

公平交易委員會處分書

公處字第 107060 號

被處分人：八馬國際事業有限公司

統一編號：24201689

址 設：桃園市中壢區環北路398號5樓之6

代 表 人：○○○

地 址：同上

被處分人因違反多層次傳銷管理法事件，本會處分如下：

主 文

- 一、被處分人從事多層次傳銷，變更銷售商品，未事先報備，違反多層次傳銷管理法第 7 條第 1 項規定。
- 二、被處分人從事多層次傳銷，與傳銷商締結之書面契約未包括完整之傳銷制度、多層次傳銷相關法令、傳銷商應負之義務與負擔、商品或服務有關事項等法定應記載事項；未依法辦理傳銷商解除契約及終止契約退出退貨；未於主要營業所備置傳銷經營資料，違反多層次傳銷管理法第 14 條第 1 款、第 20 條第 2 項、第 21 條第 2 項及第 25 條第 1 項規定。
- 三、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，並自本處分書送達之次日起 3 個月內，與自 103 年 4 月 20 日後加入之傳銷商補締結法定事項之書面參加契約，送本會備查。
- 四、處新臺幣 100 萬元罰鍰。

事 實

- 一、被處分人係於 97 年 8 月向本會報備從事多層次傳銷，銷售食品、美容保養品及濾、淨水機等商品，本會於 106 年 2 月 15 日派員赴被處分人主要營業所進行業務檢查，查悉：(一) 被處分人曾於 105 年 5 月 25 日、8 月 19 日報備「Living Water 新水機」，因未於規定期限內完成報備而遭本會退件，惟被處分人傳銷商之 Living Water 新水機訂購單，日期為 105

年 8 月 25 日及 31 日，亦即被處分人未完成報備即銷售該商品；(二) 被處分人於傳銷商加入時，與傳銷商締結書面參加契約未包括完整之獎金制度、多層次傳銷相關法令、商品或服務有關事項、傳銷商應負之義務與負擔等法定應記載事項，而是由傳銷商自行上網列印；(三) 被處分人辦理傳銷商退出退貨時扣除贈品之價值以及計算套組退出退貨時將贈品計入平均單價；(四) 被處分人未於主要營業所備置傳銷商退出退貨處理狀況資料，疑涉有違反多層次傳銷管理法第 7 條、第 14 條、第 20 條、第 21 條及第 25 條規定。

二、案經函請被處分人書面陳述及到會說明，略以：

- (一) 被處分人於 105 年 5 月 25 日首次報備銷售「Living Water 新水機」商品，同年 6 月 23 日遭本會退件；105 年 8 月 19 日再度報備銷售「Living Water 新水機」商品，同年 9 月 14 日遭本會退件；105 年 9 月 20 日 3 度報備銷售「Living Water 新水機」商品，迄至 9 月 23 日始完成報備。被處分人於 105 年 5 月 22 日開放傳銷商預購「Living Water 新水機」，同年 6 月開始銷售。
- (二) 被處分人於傳銷商加入時交付入會申請契約書、營業規章（包括可歸責傳銷商事由與特定違約事由之退貨處理辦法、一般退貨、解除及終止契約退出退貨辦法、商品價值減損標準等）及獎金制度簡易表。另被處分人於傳銷商加入時未交付向本會報備之「經銷商事業手冊」書面資料，其內容包括獎金制度、詳細營業規章（法定告知義務包括不當表示、不當業務行為、跨線經營、搶線等之禁止、監管處分及改正措施等）、多層次傳銷相關法令及商品訂購單，其中經銷商規範及多層次傳銷相關法令，為因應環保，需傳銷商自行至被處分人網站輸入會員編號，選擇「檔案下載」項下進入選取所需之表單及檔案（上傳時間 103 年 4 月 20 日）後下載列印，至於商品訂購單，被處分人於傳銷商加入時隨即交付，各營業所櫃台亦有陳列供傳銷商自行取得或印製。被處分人到會時原表示未於傳銷商加入時交付「經銷商事業手冊」書面資料，嗣來函表示事業

手冊所載事項經常更新，舊有紙本尚未用罄即須再印製，已加入之傳銷商亦易有資訊遺漏等情事，故被處分人自103年4月起於網站登載「經銷商營業規範及傳銷管理法」、「多層次傳銷管理法-會員信件及應公告事項」等供傳銷商下載，並在各營業所櫃檯提供電腦及列印設施，而被處分人傳銷商須自行上網列印手冊係自106年1月1日起至同年7月15日止。

