被處分人招募之加盟店資料，自 113 年 1 月起迄 113 年 7 月底止，共計招募○家加盟店，難認屬單一個別或非經常性交易事件，已具有影響多數受害人之效果。
- (四)再者，被處分人向有意加盟者收取之加盟相關費用及保證金等，使有意加盟者投入相當資金，而該筆投資費用無法轉換為他用。衡酌加盟經營關係之締結具有排他性，有意加盟者一旦與加盟業主締約，其他提供同類商品或服務之競爭同業即喪失與其締約之機會。準此，被處分人基於資訊優勢之一方，卻於招募加盟過程，未充分且完整提供前開交易資訊，將妨礙交易相對人作成正確之交易判斷，致其權益受損，並易使競爭同業喪失締約機會，產生不公平競爭之效果，對交易秩序構成損害，核已達公平交易法第 25 條所稱之足以影響交易秩

序。

六、綜上論結，被處分人自 113 年 1 月迄 113 年 7 月底，招募「SHISHENG 十盛」品牌加盟過程中，未於締結預備加盟經營關係前，充分且完整提供「開始營運前之購買商品、原物料、裝潢工程水電、教育訓練等費用」、「加盟營運期間之購買商品、原物料、資訊處理、POS 系統維護等費用」、「授權加盟店使用智慧財產權之權利名稱、使用範圍與各項限制條件」、「加盟店所在營業區域設置同一加盟體系之經營方案或預定計畫」、「加盟存續期間，商品或原物料須向加盟業主購買、須購買指定之品牌及規格」、「加盟存續期間，商品或原物料每次應訂購之項目及最低數量」、「加盟存續期間，資本設備須向加盟業主或其指定之人購買、須購買指定之規格」、「加盟存續期間，裝潢工程須由加盟業主指定之承攬施工者定作、須定作指定之規格」及「加盟契約變更、終止及解除之條件及處理方式」等各項加盟重要資訊予交易相對人審閱，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 25 條規定。依據公平交易法施行細則第 36 條規定，經審酌違法行為期間、營業額、已加盟簽約總店數、配合調查態度、係屬初犯等因素，爰依公平交易法第 42 條前段規定處分如主文。

中 華 民 國 114 年 11 月 27 日
被處分人如不服本處分，得於本處分書送達之次日起2個月
內，向臺北高等行政法院地方行政訴訟庭提起行政訴訟。