

公平交易委員會處分書

公處字第 102208 號

被處分人：清玉美味有限公司

統一編號：53273520

址 設：臺中市西屯區黎明路二段 903 號 2 樓

代 表 人：○○○ 君

地 址：同上

被處分人因違反公平交易法事件，本會處分如下：

主 文

- 一、被處分人於招募加盟過程中，未於締結加盟經營關係前，以書面向交易相對人充分且完整揭露開始營運前與加盟營運過程中之費用；所有縣（市）同一加盟體系之上一年度解除、終止契約比率之統計資料；裝潢工程之供應條件；商品或原物料之訂購項目及數量；以及受罰標準等加盟重要資訊，為足以影響連鎖加盟交易秩序之顯失公平行為，違反公平交易法第 24 條規定。
- 二、被處分人自本處分書送達之次日起，應立即停止前項違法行為。
- 三、處新臺幣 50 萬元罰鍰。

事 實

- 一、案緣檢舉人來函反映，略謂：清玉美味有限公司（下稱被處分人）於招募加盟過程中，未提供加盟重要資訊，涉及違反公平交易法第 24 條規定，爰向本會提出檢舉。

二、調查經過

（一）經函請檢舉人補充說明及到會陳述，彙整如下：

- 1、檢舉人與被處分人分別於 99 年、100 年及 101 年簽訂「清玉手調原味茶加盟授權合約書」（下稱加盟合約書）經營加盟店。
- 2、檢舉雙方締結加盟經營關係前，被處分人僅提供加盟合約書，並未以書面與口頭告知裝潢設備金額與項目、上

一年度加盟店解除或終止契約之比率或店數、商品原物料與資本設備及裝潢工程之規格與供應廠商名單、商品原物料之訂購項目與數量，涉及違反公平交易法第 24 條規定。開店前，被處分人提供裝潢追加減明細表後，檢舉人才知裝潢與設備金額（開辦費或專案金額，及追加款）。檢舉人開店經營後，連線至被處分人網站訂貨系統時，才知商品及原物料之項目與最低訂購數量，系統並無顯示商品與原物料之價格，價格係被處分人另以書面通知。

（二）復函請被處分人提出說明與到會陳述，彙整如下：

- 1、被處分人（99 年 12 月改制為公司）於 95 年創立「清玉手調原味茶」，98 年 9 月開始招募加盟。99 年底計 11 間店，100 年底有 27 間店，101 年底計有 68 間店，102 年 9 月底共有 189 間店。
- 2、被處分人透過加盟說明會、架設官方網站之方式招募加盟（請參網址：<http://www.facebook.com/kingtea888> 與 <http://kingtea.pixnet.net/blog>）。有意加盟者（即被處分人之交易相對人）經與被處分人洽談及實地參訪後，被處分人始篩選適合經營之人作為加盟夥伴，加盟流程為洽詢→填寫加盟申請表→總部評估→尋找店面→參加加盟說明會→總部審核→簽訂加盟契約→店面裝潢與教育訓練→試賣→正式營業。被處分人與有意加盟者締結加盟經營關係前，提供各店營業資料（被處分人分別於 102 年 1 月 25 日、3 月 12 日及 9 月 3 日提供之各店營業資料）、清玉美味手調原味茶創業加盟說明會手冊（101 年 10 月版本，下稱創業加盟手冊）、設備與器具及裝潢與識別系統明細表、原物料價目表、第一次物料進貨明細表、商標註冊證、教育訓練項目暨課程表與加盟合約書，以及公司設立登記表、加盟店面評核表、開店及活動行銷流程表等書面文件資料予有意加盟者參酌，有意加盟者亦可自行至官方網站查詢加盟資訊。待被處分人與有意加盟者簽訂加盟合約書後，被處分人始向加盟店收取加盟金。

3、被處分人確實提供前開書面說明資料予有意加盟者審閱，此有「加盟總部資訊揭露」說明可證（詳加盟合約書之附件）。況且，檢舉人已在經營加盟店，對於所需費用、設備、店面裝潢及經營方式等具有相當認識，與一般有意加盟者不同。

