

○○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 90.04.09. (九十)公處字第055號處分書
發文日期：民國90年4月9日

受文者：○○有限公司
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、被處分人藉瓦斯安全檢查為由，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。
- 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、處新臺幣三十萬元罰鍰。

事 實

- 一、本案緣於臺北市政府建設局函請本會調查被處分人所散發之通知單是否有違反公平交易法。上述通知單（係記載八十七年十二月惟日號不明之日期）記載事項如下：

「親愛的用戶，為杜絕○○餐廳氣爆、○○氣爆、○○店瓦斯強烈爆炸災難。政府下令公共場所重要管線應加強瓦斯防災。（瓦斯災害將觸犯公共危險罪）本單位全面響應瓦斯防災運動鼓勵全民，家家戶戶重視室內瓦斯安全，有效杜絕瓦斯氣爆火災，增進瓦斯用戶安全。本公司服務如下：（屆時敬請密切配合）……承蒙使用本公司瓦斯安全設備，深表謝意。現為貴府使用瓦斯相關設備之安全起見，至貴府將你的瓦斯爐管免費更換，年度巡迴測漏服務，特派輔導維修員身穿制服及配備本單位識別證。臺北市營利事業登記證，北市○○公司（○○）第○○號，北市服務單位：……，北區服務處專線：……本服務處人員為用戶所做純屬服務，均為免費，如有收費行為請來電洽詢。

」

二、調查經過：

- （一）經函請被處分人「○○有限公司」負責人○○○君於八十九年十月五日到會說明，陳述紀錄摘要如下：

1. 本公司會先選定某一社區或國宅先發送瓦斯安全氣閥複測通知單到社區或國宅中每一戶的信箱中（包括使用本公司產品之住戶及尚未使用過本公司產品之住戶），告知住戶本公司預定前往複測的日期，至該複測日期時，本公司員工會到該社區挨家挨戶按門鈴，向住戶表示本公司來做瓦斯安全氣閥複測，是否需要服務。
2. 這份通知單是本公司於八十七年十一、十二月間使用之通知單，前後只使用二個月，就停止使用，在八十九年七、八月間本公司另印有「瓦斯安全氣閥複測」通知單（這二種通知單間本公司另印有通知單，不過目前本公司並無留存）。

3. 前述印有八十七年十二月之通知單所發送之對象係本公司的新、舊客戶，舊客戶做服務，新客戶做推銷。本公司目前連我本人為五位，負責推銷，本公司內部無細分部門，有關推銷或維修服務都由我們五位負責，會計另由一名股東擔任。八十七年本公司人多的時候分為二課，每一課約為五個人，八十八年起，剩下第一課。
4. 本公司成立至今，銷售數量約共計一千五百至二千個，本公司產品型號有二個，一個是○○和另一是○○二種，○○具有專利，售價每組五千五百元，目前迄未生產和銷售，另○○不含定時和防漏（針對導管瓦斯），每具售價二千九百元（委託○○的○○社製造，每具成本三百元—本公司產品相較其他公司產品是較貴，主要是其材質為純銅，其他廠牌一般是鋁質，較便宜）。另針對瓦斯桶的安全開關，○○售價是每個三百五十元。
5. 本公司八十七年八月至八十七年十二月之客戶名單沒有留存。本公司售後服務一年一次，雖然客戶資料沒有建檔，但本公司銷售人員在銷售時，都會告訴購買用戶，本公司每年都會來服務一次，若本公司沒有來，可以電話通知我們，到目前為止，本公司每天約有二、三戶以上要求做售後服務，只是本公司沒有做紀錄。
6. 本公司員工薪資為無底薪制，每銷售一個抽一千二百元。另本公司在七日內退件者，全額退款，且本公司被檢舉的通知單是八十七年間短期使用的，現在已經不使用了，本公司很無辜。

(二) 被處分人目前使用「瓦斯安全氣閥複測」通知單記載事項：

1. 通知單正面內容一貴用戶：本公司已多次派員前往府上做瓦斯安全氣閥服務，均無法如願。如因公務繁忙無法在府，為確保您使用瓦斯之安全，請接此通知單後，儘速來電聯絡，俾便安排時間替您服務。並請配合全面瓦斯設備，確保府上安全。○○服務標章登記號：……（政府登記○○有限公司核准文號○○字第……，地址……，服務專線……。
2. 通知單反面內容—(1) 承蒙使用本公司瓦斯相關設備，深表謝意。(2) 為加強防震，避免地震時、因瓦斯外洩引發災變，像○○氣爆、○○餐廳氣爆、○○店瓦斯強烈爆炸之災害，防止瓦斯災害人人有責，共同維護公共安全。(3) 本單位全面響應中華民國消防政策之瓦斯防災運動，並呼籲政府應鼓勵全民家家戶戶裝設瓦斯安全氣閥，有效杜絕瓦斯氣爆災害，增進瓦斯用戶之安全。(4) 鑒於瓦斯事件頻傳，造成無數家庭的傷亡及災害，瓦斯舊型開關漏氣無法自動切斷，造成人為疏失，機件失靈，日本國家已立法規定汰舊換新，改裝防漏、防火、防爆瓦斯緊急遮斷裝置安全氣閥。即日起自配備專案，登記安全氣閥以共同防止瓦斯災害悲劇一再發生，共同消除瓦斯災害維護公共安全。(5) 本○○服務處特派輔導員至府上安全氣閥複測及了解辦理瓦斯安全設備登記。備註：輔導專員，確認輔導員服務標章證（印有防火標章），屆時建請辦理申請登記。※本單位更換瓦斯軟管均為免費服務，如有收費行為請來電洽詢檢舉。※請注意：因瓦斯災害將觸犯

