

您有過在路上被搭訕做問卷的經驗嗎？芸妮公司透過其愛妮雅集團旗下之150餘家「愛妮雅化妝品」分店於街頭以協助填寫問卷為由搭訕民眾，事實上卻以不當手法銷售美容商品，公平交易委員會第1605次委員會議考量其手法惡性重大、受害民眾眾多且遍布全臺，以及該集團營業額規模龐大等因素，依公平交易法第25條規定，處以法定最高的罰鍰額度2,500萬元，創下此類案件最高罰鍰紀錄。

公平會表示，芸妮有限公司透過其愛妮雅集團各分店，於銷售美容商品過程中隱匿重要交易資訊，並誤導消費者。其手法包含於街頭請消費者至店內填寫問卷，強調不占用太多時間也不做推銷，並宣稱可提供免費體驗做臉，再趁消費者臉做到一半不便移動時，集體輪番推銷迫使消費者答應購買；推銷時使消費者誤認是購買商品及做臉服務，且告知正值促銷優惠期間，不買可惜，但事實上該價格只是常態性售價，而且一旦發生消費爭議，該公司會拿出經消費者簽名的契約書主張消費者購買的只有商品，做臉服務是免費贈送的，所以未使用做臉服務或者不滿意服務都不能退費；芸妮公司雖然在契約上規定未拆封商品可退貨，但店家一開始便會以檢查商品為由誤導消費者將美容產品全數拆封，店員也會儘量在做臉過程中開罐使用所有的美容商品，造成商品無法退貨的情形；另外，店家販售的美容產品多達數十項，其美容產品間必須搭配使用，該公司要求各分店故意將各項美容產品搭配不足，以誘導消費者一再加購商品，有消費者因此在2年半內累計消費高達90幾萬元；如有消費者向客服反映或向政府機關申訴要求退費，店家都會設計一套機制迫使消費者放棄退費或接受和解，不當妨礙消費者的退費權益。

不僅如此，公平會統計，108年至110年9月間向各地方政府申訴之民眾中即有80餘人於店家初次消費做臉後，即因短時間大量使用美容商品之做法出現紅腫、紅疹等不適症狀，甚至必須就醫；108年至110年9月間向各地方政府申訴之民眾中，即有3百多人反映曾遭店家強迫推銷或長時間疲勞轟炸，最長者甚至達4.5小時之久；單以近3年曾向政府機關提出申訴、檢舉在案之民眾即達7百多人且遍布各縣市，消費者因該公司不當手法而被迫放棄退費或私下和解者更不在少數。

公平會指出，此種以免費做臉之名遂行一連串煩擾銷售之目的，以及設計不公平退貨解約機制之行為，已然違反公平交易法第25條規定，考量該公司於全臺所設營業據點達150餘家、該集團每年度營業總額均高達10億元之鉅、近3年有上萬名顧客、違法期間至少達3年以上等因素，爰裁處法定最高額2,500萬元罰鍰，創下公平會對於違反公平交易法第25條規定案件的最高罰鍰紀錄。

公平會表示，近年美容相關消費申訴案件明顯增加，爭議集中在美容業者採取不當行銷手法，美容業者應本於誠信之精神，於銷售過程中充分揭露重要交易資訊，勿採取不當

行銷手法，以減少消費爭議發生。另一方面，提醒民眾如遇美容業者以問卷等街頭招攬方式進行推銷，務必先向業者問清楚銷售內容為何，及其計價方式、退貨退費標準等重要事項，並衡量是否符合實際需要後再購買使用，以免權益受損。

(承辦單位：公平競爭處；服務中心2351-0022、2351-7588轉380；新聞聯繫窗口：張志斌科長2351-7588轉501)