（三）本會業以 102 年 9 月 12 日公服字第 1021260853 號書函及 10 月 11 日公服字第 1021260944 號書函請被處分人補充說明與提供資料，嗣被處分人於 11 月 8 日提出說明、管理規章、新版創業加盟手冊與原物料訂購最低數量表。

理 由

- 一、按公平交易法第 24 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行為。」所稱「足以影響交易秩序」，應考量是否足以影響整體交易秩序或有影響將來潛在多數受害人效果之案件，且不以其對交易秩序已實際產生影響者為限，只要該行為客觀上顯失公平，足以影響交易秩序之可能性即可；而「顯失公平」則係指以顯失公平之方法從事競爭或商業交易，而具有相對市場力或資訊優勢地位之事業，利用交易相對人資訊不對等或其他交易上相對弱勢地位，從事不公平交易之行為，即為常見類型之一。
- 二、本會為確保加盟事業之公平競爭及連鎖加盟之交易秩序，100 年 6 月 7 日修正發布「行政院公平交易委員會對於加盟業主經營行為之規範說明」（下稱本規範說明），嗣 101 年 2 月 8 日配合組織名稱變更，修正發布本規範說明。依司法院釋字第 287 號解釋略以，行政機關就行政法規所為之釋示，係闡明法規之原意，應自法規生效之日起有其適用，故本案應適用最新規範說明。按本規範說明第 3 點有關資訊揭露規範部分，揭載加盟業主與交易相對人締結加盟經營關係 10 日前或個案認定之合理期間，以書面提供加盟重要資訊予交易相對人者，得認未隱匿重要資訊，不構成公平交易法第 24 條規定之違反。故倘加盟業主於招募加盟過程未充分揭露加盟重要資訊，即與交易相對人締結加盟契約，對交易相對人顯失公平，足以影響交易秩序者，

即違反公平交易法第 24 條規定。

三、已揭露之加盟重要資訊：經檢視被處分人與交易相對人締結加盟經營關係前之合理期間，提供之各店營業資料、創業加盟手冊、設備與器具及裝潢與識別系統明細表、原物料價目表、第一次物料進貨明細表、商標註冊證、教育訓練項目暨課程表、加盟合約書（以檢舉雙方 101 年 1 月 30 日簽訂及被處分人 101 年版之加盟合約書作檢視），以及被處分人官方網站揭示之加盟資訊，應可認被處分人充分完整揭露商標權、專利權及著作權等之權利內容、有效期限、授權使用範圍與各項限制條件；經營協助及訓練指導之內容與方式；加盟店所載營業區域設置同一加盟體系之經營方案或預定計畫；加盟契約變更、終止及解除之條件及處理方式之資訊，合致本規範說明第 3 點第 3 款至第 5 款與第 8 款之規定。

四、未充分完整揭露之加盟重要資訊：

（一）據被處分人前開書面與電子資料，被處分人雖有充分完整揭露加盟金、教育訓練費、保證金、原物料與商品之價格及項目、權利金、所有縣（市）同一加盟體系之數目與營業地址之資訊；然而，被處分人並未充分完整揭露資本設備之費用（未揭露具體項目或品項，及其金額）；每月廣告行銷費；所有縣（市）同一加盟體系上一年度解除、終止契約比率之統計資料；裝潢工程之供應條件（指定規格與承攬施工者名單）；商品或原物料之最低訂購項目與數量；以及受罰標準等加盟重要資訊。故尚難認被處分人合致本規範說明第 3 點第 1 款、第 2 款、第 6 款與第 7 款之規定。

（二）經查被處分人創業加盟手冊之「加盟內容」載生財設備 98 萬元；但 102 年 1 月 25 日提供之「設備與器具及裝潢與識別系統明細表」，其上所載之機器、設備、五金器具與 POS 機規格表加計為 88 萬元（43 萬+19 萬+ 17 萬+9 萬）。是前開明細表與創業加盟手冊所揭露生財設備（如機器、設備、五金器具與 POS 機規格表）之費用金額並非相同，據被處分人表示，98 萬元之生財設備是採用高

