○○有限公司因為足以影響交易秩序之欺罔行為，違反公平交易法處分案

發文機關：行政院公平交易委員會

發文字號：行政院公平交易委員會 89.10.06. (八九)公處字第162號處分書

發文日期：民國89年10月6日

被處分人：○○有限公司

代表人：○○○

右被處分人因為足以影響交易秩序之欺罔行為，違反公平交易法事件，本會處分如左：

主 文

- 一、被處分人偽稱政府機關下令安裝瓦斯安全遮斷器，隱瞞其並非導管瓦斯公司安全檢查之事實，以達銷售自動遮斷器之目的，為足以影響交易秩序之欺罔行為，違反公平交易法第二十四條規定。
- 二、被處分人自本處分書送達之次日起，應立即停止前項足以影響交易秩序之欺罔行為。
- 三、處新臺幣五十萬元罰鍰。

事 實

- 一、本案緣於臺北市政府○○局來函檢舉，表示該局並未要求各瓦斯公司對需加裝緊急遮斷裝置之用戶應善加宣導協調裝設之責，也無下令公共場所重要瓦斯管線應加裝安全遮斷器，然被處分人於所謂瓦斯服務通知單上印製該局責令安全遮斷器等文字，爰臺北市政府○○局函請本會卓處。
- 二、被處分人散發之瓦斯服務通知單正、背面記載事項：
 - (一)正面記載事項：本公司為維護瓦斯用戶安全，杜絕瓦斯氣爆，將定於民國 x年x月x日為用戶做一年一度瓦斯安全免費檢查，……。因大地震後，本公司已全面改換自動遮斷器，可直接要求工作人員換裝。……瓦斯總服務處、○○地區○○服務處。
 - (二)背面記載注意事項第四點：本公司為提昇瓦斯安全品質加強防震避免地震時因瓦斯外洩引發災變；臺北市政府○○局曾責令本市各瓦斯公司於現有輸氣管線上加裝緊急遮斷裝置，各瓦斯公司對需加裝緊急遮斷裝置之用戶應善加宣導協調裝設之責。因瓦斯舊型開關漏氣，無法自動切斷，造成人為疏失，機件失靈導致瓦斯事件頻傳，為杜絕瓦斯氣爆，政府下令公共場所重要瓦斯管線應加裝瓦斯遮斷器，敬請配合安裝。
- 三、被處分人負責人○君八十九年八月一日陳述紀錄摘要如下：
 - (一)本公司在八十八年四月成立，剛開始時是賣新品的瓦斯防爆器，約有一年，後因股東拆夥，我就向○○公司進○○瓦斯調整器販售，好像是從今年四月開始賣○○的瓦斯調整器。
 - (二)本公司是由員工帶領新進員工學習如何安裝等事宜，至於訪問用戶的流程，本公司備有一份「作業流程」供員工參考，員工拜訪用戶時，多會依照作業流程來做。
 - (三)前述作業流程題一回答，「……我是○○公司派來的……」，所謂○○指的就是本公司。

- (四) (檢視服務通知單) 這張瓦斯服務通知單是舊的, 本公司約印一、二萬份, 已全數發完, 通知單中提到本公司已全面改換自動遮斷器一詞, 本公司之前並無使用甚麼產品, 這是指用戶家中的舊瓦斯龍頭。
- (五) 通知單中所謂○○服務處, 其實就是指本公司, 本公司只有員工四、五人, 並沒有設各區服務處或分公司。
- (六) 臺北市政府曾叫本公司更正服務通知單上注意事項第四點, 本公司在發完一、二萬份通知單後, 就刪掉第四點, 做新的服務通知單。關於「臺北市政府○○局曾下令……, 政府下令……」等, 是在報紙看到, 才會印到瓦斯服務通知單上。
- (七) 本公司所販售之○○瓦斯調整器, 是向○○公司拿貨, 每組六百元, 賣二千九百元, 本公司員工每賣一組抽一千元 (另有底薪一萬五千元)。
- (八) 本公司每個月的銷售量都不一定, 目前每個月銷售不會超過一百個 (以前曾賣超過一百個), 至於總銷售量, 我實在不知道。另因本公司搬遷, 並無留存客戶資料。

四、被處分人員工拜訪用戶作業流程:

員工: (按門鈴) 瓦斯檢驗, 麻煩大門開一下。

員工: 瓦斯檢驗, 廚房總錶帶路一下。

用戶: 你是不是xxx瓦斯派來的。

員工: 像你們用的是 xxx瓦斯的嘛, 我是○○公司派來的, 麻煩總錶帶路一下。

用戶: 你到底是不是xxx瓦斯派來的。

員工: 公司要來不是都有通知單嗎? 上個月剛檢查過有通知才會來, 麻煩總錶帶路一下。

員工: 上個月檢查是管理, 這是總錶, 不一樣, 帶路一下, 總錶會不會檢查。

五、調查結果:

