

○○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 90.05.02. (九十)公處字第063號處分書

發文日期：民國90年5月2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、處新臺幣五十萬元罰鍰。

#### 事 實

- 一、據臺北縣政府來函指稱：該府受理二件民眾訪問買賣爭議案，被處分人之從業人員，或以瓦斯安全檢查為名，或以檢查瓦斯熱水器安全為由，使消費者誤認係相關瓦斯公司業者派員做定期安全檢查，隨後被處分人之從業人員或偽稱瓦斯漏氣，或謊稱瓦斯爐具影響安全，在未經消費者同意下，即擅自拆卸原有之瓦斯爐具設備，更換被處分人所經銷之瓦斯爐具，並要求消費者購買其商品。案經臺北縣政府消費者保護官函請雙方到府說明案情，商議解決方法，二件申訴案共計四次，惟被處分人經合法通知並未到場協商，無從協議，協商不成立。爰函請本會就被處分人不當行銷行為進行查處。其後，另有一民眾檢送被處分人以不當方式推銷瓦斯爐及瓦斯控制調整器之相關事證資料至本會，並表示「可惡的公司害人無數，無奈老百姓對他們無任何抵抗能力，期盼本會給予他們警告」。

#### 二、調整經過：

(一) 經請被處分人「○○有限公司」負責人○○○君到會說明，陳述紀錄摘要如下：

1. 本公司於八十四年成立，公司執照上之地址與實際營業地址（板橋市○○○路○○段○○號）不同，本公司目前主要銷售○○有限公司之○○牌安全瓦斯爐、排油煙機、熱水器及○○牌瓦斯安全防爆器（防爆器部份每月平均銷售只有三、五個，佔營業額5%以下，係附屬品），其中賣的最多的是瓦斯爐，約佔每月平均營業額一、二十萬元的90%以上（每月進貨數量約二、三十台瓦斯爐）。
2. 本公司瓦斯爐分為二種：第一種係無安全裝置之普通型，進貨價格（含稅）為一千一百元，本公司要求業務人員每銷售一台要交四千元給公司，業務人員賺取台數獎金五百元（本公司實際收到三千五百元）此機型於八十八年六月以後即無再銷售。第二種係有安全裝置之瓦斯爐，每台進價成本（含稅）在一千七百五十元至一千八百元間，在八十七年及八十八年三月以前因物價波動，進價成本有二

千元或二千一百元，目前要求業務人員每銷售乙台交公司六千七百元，其中業務人員可取得五百元的台數獎金。

3. 排油煙機部分：易可拆機型（可自行拆洗），每台進貨成本（含稅）三千八百元，本公司要求業務人員交給公司每台八千元，其中會退一千元交給業務人員當台數獎金，此機型本公司每台實收七千元。另本公司在八十七年有銷售普通型排油煙機，進貨成本每台二千七百元，本公司要求業務人員交給公司每台五千八百元，其中本公司會退五百元當做業務人員的台數獎金。
4. 熱水器：每台進貨成本三千元（含稅），本公司要求業務人員每銷售乙台，須交公司六千五百元，其中本公司退五百元當作業務人員之台數獎金。
5. 防爆器（具定時裝置）：每個進貨成本一千三百元（含稅），業務人員每銷售乙台交給公司四千元，本公司退五百元當作業務人員之台數獎金。
6. 本公司員工薪資雖設有底薪一萬六千元，但本公司要求員工不分種類每月須賣十台以上，才可領取底薪（一旦達十台以上，其他如台數獎金及佣金亦可一併領取），但實際上本公司業務人員均屬兼差性質，一般只領取銷售台數獎金及其他佣金。
7. 本公司所制定的業務人員獎金制度，給予業務人員之台數獎金確實不高，而業務人員收入主要來源是佣金部分，所謂佣金係業務人員銷售之金額超出公司所規定產品的底價之差價，此一部分屬業務人員之佣金，譬如業務人員每銷售乙台有安全裝置之瓦斯爐，公司要求繳交之金額為六千七百元，如業務人員銷售八千九百元，則業務人員可賺二千二百元即屬獎金，如再加上台數獎金五百元，則業務人員可賺二千七百元，至於佣金的多少完全視業務人員之銷售能力而定，至於公司的立場是銷售能力越強，本公司銷售台數也越多，也越能夠使業務人員有跑業務的意願。
8. 本公司每月固定開銷，房租是三萬五千元、水電一萬多元、油資（汽油補助）五千元、伙食補助每人每月約三千元（每月維持八至十人），另尚有業務人員勞、健保費約二萬元，電話費約四、五千元，廣告費（報徵業務人員）二萬多元，以上每月共計固定支出十幾萬元。
9. 本公司完全以應徵業務人員並做訪問買賣銷售。依照本公司多年經營訓練，若本公司銷售人員直接說明銷售瓦斯爐具，一般都會被拒絕，所以本公司對於新進人員訓練時，都會教授銷售技巧，先以代為免費為爐具安全檢查為由（檢查確實不收費），進入民宅後，代為安檢，再推廣銷售本公司產品。
10. 本公司進貨成本及所定的銷售價格（不含佣金，但含台數獎金）與其他廠牌差不多，譬如就我所知○○牌安全瓦斯爐，進貨成本每台三千八百元，但售價也在六、七千元間；○○牌的進貨成本及售價與○○牌差不多。至於熱水器方面，進貨成本每台四千多元，售價七千多元。排油煙機進貨成本四千多元，售價七千多元。
11. 本公司會依消保法規定，對於七日內提出退費要求之客戶，若很堅