(三) 被處分人辦理傳銷商退出退貨，以購買細胞營養套組為例，其內容包括1罐「倍喜客」新臺幣(下同)2,394元、1罐「愛提維」1,533元及1罐「瑞斯維」1,323元，合計5,250元，購買1套價格為4,725元(5,250元*0.9)，買6套送1套價格為28,350元(4,725元*6套)。若傳銷商退回3套商品，因買6套送1套，被處分人認為退回不足6套商品應先扣除1套贈品則剩下2套商品，以套組價格乘以未計入贈品之套數則傳銷商僅能領回9,450元(4,725元*2套)；惟實際上計算退出款項時，被處分人係將贈品計入購買金額，致平均每套價格為4,050元(28,350元/7套)，並將贈品計入退回之套組數則傳銷商可領回12,150元(4,050元*3套)。若傳銷商僅退回單罐商品而非1套商品，被處分人採1套4,725元扣除已使用商品之原價，亦即傳銷商退回1罐「瑞斯維」則可領回798元(每套4,725元-「倍喜客」2,394元-「愛提維」1,533元)。是被處分人銷售時未將贈品計入套組價格，而僅於退貨時將贈品計入平均價格及退回之套組數後再退回款項，且被處分人處理退出退貨手續，迄今未曾發生爭議。

(四) 被處分人各營業所每月辦理傳銷商退出退貨資料須先送至臺北營業所確認，隔月月初才送回中壢主要營業所保管，105年9月29日部分資料遭檢調機關扣押，106年2月15日業務檢查時適逢在臺北營業所清點被扣押資料，致有於主要營業所未齊備傳銷商退出退貨處理狀況資料之情事。

理 由

一、被處分人變更銷售商品，未事先向本會報備，違反多層次傳

銷管理法第 7 條第 1 項規定：

(一)依多層次傳銷管理法第 6 條第 1 項規定：「多層次傳銷事業於開始實施多層次傳銷行為前，應檢具載明下列事項之文件、資料，向主管機關報備：……四、商品或服務之品項、價格及來源。(下略)」同法第 7 條第 1 項規定：「多層次傳銷事業報備文件、資料所載內容有變更，除下列情形外，應事先報備：一、前條第 1 項第 1 款事業基本資料，除事業名稱變更外，無須報備。(下略)」同法第 34 條前段規定：「主管機關對於違反第 7 條第 1 項、第 9 條至第 12 條、第 13 條第 1 項、第 14 條、第 15 條、第 17 條、第 19 條、第 25 條第 1 項或第 26 條規定者，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 100 萬元以下罰鍰。」

(二)本會 106 年 2 月 15 日業務檢查查悉被處分人於 105 年 8 月 25 日及 31 日銷售「Living Water 新水機」商品，惟查被處分人於 105 年 5 月 25 日、8 月 19 日及 9 月 20 日向本會報備變更銷售該商品，迄至同年 9 月 23 日始完成報備，且被處分人自承因疏失於 105 年 5 月 22 日開放傳銷商預購，早於被處分人報備銷售該商品之日期，是被處分人變更銷售商品，未事先向本會報備，核已違反多層次傳銷管理法第 7 條第 1 項規定。

二、被處分人與傳銷商締結書面參加契約未包括完整之傳銷制度、多層次傳銷相關法令、傳銷商應負之義務與負擔、商品或服務有關事項等法定應記載事項，違反多層次傳銷管理法第 14 條第 1 款規定：

(一)依多層次傳銷管理法第 10 條第 1 項規定：「多層次傳銷事業於傳銷商參加其傳銷計畫或組織前，應告知下列事項，不得有隱瞞、虛偽不實或引人錯誤之表示：……二、傳銷制度及傳銷商參加條件。三、多層次傳銷相關法令。四、傳銷商應負之義務與負擔、退出計畫或組織之條件及因退出而生之權利義務。五、商品或服務有關事項。(下略)」第 13 條規定：「多層次傳銷事業於傳銷商參加其傳銷計畫

或組織時，應與傳銷商締結書面參加契約，並交付契約正本。前項之書面，不得以電子文件為之。」第 14 條規定：「前條參加契約之內容，應包括下列事項：一、第 10 條第 1 項第 2 款至第 7 款所定事項。（下略）」同法第 34 條前段規定：「主管機關對於違反第 7 條第 1 項、第 9 條至第 12 條、第 13 條第 1 項、第 14 條、第 15 條、第 17 條、第 19 條、第 25 條第 1 項或第 26 條規定者，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 100 萬元以下罰鍰。」

