

○○有限公司因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 90.11.15. (九十)公處字第182號處分書

發文日期：民國90年11月15日

被處分人：○○有限公司

代表人：○○○

被處分人因違反公平交易法事件，本會處分如下：

主 文

- 一、被處分人假藉瓦斯安全檢查及瓦斯防災宣導名義，達銷售瓦斯器材之目的，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，應立即停止前項違法行為。
- 三、處新臺幣三十萬元罰鍰。

事 實

- 一、本案緣於民眾來函指稱：被處分人北區服務中心職員藉瓦斯安全講習之名，至住戶家中拆卸瓦斯遮斷器，並經測試後表示住戶之瓦斯遮斷器開關已失效並有漏氣之現象，有安全之虞，以進行推銷之實，事後要求解約退貨，惟該公司不予理睬。其後，屏東縣政府副知本會有關民眾檢舉○○公司強行推銷裝設瓦斯自動控制器，並以買一賣一方式強收當事人六九〇〇元，事後當事人要求馬上拆卸卻不肯乙案，上二案爰予以併案辦理。
- 二、調查經過：

(一) 經函請被處分人負責人○○○君到會，經委託被處分人副理○○○君到會說明，陳述紀錄摘要如下：

1. 本公司主要是以銷售瓦斯安全控制器，且申請專利權(○○瓦斯安全系統)，另偶爾有少數消費者要求一併更換瓦斯爐時，本公司會去瓦斯爐零售商或瓦斯爐製造商取貨，幫客戶安裝，故就瓦斯爐而言，並無自有品牌(一般客戶很少會要求一併更換瓦斯爐)。又本公司瓦斯安全控制器製造商為○○有限公司(地址：臺中市南屯區○○街○○號)。
2. 本公司瓦斯安全器進貨價格每個五五〇元，銷售價格每個三五〇〇元，另一般客戶會購買一組(二個瓦斯安全控制器)，本公司的售價是六九〇〇元。
3. 本公司目前員工有二十七、二十八位，均屬受雇本公司之員工，底薪每人每月二萬元，目前有二個據點，分別位於桃園○○鎮及高雄市。本公司的行銷方式是以六個人為一組，到社區或鄉村鄰里辦展示說明，一般每位員工每月約有一萬元之獎金(依上班情形、工作態度認定)。
4. 本公司各組人員到特定社區鄰里或鄉村，是先由員工至各住家按鈴並告知有一說明會，如有興趣參加，可憑本公司發放之兌換券，換取一精美禮品，並不會由員工直接進入住戶家中推銷。只有在說明中途時，本公司會徵詢到場民眾是否有意願，本公司可做產品的好

壞，若民眾同意，才由民眾帶本公司員工到該民眾家中拆卸安全開關，再至說明現場做測試比較，如果他們願意更換，本公司才會幫他們更換。

5. 本公司銷售狀況好的話，每個月大概三、四百個，每月營業額大約在一百三（四）十萬元間。

6. 本公司只要接獲客戶要求退貨，一般都會同意且一個月內皆有效。退貨資料另行提供。本公司為免客戶資料外流，造成權益受損，一般客戶資料保存不超過一個月，回去以後我儘量蒐集再提供。

(二) 本案特就被處分人之行銷行為進行問卷調查，針對被處分人提供八十九年十一月二日至八十九年十一月十八日之客戶資料進行問卷調查，共寄發七十一份問卷，統計回收之有效問卷累計共十四份。相關情形摘要如次：

1. 第一份問卷：指稱被處分人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；未經同意，強制安裝；未經同意，強制拆除既有裝置，逕行換裝或改裝該業者所銷售之產品；表明係銷售瓦斯器材之業者；未告知可於安裝後七日內免費拆除、退貨或解約；整體行銷方式具有誤導或欺罔消費者的效果；「不當推銷、價格太貴、要求解約置之不理」。

2. 第二份問卷：指稱被處分人到府時宣稱目前政府已下令全面加裝；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；表明係銷售瓦斯器材之業者；未告知可於安裝後七日內免費拆除、退貨或解約；整體行銷方式具有誤導或欺罔消費者的效果；「別家的安全控制器都不好，急著跟我去郵局領錢」；「依○○有限公司所留的電話或地址，根本找不到○○有限公司」；「雖給一張保證書，營業員卻不肯簽名，謊說簽不簽不要緊，有公司章就好，但最後又沒蓋，也不出收據（到底有效嗎？），保證內容四項雖誘人，但能否做到，實在讓人質疑？」。