持的，我們會將商品拿回，再退錢給客戶，倘客戶只對價位有問題，我們就在價位上給予折讓。客戶已用過的商品，本公司仍會收回（如果客戶比較體諒的話，會給予我們五百元至一千元之耗損費及拆運費用），在銷售過程中，本公司業務人員如有將舊爐具拆走，則都會和客戶言明給予估舊換新瓦斯爐三百元至五百元不等（舊爐具本公司只保留一天，若一天內無打電話給我們，我們就會丟棄）。一般買賣糾紛都是客戶買了後，家中其他成員有意見，本公司皆已處理。

(二) 另，本案被處分人主要銷售產品係瓦斯爐（佔營業額九〇%以上），為瞭解瓦斯爐市場上經銷商進貨價格及末端售價之行情，經請瓦斯爐市場之三家知名廠商提供相關資料供參，其相關情形如次：

1. 某甲品牌之各款瓦斯爐中零售價格介於新臺幣二千九百元至新臺幣六千二百元者，經銷進價成本為新臺幣二千二百元至新臺幣四千九百五十元間，而零售價格高於新臺幣六千五百元者，經銷進價成本則高於新臺幣五千五百元。經統計，零售價格為經銷進價成本之一點一七倍至一點三二倍間。
2. 某乙品牌各款瓦斯爐零售價格介於新臺幣三千零五十元至新臺幣七千元間，經銷進價成本則為新臺幣二千四百元至新臺幣六千零二十元間。經統計，零售價格為經銷進價成本之一點二〇倍至一點二四倍間。
3. 某丙品牌各款瓦斯爐零售價格介於新臺幣四千三百元至新臺幣八千元間，經銷進價成本則為新臺幣二千二百元至新臺幣四千八百五十元間。經統計，零售價格為經銷進價成本之一點四九倍至一點九五倍間。惟據該公司人員表示，瓦斯爐並非該公司主要銷售產品，以致該公司瓦斯爐建議售價偏高，又據該公司人員所知市售瓦斯爐利潤棉薄，故該公司瓦斯爐市面零售價約低於該公司建議售價之新臺幣一千三百元至新臺幣二千元間。

(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元月之客戶資料進行問卷調查，共寄發三十一份問卷，統計回收之有效問卷累計共六份。相關情形分析如次：

1. 有三位受訪民眾指稱被處分人員工表明係「瓦斯公司」或「瓦斯安全檢查」。
2. 有三位受訪民眾指稱被處分人員工到府檢查瓦斯導管後，表示有漏氣或現有裝置或設備不安全。
3. 有四位受訪民眾指稱被處分人員工未經同意，強制拆除既有裝置，逕行換裝或改裝被檢舉人所銷售之產品。
4. 有三位受訪民眾指稱被處分人表明係銷售瓦斯器材之業者。
5. 有四位受訪民眾皆指稱被處分人員工未告知可於安裝七日內免費拆除、退貨或解約。
6. 有五位受訪民眾皆指稱被處分人整體行銷方式具有誤導或欺罔消費者的效果。
7. 六位受訪民眾皆表示對於被處分人之推廣、銷售或售後服務等行為

不滿意，受訪民眾之理由係被處分人態度惡劣、七日內表明要退貨時惡言相向、不講理、純屬欺騙、無售後服務、價格太貴及所留之行動電話是空號。

8. 有一位受訪民眾指稱曾向被處分人主張拆除、退貨或解約，惟被檢舉人表明安裝已逾七日，拒絕退貨。
9. 有二位受訪民眾指稱曾向被處分人主張拆除、退貨或解約，惟被檢舉人聲稱找不到負責安裝之業務員或負責人，所以無法辦理。
10. 有三位受訪民眾指稱曾向被處分人主張拆除、退貨或解約，惟被檢舉人置之不理。
11. 本案回收問卷中有一位民眾表示向被處分人所購瓦斯爐，用不久即已故障，如今欲退無門，請本會主持公道；另有一位民眾表示事後發覺被處分人以瓦斯安全檢查乃係訛詐之詞，且要求退貨，惟被檢舉人置之不理，建議有關單位對奸詐之商人應給予適當之處分。