(二)本會 106 年 2 月 15 日業務檢查查悉被處分人於傳銷商加入時交付申請契約書、營業規章及獎金制度簡易表，並未交付向本會報備之「經銷商事業手冊」書面資料，其內容包括完整之獎金制度(自動訂貨計畫贈送紅利點數)、詳細營業規章(法定告知義務包括不當表示、不當業務行為、跨線經營、搶線等之禁止、監管處分及改正措施等)、多層次傳銷相關法令及商品或服務有關事項(被處分人提供商品訂購單)，據被處分人表示因考量舊有紙本尚未用罄以及已加入之傳銷商易有資訊遺漏等情，爰將「經銷商事業手冊」內容登載於網站，傳銷商加入後取得帳號與密碼，再行至被處分人網站下載列印，雖被處分人辯稱在簽約時隨即將商品訂購單提供給傳銷商，且在各營業所櫃檯亦提供無電腦相關設施者下載列印前揭手冊資料，惟被處分人無法提出傳銷商參加其傳銷組織或計畫時已提供「經銷商事業手冊」等書面資料之具體事證，是被處分人與傳銷商締結之書面參加契約未包括完整之傳銷制度、多層次傳銷相關法令、傳銷商應負之義務與負擔、商品或服務有關事項等法定應記載事項，核已違反多層次傳銷管理法第 14 條第 1 款規定。

三、有關被處分人未依法辦理傳銷商退出退貨，違反多層次傳銷管理法第 20 條第 2 項及第 21 條第 2 項規定：

(一)依多層次傳銷管理法第 20 條規定：「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或終止生效後 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。」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。」此乃法律所揭示保障傳銷商自由退出傳銷組織之規定，是以，傳銷事業於傳銷商解除或終止契約時，即應依上開規定計算退款，倘於法定計算方式外，另行扣除或收取贈品等其他費用之行為，無異侵蝕或架空是項退出退貨機制，已構成違法。同法第 32 條第 1 項前段規定：「主管機關對於違反第 6 條第 1 項、第 20 條第 2 項、第 21 條第 2 項、第 22 條或第 23 條規定者，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 10 萬元以上 500 萬元以下罰鍰。」

- (二)查被處分人所銷售之細胞營養套組，其內容包括「倍喜克」、「愛提維」及「瑞斯維」各 1 罐，略可分為(1)買 6 套送 1 套售價 29,715 元，1 次計算獎金；(2)買 6 套送 1 套售價 28,350 元，可分期計算獎金；(3)買 12 套送 2 套加贈「瑞維斯」1 罐售價 58,065 元。被處分人實際辦理傳銷商自訂約日起算 30 日內解除或終止契約退貨，係將售價除以銷售商品加上贈品之套組數，再乘上傳銷商退回之套組數，例

如：傳銷商買 6 套送 1 套 29,715 元，自訂約日起算 30 日內辦理退出退還 5 套，被處分人將贈品計入平均單價及退回套組數（29,715 元/7 套*5 套）返還傳銷商 21,225 元，然依多層次傳銷管理法第 20 條規定，傳銷商自訂約日起算 30 日內退出退還 5 套，亦即毀損滅失 1 套（29,715 元/6 套*1 套=4,953 元），被處分人依法應返還傳銷商 24,762 元（29,715 元-4,953 元），而被處分人既於訂購單上載明「買 6 送 1」或「買 12 送 2+1」，亦即以「6 套」或「12 套」作為組合商品銷售，則依法於受理退出退貨時，應以傳銷商購買退貨商品所付價金及退回套組數計算退款金額，至於贈品倘未歸還，被處分人僅可依民法相關規定要求傳銷商返還，尚不得將贈品視為銷售商品並扣除未歸還贈品價金，被處分人辦理傳銷商自訂約日起算 30 日內退出退貨，將贈品直接計入套組單價，並對於未歸還贈品者扣除其費用，核已違反多層次傳銷管理法第 20 條第 2 項規定。