公共危險罪。

(三) 本案特就被處分人之行銷行為進行問卷調查，針對被處分人提供八十八年十一月至八十九年九月之客戶資料進行問卷調查，共寄發五十份問卷，統計回收之有效問卷累計共十三份，回收率逾二成五。相關情形分析如次：

1. 有九位受訪民眾指稱被處分人員工自稱是瓦斯公司來做檢測，另有四位民眾表示被處分人員工有直接表明係被處分人來做檢測。
2. 有九位受訪民眾指稱以為被處分人員工係天然氣公司之員工，另有四位民眾表示知道被處分人員工不是天然氣公司之員工。
3. 有九位受訪民眾皆指稱被處分人員工拜訪時，無直接表明係推銷瓦斯安全開關，另有三位民眾表示被處分人員工拜訪時，有直接表明係推銷瓦斯安全開關，又一位民眾表示已不記得被處分人員工拜訪時，是否直接表明係推銷瓦斯安全開關。
4. 十三位受訪民眾中，有一位民眾表示曾向被處分人要求退貨，惟被處分人表示已經安裝，無法退貨。
5. 本案回收問卷中有一位民眾指稱，被處分人員工表示其家瓦斯有漏，須裝安全開關，且該民眾知道可能被騙，但金額不大，故無計較；另有一位民眾表示被處分人員工一直強調該裝置是政府規定一定要裝，後經報紙披露方知該裝置只值數百元；有一位民眾表示平時只有老人在家，老人家以為瓦斯漏氣，只得讓被處分人員工安裝，收款時方知非瓦斯公司；另有一位民眾指稱，被處分人員工先以公家單位之名進行檢查，並聲稱係定期性檢查，且再三強調免費換裝瓦斯導管，再佯稱開關老舊；另有一位民眾表示被處分人員工利用「檢測瓦斯流量」為由，自行裝置該公司安全氣閥器材，以達其目的，而原開關已被拆壞，只好勉強裝置該公司開關，並強調被處分人員工以欺騙手段，達到推銷之目的，而非以誠實明白方式推銷。

三、調查結果：

- (一) 查本案被檢舉之通知單係被處分人於八十七年十一、十二月間所使用，另據被處分人負責人○君表示該通知單所發送之對象係被處分人之新、舊客戶，其中舊客戶服務瓦斯安全氣閥複測，新客戶推銷瓦斯安全氣閥。
- (二) 經由回收之問卷歸納出其中有九位民眾反映被處分人員工於銷售時，曾以瓦斯公司來做檢測為由而銷售商品，約占回收有效問卷之七成；且受訪民眾中有九位指稱以為被處分人員工係天然氣公司之員工，約占回收有效問卷之七成；另受訪民眾中有九位表示被處分人員工拜訪時，無直接表明係推銷瓦斯安全開關，約占回收有效問卷之七成。

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、本案被處分人主要係以販售「瓦斯安全氣閥」，一般民眾普遍對天然氣之瓦斯公司及相關瓦斯公司具有較高之專業信任，基此，倘瓦斯器材業者在銷售其產品時，利用民眾對瓦斯公司之信賴感，攀附其名義，僅告稱安全檢查，未表示推銷瓦斯安全器材，民眾在不疑有他之情況下使之入內檢查瓦斯管線，隨後更進而表示現有設備不安全，而推銷是項產品，就其整個行銷過程，業者假借瓦斯公司之名義，使他人陷於錯誤而與之交易，同時亦影響客戶自由決定之權利及同業間公平競爭之交易機會，核屬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。
- 三、查本會針對被處分人客戶所做問卷調查計回收十三份，有七成受訪民眾指稱被處分人曾以瓦斯公司來做檢測為由而銷售商品，且七成受訪民眾表示以為被處分人員係天然氣公司之員工，另七成受訪民眾指證被處分人員工拜訪時，無直接表明係推銷瓦斯安全開關，足見被處分人於行銷時以自稱瓦斯公司為用戶安全檢查之行為，應有其可信度。況有一位受訪民眾指稱，被處分人員工一直強調該裝置係政府規定須裝置；另有一位受訪民眾指稱，被處分人員工先以公家單位之名進行檢查，並聲稱係定期性檢查，且再三強調免費換裝瓦斯導管，再佯稱開關老舊；及有一位受訪民眾表示被處分人員工利用「檢測瓦斯流量」為由，自行裝置安全氣閥器材，且原開關已被折壞，而勉強裝置被處分人之開關，並強調被處分人員工以欺騙手段，達到推銷之目的，而非以誠實明白方式推銷。綜上可證，被處分人先偽稱瓦斯公司作安全檢查，再推銷瓦斯安全氣閥之手法，已至為明顯。
- 四、綜上所述，被處分人刻意隱藏其為瓦斯安全器材公司之真實身分，假借瓦斯公司名義行銷，致民眾陷於錯誤，又進而以瓦斯安全檢查為由，影響民眾自由決定是否與之交易，顯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，核屬違反公平交易法第二十四條之規定。經參酌被處分人違法動機、目的、違法事業之規模、經營狀況等相關因素，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

中華民國九十年四月九日

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，向本會提出訴願書（須檢附本處分書影本），訴願於行政院。