

九、芳香精油之包裝標示不明，業者該負什麼法律責任？

案例

小明在百貨公司閒逛時，禁不起專櫃銷售人員三寸不爛之舌的推銷以三百元買了一瓶號稱從荷蘭進口，萃取自天然藥草，具有抑制細菌，改善青春痘效果的「紫羅蘭」芳香精油。回家後，小明把精油滴在臉上的青春痘，隔天臉上竟然產生紅腫而且發癢，經醫師診斷是精油所引發的皮膚炎，小明不甘損失於是到百貨公司專櫃找上該銷售人員理論，不過，銷售人員回稱她賣的是薰香精油，在該精油瓶包裝盒上列有英文標示並且警告不得直接與皮膚接觸，是小明直接把精油滴在臉上，使用不當造成的，與她無關，也非產品有問題。試問：銷售人員的說詞在法律上有道理嗎？

解析

一、消費者保護法第二十四條規定：「企業經營者應依商品標示法等法令為商品或服務之標示。輸入之商品或服務，應附中文標示及說明書，其內容不得較原產地之標示及說明書簡略。輸入之商品或服務在原產地附有警告標示者，準用前項之規定」。所謂標示，指廠商於商品本身、內外包裝、說明書上，就商品名稱、內容、用法或其他有關事項所為之表示，商品標示法第四條有明文規定。對於進口商品於出售時，依同法第七條規定，則應加中文標示或附中文說明書。商品未依本法規定標示者，直轄市或縣（市）主管機關應通知廠商限期改正或暫行停止其陳列、販賣；經通知改正而逾期不改正者，處新台幣五千元以上五萬元以下罰鍰；其情節重大者，並得處以停止營業或勒令歇業，商品標示法第十四、十五條亦有規定。又消費者保護法第五十六條規定：「違反第二十四條、第二十五條或第二十六條規定之一者，經主管機關通知改正而逾期不改正者，處新台幣二萬元以上二十萬元以下罰鍰」。因此，企業經營者如有違反商品標示的相關規定，主管機關得依商品標示法及消費者保護法規定通知限期改正，如期未能改正，則依消費者保護法規定處以新台幣一萬元以上二十萬元以下罰鍰；其

情節重大者，並得依商品標示法規定處以停止營業或勒令歇業。

二、本件商品經百貨公司專櫃銷售人員聲稱是從荷蘭進口，既然是在台灣銷售，該商品即應加中文標示或附中文說明。因其未標示中文，主管機關得依商品標示法規定，命其限期改正或暫行停止其陳列、販賣；如其不改正，並得處以罰鍰；其情節重大者，並得處以停止營業或勒令歇業。又該商品因未作適當標示，致小明使用不當而造成傷害，如果銷售當時銷售人員亦未就該商品之使用提出說明或警告，小明就其所受損害自得以其未盡告知義務而請求商品銷售者負損害賠償責任。

三、本案例銷售人員推銷該芳香精油具有抑制細菌，改善青春痘的效果，也同時涉及是否以不實廣告來推銷其產品的情形。依消費者保護法第二十二條規定：「企業經營者應確保廣告內容之真實，其對於消費者所負之義務不得低於廣告內容」。如果該芳香精油欠缺銷售人員宣稱的抑制細菌，改善青春痘功能，小明也可以主張因當初購買之實受到銷售人員矇騙，依民法第九十二條規定在一年內撤銷其承購的意思表示，請求出賣人返還其價款；或以該商品欠缺出賣人所保證的品質，依民法第三百五十九條規定，主張解除買賣契約，請求返還價款。

🗣️ 律師的話

一、近年來，隨著芳香療法及所謂SPA逐漸普及，社會大眾使用精油機會及興趣也隨之增加，除了帶來無限商機利益外，相對所衍生問題也愈來愈多，從夜市地攤、百貨公司專櫃、化妝品店、美容沙龍、直銷大賣場，隨處可見。由於精油種類繁多，品質良莠不齊，加上法令管制欠缺，對於消費者安全造成相當大影響。

二、在這「百花開放」市場上，面對形形色色精油商品，消費者選購時應特別注意其商品標示及說明書，包括成分、使用方法等，以免使用不當造成傷害，對於來路不明及欠缺清楚標示商品，尤應加以避免購買。

三、對於企業經營者而言，應體認消費者保護的時代趨勢，在生產、銷售商品時，以負責任態度，就商品標示，不論在包裝外觀及產品說明書內，就商品成分、使用方法等詳盡告知，以免發生爭議或造成傷害而損及商譽。

四、在此同時，主管機關亦應發揮查緝功能，援引商品標示法的規定，對於販賣、陳列未依法標示之商品的企业經營者，命其限期改正或暫行停止其陳列、販賣；其情節重大者，並應予以停止營業或勒令歇業，以維護消費者權益。



參考法條

- 一、消費者保護法第二十二條、第二十四條、第五十六條。
- 二、商品標示法第四條、第七條、第十四條、第十五條。
- 三、民法第九十二條、第三百五十九條。