(三)另查被處分人實際辦理傳銷商自訂約日起算 30 日經過後退出退貨，係將套組售價除以銷售商品加上贈品之套組數，乘以傳銷商退還之套數後再乘以 9 折，例如：傳銷商買 6 套送 1 套 29,715 元，自訂約日起算 30 日經過後辦理退出退還 5 套，被處分人將贈品計入平均單價及退回套組數再乘以 9 折（29,715 元/7 套*5 套*0.9）返還傳銷商 19,103 元，然依多層次傳銷管理法第 21 條規定，傳銷商自訂約日起算 30 日經過後退出退還 5 套，被處分人依法應返還傳銷商 22,287 元（29,715 元/6 套*5 套*0.9），被處分人既於訂購單載明「買 6 送 1」或「買 12 送 2+1」，亦即以「6 套」或「12 套」作為組合商品銷售，則依法於受理退出退貨時，應以傳銷商原購價格 9 折及退回套組數依比例計算退款金額，至於贈品倘未歸還，被處分人僅可依民法相關規定要求傳銷商返還，被處分人辦理傳銷商自訂約日起算 30 日經過後退出退貨，將贈品直接計入套組單價，並對於未歸還贈品者扣除費用，核已違反多層次傳銷管理法第 21 條第 2 項規定。

(四)至於被處分人辯稱傳銷商因購買多套商品方得享有加送贈

品之優惠等情，然傳銷事業銷售商品，本應將贈品、試用、折舊等列為營運成本而非轉嫁至傳銷商，且傳銷事業依法返還傳銷商退出退貨得扣除之款項，並不包括贈品等費用，縱使傳銷事業為避免不肖傳銷商濫用退出退貨機制，亦應先依多層次傳銷管理法規定辦理，而非逕將所稱之贈品視為商品並於退出退貨時扣除或收取其價金，被處分人所辯洵無可採。

四、有關被處分人未於主要營業所備置傳銷商退出退貨處理狀況資料，違反多層次傳銷管理法第 25 條第 1 項規定：

(一)依多層次傳銷管理法第 25 條第 1 項規定：「多層次傳銷事業應按月記載其在中華民國境內之組織發展、商品或服務銷售、獎金發放及退貨處理等情況，並將該資料備置於主要營業所供主管機關查核。」同法第 34 條前段規定：「主管機關對於違反第 7 條第 1 項、第 9 條至第 12 條、第 13 條第 1 項、第 14 條、第 15 條、第 17 條、第 19 條、第 25 條第 1 項或第 26 條規定者，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 100 萬元以下罰鍰。」

(二)本會於 106 年 2 月 15 日赴被處分人中壢主要營業所業務檢查，被處分人僅提供 105 年 7 月至 106 年 2 月傳銷商退貨人數，傳銷商退出退貨資料則無法現場提供，雖被處分人表示各地設有營業所致彙整資料耗時，105 年 9 月遭檢調機關搜索扣押部分傳銷商退出退貨資料，爰業務檢查當日無法提供，縱允被處分人因遭檢調機關扣押而無法提出 105 年 9 月前傳銷商退出退貨處理之資料，然被處分人仍可提出 105 年 10 月至 106 年 2 月傳銷商退出退貨資料，是被處分人未於主要營業所備置傳銷商退出退貨處理狀況資料，核已違反多層次傳銷管理法第 25 條第 1 項規定。

五、綜上論結，被處分人從事多層次傳銷，變更銷售商品，未事先向本會報備；與傳銷商締結之書面參加契約未包括完整之傳銷制度、多層次傳銷相關法令、傳銷商應負之義務與負擔、商品或服務有關事項等法定應記載事項；未依法辦理傳銷商解除及終止契約退出退貨；未於主要營業所備

置傳銷商退出退貨處理狀況資料，違反多層次傳銷管理法第 7 條第 1 項、第 14 條第 1 款、第 20 條第 2 項、第 21 條第 2 項以及第 25 條第 1 項規定。經審酌被處分人違法行為之動機、目的、預期不當利益、對交易秩序之危害程度、持續期間、所得利益，及事業規模、經營狀況、以往違法情形、違法後懊悔實據及配合調查等情狀後，爰依多層次傳銷管理法第 32 條第 1 項前段及第 34 條前段規定，就違反同法第 7 條第 1 項規定處新臺幣 20 萬元罰鍰、第 14 條第 1 款規定處新臺幣 35 萬元罰鍰、第 20 條第 2 項規定處新臺幣 20 萬元罰鍰、第 21 條第 2 項規定處新臺幣 20 萬元罰鍰以及第 25 條第 1 項規定處新臺幣 5 萬元罰鍰，總計處新臺幣 100 萬元罰鍰，處分如主文。

中 華 民 國 107 年 7 月 5 日
被處分人如不服本處分，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。