- (一) 臺北市政府○○局不曾要求瓦斯公司替用戶加裝緊急遮斷裝置, 也無下令公共場所重要瓦斯管線應加裝安全遮斷器。
- (二) 被處分人於其印製之瓦斯服務通知單反面記載「臺北市政府○○局曾責令本市各瓦斯公司於現有輸氣管線上加裝緊急遮斷裝置, 各瓦斯公司對需加裝緊急遮斷裝置之用戶應善加宣導協調裝設之責。…政府下令公共場所重要瓦斯管線應加裝瓦斯遮斷器, 敬請配合安裝。」等文字內容與事實不符。另被處分人僅係四、五名員工之小公司, 卻於瓦斯服務通知單正面以「瓦斯總服務處、○○地區○○服務處」等名義自稱, 藉為用戶做瓦斯檢查, 以推銷瓦斯安全遮斷器 (即瓦斯龍頭)。
- (三) 查被處分人員工拜訪用戶之 (問答) 作業流程, 在用戶詢問是否為xxx (如○○、○○) 瓦斯公司時, 未正面回答, 並偽稱有先發通知單, 是○○公司派來的。

理 由

一、按「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

罔或顯失公平之行為。」公平交易法第二十四條定有明文。所謂「欺罔」，係指事業以欺騙或隱瞞重要事實等引人錯誤之方法，致使交易相對人與其交易或使競爭者喪失交易機會。

- 二、查被處分人販售瓦斯安全遮斷器，係先印製瓦斯服務通知單向欲推銷之用戶投遞，通知單上並先預定所謂瓦斯安全免費檢查之日期，於當日派員工實施瓦斯安全檢查，並推銷瓦斯遮斷器。次查被處分人所散發之瓦斯服務通知單背面注意事項第四點標示有「臺北市政府○○局曾責令本市各瓦斯公司於現有輸氣管線上加裝緊急遮斷裝置，……政府下令公共場所重要瓦斯管線應加裝瓦斯遮斷器。」等文字，然臺北市政府○○局證稱，該局並未要求各瓦斯公司替用戶加裝緊急遮斷裝置，無下令公共場所重要瓦斯管線應加裝安全遮斷器，可證，被處分人前開瓦斯服務通知單注意事項第四點之文字內容，顯與事實不符。又前開瓦斯服務通知單上雖僅稱臺北市政府○○局責令瓦斯公司於現有輸氣管線上加裝緊急遮斷裝置，並未指明係下令用戶加裝瓦斯安全遮斷器，但以此搭配後段「各瓦斯公司對需加裝緊急遮斷裝置之用戶應善加宣導協調裝設之責」等文字，已足使用戶誤認為係政府機關下令安裝瓦斯安全遮斷器，影響用戶是否達成交易之正確判斷。
- 三、查被處分人自認僅係有四、五名員工之小公司，並無各區服務處，然卻於服務通知單正面以瓦斯總服務處、○○服務處等自稱，又被處分人員工於拜訪用戶時，在用戶多次詢問是否為 xxx（如○○、○○）瓦斯公司時，皆以推諉之說詞，未肯直接回答，並偽稱有先發通知單，是○○公司派來的；此類於服務通知單自稱總管理服務處，並於拜訪用戶時偽稱○○公司派來的……等等之作法，顯係刻意隱瞞非導管瓦斯公司之事實，且在用戶被誤導以為係導管瓦斯公司所作之安全檢查等不瞭解實情之情況下，藉所謂瓦斯安全免費檢查之名義，達銷售瓦斯安全遮斷器之目的。本案雖無用戶之證詞，且被處分人辯稱客戶資料並無留存，然被處分人自承，每月銷售不到一百個（以前曾賣超過一百個），顯然被處分人已有以前述手法達成銷售瓦斯安全遮斷器之事實。被處分人為銷售之目的，散發記載不實之服務通知單，並隱瞞非導管瓦斯公司實施安全檢查之事實，係以錯誤資訊誤導及欺瞞消費者，為足以影響交易秩序之欺罔行為，違反公平交易法第二十四條之規定，爰依同法第四十一條前段規定處分如主文。

主任委員 趙揚清

中華民國八十九年十月六日

本件被處分人如有不服本處分，得於本處分書達到之次日起三十日內，向本會提出訴願（須檢附本處分書影本），訴願於行政院。