### 三、調查結果：

- (一) 查被處分人負責人○君自承該公司所做訪問買賣銷售及對新進人員之銷售技巧訓練，皆以免費為爐具安全檢查為由（檢查確實不收費），進入民宅後，代為安檢，再推廣銷售其產品，次查被處分人主要銷售產品為瓦斯爐（佔營業額九〇%以上），且要求員工銷售瓦斯爐之零售價格高達經銷進價成本之三點六三及三點一九倍。再查，瓦斯爐市場上知名製造廠牌之零售價格一般均為經銷進價成本之一點一七倍至一點二四倍間。
- (二) 經查回收之問卷發現被處分人員工有假藉「瓦斯公司」名義或「瓦斯安全檢查」為由，推銷產品；且未經同意，強制拆除既有裝置，逕行換裝或改裝被檢舉人所銷售之產品；又未告知可於安裝七日內免費拆除、退貨或解約；甚整體行銷方式具有誤導或欺罔消費者的效果；次查被處分人態度惡劣、七日內表明要退貨時惡言相向、不講理、純屬欺騙、無售後服務、價格太貴及所留之行動電話是空號、拒絕退貨、置之不理等情事。

#### 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「瓦斯爐具」，一般民眾普遍對天然氣之瓦斯公司有較高之專業信任，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，僅告稱瓦斯安全檢查，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，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，自得論其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。
- 三、查前開數位檢舉人陳述，被處分人未經邀約，向檢舉人之年邁父母訛稱其前來檢查瓦斯，使檢舉人誤認係瓦斯公司派員做定期檢查，隨後

未經同意擅自拆卸檢舉人之瓦斯爐具並謊稱該舊瓦斯爐具有影響安全之虞，進而推銷系爭與市價顯不相當之瓦斯爐具；況被處分人自承據其多年經營訓練，若其銷售人員直接說明銷售瓦斯爐具，一般皆會被拒絕，故該公司對於新進人員訓練，皆教授銷售技巧，先以代為免費為爐具安全檢查為由，進入民宅後代為安全檢查，再推廣銷售該公司產品。其欲借瓦斯公司名義以行銷之意圖已至為明顯。

- 四、次查本會針對被處分人客戶所做問卷調查，雖僅回收六份，惟本會從問卷調查中，查證得知民眾指證被處分人違法事項，已經足以佐證被處分人違法之判斷。因被處分人員工有假藉「瓦斯公司」名義或「瓦斯安全檢查」為由，推銷產品；且未經同意，強制拆除既有裝置，逕行換裝或改裝被檢舉人所銷售之產品；又未告知可於安裝七日內免費拆除、退貨或解約；甚整體行銷方式具有誤導或欺罔消費者的效果。次查被處分人態度惡劣、七日內表明要退貨時惡言相向、不講理、純屬欺騙、無售後服務、價格太貴及所留之行動電話是空號、拒絕退貨、置之不理等情事。綜上可證，被處分人先偽稱瓦斯公司及以安全檢查為由，推銷瓦斯爐具之意圖及事實，已至為灼然。
- 五、又查市場上瓦斯知名品牌因長期投注廣告行銷費用，而為國內相關大眾所共知，其銷售據點數與營業額亦均較被處分人為鉅，品質及價格多為消費者所接受，而本案消費者在被處分人產品未具知名度且售價顯不合理之情形下，卻購買被處分人之商品，其中之原委，應與前述不當行銷方式有積極之關連性。證諸被處分人負責人○君自承該公司業務人員主要收入來源為佣金部份，而所謂佣金係指銷售金額超出該公司所規定售價之差額，至佣金之多寡全視業務人員之「銷售能力」而定，且就該公司立場是業務人員「銷售能力」越強，該公司及業務人員利得越多，形同鼓勵業務人員以不當之手段拉抬售價。按一般事業以經銷價格銷售甚或折價以爭取交易機會方為經營常態，惟被處分人卻鼓勵其業務人員以「銷售技巧」提高售價以獲利來看，被處分人之銷售手段及方式顯屬可議；其業務人員假瓦斯公司之名、代為免費為爐具安全檢查為由，以行銷該公司產品之實，此種利用消費者心裡上的負擔，影響其對商品之價格、品質、效用等為客觀判斷，而不得不接受該交易之情形，已有誤導消費者進行交易之情事。
- 六、綜上所述，被處分人刻意隱藏其為瓦斯爐具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

中華民國九十年五月二日

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。