

○○有限公司偽稱導管瓦斯公司實施安全檢查，推銷瓦斯遮斷器，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 90.02.01.（九十）公處字第026號處分書

發文日期：民國90年2月1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，推銷瓦斯遮斷器，以錯誤資訊欺瞞消費者，為足以影響交易秩之欺罔行為，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警察局大安分局書函指陳，臺北市民眾○君檢舉被處分人○○服務處派員促銷瓦斯遮斷器，每組二千九百元，二組共收費五千元，似不合理，另該促銷員似冒充○○檢查員。本案經檢舉人表示不對被處分人提起詐欺告訴，爰該分局轉請本會參辦。
- 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，將定於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○君八十九年十二月五日陳述紀錄摘要如下：

- （一）○○公司在今（八九）年四月成立，由我本人負責公司營運，本公司聘有三名員工及三名股東共六人負責拜訪住戶推銷器材，每月約銷售二十個，我在成立○○公司以前是做行動電話生意，約六年前在○○公司任職，當時是賣新品牌的瓦斯遮斷器，○○公司股東中之○○○先生之前是在○○有限公司任職，○○○及○○○則在○○公司任職過。
- （二）本公司賣的是○○牌瓦斯定時自動控制器（即瓦斯遮斷器），製造商是○○有限公司，經銷商是○○有限公司，本公司向○○公司拿貨，每只控制器五百元，另有軟管、裝置配件等約五百元成本，總成本約一千元，每組售價是二九〇〇元。主要銷售臺北縣市，員工底薪每月二萬元，每銷售一組抽一百元。
- （三）本公司會在定期安全檢測通知單上先預定安全服務日期，在該日期前幾天先投遞到住戶信箱，然後於當日派員為住戶做安全服務，我們是針對使用瓦斯的住戶，希望能幫他一年檢測一次，我們員工拜

訪時會做儀器或泡沫測試，若住戶瓦斯開關太老舊或會漏氣，我們員工則會詢問是否願意安裝本公司的瓦斯遮斷器，若住戶同意，我們即幫他更換。

(四) 本公司是由持有技術執照的員工教新進員工安裝技術與推銷，我們員工拜訪住戶時會表明○○公司來做安全服務，這樣住戶就會知道本公司與天然氣公司是不同的公司，若住戶詢問是否為○○、○○或○○等天然氣公司，本公司員工會表明○○等是輸送天然氣的，我們公司是○○有限公司，做瓦斯器材安全服務及銷售瓦斯遮斷器，是不一樣的。

(五) 本公司提供八十九年七月七日至十一月三十日的客戶資料影本共六十七份供貴會參考，另本公司並沒有留存客戶要求退貨的資料。

四、本案針對已安裝被處分人瓦斯遮斷器之客戶進行問卷調查，共寄發六十二份問卷，總計回收二十一，相關情形如下：

(一) 二十一位受訪民眾中，有十二位民眾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；有九位民眾表示，被處分人員工直接表明推銷瓦斯安全開關。

(二) 有九位受訪民眾指稱被處分人員工自稱是瓦斯公司，有三位民眾表示先自稱是瓦斯公司，經詢問後才表明是○○公司，另有九位民眾表示有直接表明是○○公司。

(三) 本案回收問卷民眾指稱情形如后：

1. ○君：「拆除器材，沒有退回貨款。」
2. ○君：「自認倒楣，而且被騙許多次。」
3. ○君：「我認為○○公司人員以欺騙的心理，自稱是瓦斯公司人員，以安全檢查為名，強行推銷，獲利高額利潤。」
4. ○君：「起先誤以為是○○股份有限公司，後來才知不是，但已裝好，且不知價格合不合理，也就作罷。」
5. ○君：「對於○○公司業務人員霸王硬上弓的做法，業務人員曖昧的身分，又非○○公司的合約代理商，○○公司的作法，貴會有必要詳實調查，以為公平正義。」
6. ○君：「安全檢查後，似有勉強推銷瓦斯安全開關之嫌。」
7. ○君：「本人於今年九月中從美回國定居，六年不在國內，當時只有我一人在家，所以不清楚有私人瓦斯公司，只覺一組二九〇〇元很貴，家人回來後，我還被訓一頓。」
8. ○君：「當初○○公司以做瓦斯安全檢查推銷瓦斯自動遮斷器，我曾打電話至該公司，但無法取得進一步說明。」
9. ○君：「○○公司專門利用白天，家裡只剩老小，作詐騙行為，且要求退貨時態度惡劣，為防止再增加受害者，請行政院公平交易委員會伸張正義，不要再讓受害者產生。」
10. ○○○君：「服務人員態度親切，且安裝保險開關之後，感覺就安全了許多。」

(四) 經查在勾選選項及陳述內容屬有利於被處分人之九份問卷中，其中○○○君、○○○君及○○○君，住址分別位於○○鄉、新莊市及臺北市松山區，惟上述三人回收問卷之信封筆跡卻完全相同，另該

三份信封郵戳雖皆不清楚，但似有相似性，可能亦係於同一郵局投寄，基於合理之懷疑，本會於八十九年十二月二十二日上午電詢○君，○君表示問卷並非渠所填寫，也非渠郵寄回函，並且不認識○○君，又本會於九十年一月二日下午三時派員訪查○君及○君（同任職於○○股份有限公司，位臺北縣○○鄉○○區○○路○○號○○樓），○君表示問卷是其母親填寫，○君表示問卷是家人填寫，至於裝設何種品牌之安全開關均不清楚，應適逢上班時間，不願意配合本會調查，本會人員隨即離開；另○君表示其全名是「○○○」，不是「○○○○」。

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，通知單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」，並推銷瓦斯遮斷器。次查被處分人員工拜訪住戶時，自稱係瓦斯公司來做安全檢查，逕予裝設瓦斯遮斷器，再向住戶收取二千九百元至三千一百元不等之費用，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，藉以達成銷售瓦斯遮斷器之目的。
- 三、查被處分人負責人自稱其員工拜訪住戶時會表明是○○公司，做瓦斯器材安全服務及銷售瓦斯遮斷器，與○○等輸送天然氣的公司是不一樣的。惟本會針對被處分人客戶所做問卷調查，計回收二十一份，有十二位民眾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，並有多位民眾指稱被處分人有欺騙、霸王硬上弓及勉強推銷等行為。另雖有民眾「○○○○」指稱「○○公司服務人員態度親切，且安裝保險開關之後，感覺就安全了許多」，然查○○○（全名應係○○○）與○○○及○○○之居住地址均不相同，且地理位置上存有一定距離，又三者間並非完全相互認識，惟該等回收問卷信封筆跡皆相同，顯係由同一人所填寫。又○君證稱問卷是其母親填寫，但又提及其全名是「○○○○」，不是「○○○○」，按○君之問卷即由其母親代填，卻將「○○○○」誤植為「○○○○」，顯與常理有違，○君所填之問卷，實容有疑義，不足以採信。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，再推銷瓦斯遮斷器，已影響用戶是否達成交易之正確判斷。
- 四、被處分人為銷售之目的，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，為足以影響交易秩之欺罔行為，違反公平交易法第二十四條之規定，經考量該業者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 黃宗樂

中華民國九十年二月一日

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。