

○○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 89.11.24. (八九)公處字第191號處分書

發文日期：民國89年11月24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、被處分人偽稱導管瓦斯公司實施安全檢查，推銷超流量自動遮斷器，以錯誤資訊欺瞞消費者，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○○局函請本會調查被處分人散發定期安全檢測通知單，並以工作流程之推銷方式，向民眾推銷瓦斯防爆器，是否有違反公平交易法。另本案調查期間又接獲民眾檢舉被處分人員以檢查瓦斯安全為由，未經同意即換裝瓦斯開關，並向家中逾八十歲老人家索取二九〇〇元。
- 二、被處分人散發之定期安全檢測通知單記載事項：
本公司為維護瓦斯用戶使用相關設備之安全起見，並杜絕瓦斯氣爆所造成的嚴重傷害，將定其X年X月X日派員至貴府作瓦斯安全檢測巡迴服務……以期使瓦斯意外災害降至最低。敬請屆時密切合作惟禱，……○○有限公司 ○○服務處。

三、被處分人負責人○君八十九年十月五日陳述紀錄摘要如下：

- (一)我是在○○公司當職員時，開始銷售瓦斯安全遮斷器，當時是賣「○○」安全器材，在八十七年五月我接手○○公司至今，本公司是賣「○○」○○遮斷器（稱瓦斯保險絲），平均每月約賣五十至七十個，公司成立以來，約賣有一千個以上。
- (二)本公司向○○公司進貨每組是七百元，賣二千九百元，本公司員工每賣一組抽一千三百元，員工沒有底薪。
- (三)定期安全檢測是針對已裝設本公司超流量自動遮斷器之用戶定期做服務，偶爾也會對非本公司客戶而有使用天然瓦斯之用戶做免費服務。定期安全檢測通知單所印之○○服務處，是設在本公司現址，指的是本公司營業範圍，本公司沒有其他服務處或據點。
- (四)本公司沒有店面等門市，只用推銷方式銷售，在通知單上所訂日期的前幾天至社區或大樓投寄，然後在所預定的當日派員工至該社區向用戶做免費安全服務，並推銷超流量自動遮斷器。另外員工訓練方面本公司備有「工作流程及經營理念」，內容是訓練員工拜訪住戶的整個流程。

- (五) 本公司員工詢問住戶是否為使用當地天然氣公司之用戶時，會強調是○○公司，不是當地天然氣公司。
- (六) 前述工作流程所載「如果是本公司的客戶都有安裝瓦斯保險絲」，指的是已經安裝本公司遮斷器的客戶，另後續談到價錢及填寫個人資料，是指住戶已安裝過一組，現在再安裝第二組。
- (七) 至於本公司如何向用戶推銷安裝第一組，因本公司推銷工作流程只有一套，員工拜訪住戶時，依狀況不同不一定依據流程來做。
- (八) 本公司之工作流程只供員工參考，不一定照著做，本公司是以服務為理念，不以安全檢查來推銷，員工拜訪住戶會直接表明是推銷瓦斯安全開關，另定期安全檢測通知單已向臺北市政府○○局說明過。

四、被處分人提供之員工拜訪用戶作業流程：

例一、進門：我們服務的對象是天然氣的用戶，各地區都是不同的瓦斯公司，先問對方是否用當地瓦斯公司，確認他是使用天然氣的用戶，順便表明清楚為「○○做室內管路的」，需要服務從總表開始，教育客戶使用安全注意事項。

例二、進門：剛剛已表明身份，如果還有不了解，通知單上都有明列，可以自己看，需要服務就先帶我們到總表去。.....。

例三、測試前：如果是本公司的客戶，都有安裝瓦斯保險絲，就像每家每戶都有電線保險絲一樣，可以照顧安全。.....。

五、本案針對已安裝被處分人超流量自動遮斷器之客戶進行問卷調查，共寄發五十份問卷，總計回收二十份，相關情形分析如下：

- (一) 二十位受訪民眾皆指稱被處分人員工拜訪時，表示是瓦斯公司來做瓦斯安全檢查，其中僅有一位民眾詢問後，被處分人員工改口稱係賣安全開關。
- (二) 有十一位受訪民眾稱被處分人員工自稱是瓦斯公司，另有六位民眾表示經詢問後才表明是○○公司，僅有二位民眾表示被處分人有直接表明是○○公司。
- (三) 有四位民眾表示曾向被處分人要求退貨，其中三位民眾指稱被處分人表示已安裝好了，不能退貨，另一位民眾稱被處分人電話無人接聽。
- (四) 本案回收問卷中有一位民眾指稱，被處分人員工表示瓦斯公司只供應瓦斯，另成立單位辦理安全設備；另有一位民眾被裝設安全器材後至○○分局報案；有一位民眾表示僅一人在家，不敢要求被處分人員工拆掉器材；另有一位民眾要求本會能制止「這些不肖業者」。

六、調查結果：

- (一) 據查被處分人員工拜訪住戶時，皆表示是瓦斯公司來做安全檢查，惟被處分人自稱以服務為理念，不以安全檢查來推銷，員工拜訪住戶會直接表明是推銷瓦斯安全開關，顯然與事實不符。
- (二) 查被處分人員工拜訪住戶時，先自稱瓦斯公司來做安全檢查，再表示如果是該公司的客戶，都有安裝瓦斯保險絲；被處分人表示以上是針對已安裝過一組，現在再安裝第二組的住戶而言，惟本會詢問

被處分人如何向住戶推銷第一組瓦斯保險絲時，被處分人未肯直接回答，僅辯稱員工依情況不同，不一定依據流程來做。

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。所稱「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、查被處分人販售超流量自動遮斷器，係先印製定期安全檢測通知單向欲推銷之住戶投遞，通知上並先預定瓦斯安全檢測巡迴服務之日期，於當日派員工實施所謂「瓦斯安全服務」，並推銷超流量自動遮斷器。次查被處分人員工拜訪住戶時，先自稱係瓦斯公司來做安全檢查，再表示如果是該公司的客戶，都有安裝瓦斯保險絲（超流量自動遮斷器），顯係刻意隱瞞其並非導管瓦斯公司之事實，企圖誤導住戶，以為係導管瓦斯公司所作之安全檢查，藉以達成銷售超流量自動遮斷器之目的。
- 三、查被處分人負責人○君自稱以服務為理念，不以安全檢查來推銷，員工拜訪住戶會直接表明是推銷瓦斯安全開關，惟本會針對被處分人客戶所做問卷調查，計回收二十份，二十位受訪民眾皆指稱該公司員工都自稱是瓦斯公司來做安全檢查，其中有三位民眾要求被處分人退貨，皆遭拒絕（另一人欲退貨，被處分人電話欲無人接聽），另受訪民眾指稱之情形有一被處分人員工表示瓦斯公司只供應瓦斯，另成立單位辦理安全設備；被裝設安全器材後至○○分局報案；僅一人在家，不敢要求被處分人員工拆掉器材；要求本會能制止「這些不肖業者」。綜上可證，被處分人所辯顯不足採，渠先偽稱瓦斯公司作安全檢查，再推銷超流量自動遮斷器，已影響用戶是否達成交易之正確判斷，且被處分人事後更拒絕住戶退貨之要求。
- 四、○○公司為銷售之目的，偽稱導管瓦斯公司實施安全檢查，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，經考量被處分人違法所得利益及經營規模，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

中華民國八十九年十一月二十四日

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。