

## 線上學習交易糾紛多

蘇錦霞 律師

### 案例說明

陳媽媽在94年10月間，因為看了電視明星幫某家數位傳銷公司代言的廣告，認為其廣告產品對於她的小孩佑佑的學習應該很有幫助，於是便決定幫佑佑訂購一套學習的課程，而由於該公司是傳銷公司，所以陳媽媽以加入會員之方式購買產品，並以月付新台幣4,568元的方式，分36期購買公司的產品。

後來她發現產品不好用，且對於佑佑的學習也不如預期的效果，於是便向公司要求解除契約，而該公司也接受陳媽媽的解除契約要求，但是必須要陳媽媽先付清違約金及電腦費用2萬元，陳媽媽為了趕快退貨，因此同意公司扣款並辦理解除契約的手續，然而之後該公司卻出現財務狀況，解除契約後也一直未收到公司的退款。陳媽媽當初認為是以分期付款的方式購買，沒想到所簽的分期付款契約書，竟是向銀行貸款的契約書。公司與陳媽媽解除契約後，公司並未停止陳媽媽對銀行所承辦的分期付款，而銀行也因為無法向該公司收到款項，竟然轉向她追討，她因此被催繳剩餘的款項10萬多元，最後竟還被送法院執行。

### 案例解析

該公司係以多層次傳銷的方式進行商品之銷售，依公平



交易法第23條之1、第23條之2及多層次傳銷管理辦法第13條之規定，多層次傳銷事業之參加人有向其所參加之多層次傳銷事業提出解除契約、終止契約及要求退貨、退費之權利。

依前開規定，參加人得自訂約日起14日內，以書面通知多層次傳銷事業解除契約，事業應於契約解除生效後30日內接受參加人退貨之申請，返還參加人於解約時所有商品之進貨價金及其他加入時給予之費用。

另參加人於解約權期間經過後，得隨時以書面終止契約，退出多層次傳銷計畫或組織，參加人終止契約後30日內，事業應以參加人原價格90%買回參加人所持有之商品。至於商品退貨時是否須原封不動，則應由個別之多層次傳銷事業在不違背前揭條文規定下，視商品之特性，考量要求退貨商品之效用、可銷售性等因素，並參酌傳統行銷市場對同類商品之退貨方式，在合理範圍內與參加人自行約定。

另有關參加人退出退貨後之還款金額，傳銷事業得扣除參加人因此所獲得之獎金或報酬，但參照公平交易法施行細則第29條及公平會公研釋○○六號解釋，退貨時所扣除之獎金或報酬，應僅限於扣除退貨當事人所獲得之部分，至於其餘各相關之參加人因該筆進貨所以獲取之獎金或報酬，則應分別向各該相關參加人追回，而不得全數由解約當事人所退商品之價金中扣除，否則將造成對退貨當事人之不公。

因此陳媽媽對於公司的產品認為不如預期的效果時，在訂約14天內解除契約時，可以將未使用的產品退還給公司，

公司不可以收取任何違約金；若是超過訂約後14日，仍可以向公司要求解除契約，陳媽媽可以將上未使用的產品或教材要求公司買回，公司必須以當初購買產品的價格以90%的金額買回，因此公司要求違約金及電腦的費用2萬元，若公司所主張的違約金等同產品買回之價格時，就沒有違反約定，如果超出時，即違反上述之規定，陳媽媽可要求將公司所多扣除的金額返還。

而就銀行貸款的部份，陳媽媽要簽署契約時，並沒有注意其是分期貸款還是分期付款，然而契約業經陳媽媽簽署，並非由公司冒名聲請。依據分期貸款的作業情形，係銀行先將產品的價額給付給公司，再由銀行分期向陳媽媽收取，因此，陳媽媽向公司購買的產品價金已經由銀行代為付清，銀行付清之後，陳媽媽就必需依契約分期給付給銀行，陳媽媽若未給付，銀行就可以向法院起訴請求陳媽媽給付，進而就陳媽媽的財產進行強制執行。陳媽媽僅能向公司要求還錢之後，以清償給銀行，若公司沒有清償時，陳媽媽仍要先清償給銀行。

### 處理過程

行政院公平交易委員會於96年4月19日第806次委員會議決議，階梯股份有限公司（下稱階梯公司）從事多層次傳銷，於參加人終止契約辦理退出退貨時，未於法定期間買回參加人所持有之商品，亦未以參加人原購價格90%買回參加人所持有之商品，違反公平交易法第23條之3第2項準用同法第



23條之2第2項規定，該會除命其停止前揭違法行為外，並處階梯公司新台幣500萬元罰鍰。

行政院消費者保護委員會表示該公司係為傳銷業，其傳銷業務並非由消費者保護委員會所管理，應由公平交易委員會處理，但雖公平交易委員會以對於該公司處罰，並沒有就受害者與銀行間的問題處理，受害者被銀行逼債之情形，消費者保護委員會及公平交易委員會都無法出面解決，受害者只得自行與銀行處理協商，或透過消費者保護團體、各縣市消費者服務中心或消保官居中協調處理。

#### 律師的話

消費者在購買商品時，需要注意購買該商品所用的銷售方式，若是以多層次傳銷的方法作銷售時，可分為2種情形：購買者參加傳銷業者的說明會後，僅係以消費者的身分購買該商品時，即可適用消費者保護法第19條之訪問買賣的規定處理，消費者若想退貨，可以於收受商品後7日以書面或將商品退還的方式，主張退貨，業者不得收取任何費用。若是購買者參加傳銷業者的說明會後，加入其傳銷事業，成為其會員時，即適用公平交易法對於多層次傳銷的規定，其簽約後14日內，都可以無條件解除契約，業者必須將會員所交の入會費及未使用的商品或勞務，全數金額歸還給會員，不得扣除任何費用，若超過14日時，會員仍隨時可以解約，只是入會費不得主張退還，商品也只能由公司以90%之金額買回。

至於消費者給付給業者的價款，是以分期付款方式支付，

還是以分期貸款的方式處理，於簽約時，一定要看契約看清楚，否則如果公司出問題時，恐與銀行會有無法解決的問題存在。

業者若要以傳銷的方式進行商品或服務的銷售，應依照公平交易法多層次傳銷篇的規定進行報備，並依照規定處理，否則將會受到公平交易委員會的處罰。

#### 參考法條

消費者保護法第19條

公平交易法第23條之1、第23條之2

公平交易法施行細則第29條

多層次傳銷管理辦法第13條