階店面監控設備，且製冰機係加購微電腦；88 萬元之設備機具係未安裝一般監視器，且製冰機未加購微電腦。雖然被處分人已揭露資本設備總金額為 98 萬元（102 年 11 月 8 日提供之設備與器具表已作金額修正），惟由於創業加盟手冊與「設備與器具及裝潢與識別系統明細表」並未充分完整揭露各資本設備之具體項目（或品項）與金額，有意加盟者當無從確切知悉，被處分人卻事後向加盟店追加收取設備費用，則被處分人即應於與交易相對人締結加盟關係前，充分揭露資本設備之費用資訊（如具體項目或品項，與金額）。

- （三）依加盟合約書第 8 條第 1 項約定，加盟門市設立之基礎計畫與布置、現有建築之改裝工事、室內裝潢、動線規劃...應依照被處分人規劃設計及配合廠商統一設計施工。是被處分人應提供加盟門市裝潢工程之具體規劃設計內容及承攬施工之協力廠商名單予有意加盟者知悉。經檢視被處分人 102 年 1 月 25 日提供「設備與器具及裝潢與識別系統明細表」之「裝潢與識別系統」，與 11 月 8 日提供之「設備與器具」之「裝潢與識別系統」，其上載預估金額 60 萬元，各加盟店工程總價視店面坪數及施作狀況而定，但被處分人仍未於與交易相對人締結加盟關係前，揭露裝潢工程之供應條件。裝潢工程之金額固然視實際施作情況而有增減情形，但加盟店既依照被處分人之規劃設計其門市，事後卻仍需對於裝潢水電、設備、招牌廣告等項目繳交追加款，被處分人即應事前充分揭露相關資訊（如指定規格與承攬施工者名單）。
- （四）被處分人已於加盟合約書與創業加盟手冊揭露收取智慧財產權品牌使用權利金。然而，被處分人既自 102 年中起向加盟店每月收取廣告行銷費，惟前開加盟合約書、創業加盟手冊卻未揭露該費用。
- （五）加盟合約書附件「開立營業店家」僅列載各店店名，並無營業地址，但被處分人提供之各店營業資料，已詳載各店店名與營業地址，且被處分人官方網站上亦載有各店店名與營業地址，應可認被處分人已揭露所有縣（市）

同一加盟體系之數目與營業地址。然而，加盟合約書及官方網站並無揭露上一年度之關店數或比率；102 年 1 月 25 日版及 3 月 12 日版之各店營業資料，雖載明中科店與中華店未續約，但未註明其終止契約之年度；9 月 3 日版本則未載上一年度解除、終止契約比率之統計資料。雖然被處分人表示，於加盟說明會上已以口頭方式告知有意加盟者關於該加盟體系上一年度關店店數及收店原因，惟被處分人並無法提出於與有意加盟者締結加盟經營關係前，已揭露所有縣（市）同一加盟體系上一年度解除、終止契約比率統計資料之佐證。

- （六）被處分人雖有揭露原物料與商品之訂購數量、項目與金額，惟被處分人既因運送成本考量，對於加盟店下單訂購原物料或商品未達一定數量，即不予出貨，被處分人即應於有意加盟者締結加盟關係前，揭露系爭加盟資訊。加盟店雖於被處分人網站訂購系統上，看得到商品或原物料之最低訂貨數量，惟有意加盟者並無法於加盟前知悉該原物料與商品之最低訂購數量與項目。
- （七）雖然被處分人已於加盟合約書載明相關加盟經營關係之限制，但加盟合約書並未載明加盟店如有開會遲到、未參加會議、未達一定業績、未做店內清潔、未依規定擺設物品等情事，將受罰及受罰程度。被處分人基於管理加盟店固然可訂定相關受罰規定，惟前開受罰事由已限制加盟經營關係，被處分人應事先向有意加盟者揭露相關受罰標準（受罰事由與罰則等）。
- （八）本會多次函請被處分人提供其與交易相對人締結加盟經營關係前所提供之書面加盟重要資訊，被處分人遲至 102 年 11 月 8 日始提供管理規章與原物料訂購最低數量表，故應可認於締結加盟關係前，被處分人無法提供管理規章與原物料訂購最低數量表予有意加盟者審閱。

五、由於資本設備費用（具體項目與金額）；每月廣告行銷費用；裝潢工程之供應條件（指定規格與承攬施工者名單）；契約解除、終止之比率統計資料；商品或原物料之訂購項目與數量；以及受罰標準等加盟重要資訊，攸關加盟資金

多寡、投資之成本、營業獲利率、品牌成長性、品牌穩定性、市場規模變動、從事加盟之營業績效、加盟經營限制約定、退出加盟難易與經營風險、施工品質等重要訊息，均為有意加盟者基於事業經營者所關切事項，並賴以評估是否締結加盟經營關係或選擇加盟業主之重要訊息。然而，因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，有意加盟者於簽約前，對於前等重要訊息無法全然獲悉，加盟業主相較於有意加盟者處於資訊上之優勢，故加盟業主應於締結加盟經營關係前，以書面方式向有意加盟者揭露上開資訊，以衡平雙方之資訊地位，避免因未揭露資訊或揭露不完整之資訊，造成其不正確判斷。

- 六、即使被處分人表示檢舉人已有開店經驗，知悉加盟重要資訊；然而，縱使檢舉人知悉商品或原物料品項與價格、每月定期支付等費用，惟資本設備與裝潢工程之費用、項目、指定規格與承攬施工者名單；契約解除與終止之比率統計資料；商品或原物料之訂購項目與數量及受罰標準等資訊若有變動，檢舉人不一定全然知悉，故尚不能因而免除被處分人揭露加盟重要資訊之責任。又縱使被處分人有以口頭方式告知部分加盟資訊，惟對於已處資訊弱勢之相對人，實難經由口頭探詢即可獲悉充分完整之交易資訊，亦難據以充分評估加盟之成本、獲利、品牌成長性、品牌穩定性、市場規模變動、經營限制條件、風險、施工品質等，有意加盟者將有陷於錯誤而與被處分人締結加盟契約之風險。況且，被處分人向有意加盟者收取加盟金、保證金、權利金、廣告行銷費，有意加盟者尚須購買機器設備、原物料、商品及裝潢門市店面等，投資金額並非少數，且該筆投資費用無法轉換為他用，加盟經營關係之締結又具有排他性，有意加盟者一旦與被處分人締約，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。
- 七、被處分人自 98 年 9 月開始招募加盟，迄 102 年 9 月底已有 189 間店，被處分人以其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，若未停止

上開行為，仍有影響將來潛在多數受害者效果之虞，故其行為將影響不特定多數交易相對人之效果。準此，被處分人基於資訊優勢之一方，於招募加盟過程，未以書面完整揭露前開交易資訊，將妨礙交易相對人作成正確之交易判斷，致其權益受損，對交易相對人或不特定潛在之交易相對人顯失公平，並足使競爭同業喪失締約機會之虞，而產生不公平競爭之效果，足以影響連鎖加盟交易秩序，構成違反公平交易法第 24 條規定。

- 八、綜上論結，被處分人於締結加盟經營關係前，未以書面向交易相對人充分且完整揭露開始營運前與加盟營運過程中之費用（資本設備項目與金額，及每月廣告行銷費）；所有縣（市）同一加盟體系之上一年度解除、終止契約比率之統計資料；裝潢工程供應條件（指定規格與承攬施工者名單）；商品或原物料之訂購項目與數量；以及受罰標準等加盟重要資訊，違反公平交易法第 24 條規定。本案考量被處分人逾調查期限始提出管理規章與原物料訂購最低數量表，且尚有其他加盟重要資訊未完整充分揭露，改正仍有不足，復依據公平交易法施行細則第 36 條規定，經審酌被處分人等違法行為之動機、目的及預期之不當利益；違法行為對交易秩序之危害程度；違法行為危害交易秩序之持續期間；因違法行為所得利益；事業之規模、經營狀況、營業額及市場地位；違法類型曾否經中央主管機關導正或警示；以往違法類型、次數、間隔時間及所受處罰；違法後懊悔實據及配合調查等態度；與其他因素，爰依公平交易法第 41 條第 1 項前段規定處分如主文。

中 華 民 國 102 年 12 月 13 日
被處分人如有不服本處分，得於本處分書達到之次日起 30 日內，向本會提出訴願書（須檢附本處分書影本），訴願於行政院。