3. 第三份問卷：指稱被處分人未告知可於安裝後七日內免費拆除、退貨或解約；「價格不合理，銷售時有強迫購買之嫌」。

4. 第四份問卷：指稱被處分人未告知可於安裝後七日內免費拆除、退貨或解約；整體行銷方式具有誤導或欺罔消費者的效果。

5. 第五份問卷：指稱被處分人到府時宣稱目前政府已下令全面加裝；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；表明係銷售瓦斯器材之業者；未告知可於安裝後七日內免費拆除、退貨或解約。

6. 第六份問卷：指稱被處分人到府時聲稱是政府機關或公益團體之推廣活動；到府時宣稱目前政府已下令全面加裝；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；未經同意，強制拆除既有裝置，逕行換裝或改裝該業者所銷售之產品；表明係銷售瓦斯器材之業者；未告知可於安裝後七日內免費拆除、退貨或解約；整體行銷方式具有誤導或欺罔消費者的效果；「到府說了二、三句話就安上，我才知上當」；「大約三、四人來按門說是區公所派來講解瓦斯桶安全說明會。隨後有贈品，結果每一家的瓦斯頭全拿到外面

講解。然後說我們的不安全，他的是新產品最安全。

7. 第七份問卷：指稱被處分人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；未告知可於安裝後七日內免費拆除、退貨或解約；「未有售後服務、價格太貴」。
8. 第八份問卷：指稱被處分人到府時聲稱是政府機關或公益團體之推廣活動；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；表明係銷售瓦斯器材之業者；有告知可於安裝後七日內免費拆除、退貨或解約；整體行銷方式具有誤導或欺罔消費者的效果；「曾向被檢舉人主張拆除、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」。
9. 第九份問卷：指稱被處分人到府時聲稱是政府機關或公益團體之推廣活動；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；表明係銷售瓦斯器材之業者；未告知可於安裝後七日內免費拆除、退貨或解約；「事後發覺，完全是詐騙集團」；「曾向被檢舉人主張拆除、退貨或解約，惟被檢舉人表明安裝已逾七天，拒絕退貨」。
10. 第十份問卷：指稱被處分人到府時聲稱是政府機關或公益團體之推廣活動；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；有告知可於安裝後七日內免費拆除、退貨或解約；整體行銷方式具有誤導或欺罔消費者的效果；「推廣時，若不去聽就來猛按門鈴，口氣不好，態度差，且根本沒有所謂的售後服務」。
11. 第十一份問卷：指稱被處分人到府時聲稱是政府機關或公益團體之推廣活動；到府時宣稱目前政府已下令全面加裝；表明係銷售瓦斯器材之業者；未告知可於安裝後七日內免費拆除、退貨或解約。
12. 第十二份問卷：指稱被處分人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；表明係銷售瓦斯器材之業者；未告知可於安裝後七日內免費拆除、退貨或解約；「僅請里內里民，宣傳幾分鐘，即到家檢查安裝」；「售貨後，迄無售後服務或訪問像斷線風箏」；「售貨安裝後，沒留下公司名稱或電話」。
13. 第十三份問卷：指稱被處分人到府時聲稱是政府機關或公益團體之推廣活動；到府時宣稱目前政府已下令全面加裝；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；表明係銷售瓦斯器材之業者；有告知可於安裝後七日內免費拆除、退貨或解約；對於被檢舉人之行銷表示滿意。
14. 第十四份問卷：指稱被處分人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；未經同意，強制拆除既有裝置，逕行換裝或改裝該業者所銷售之產品；表明係銷售瓦斯器材之業者；未告知可於安裝後七日內免費拆除、退貨或解約；「售後就沒看到人」；「曾連絡被檢舉人，被檢舉人以聯絡業務人員後再回應，但一直無音訊」；「因被檢舉人業務員強行推銷，且破壞家中原本瓦斯頭後，強行安裝，價格更是離譜，以致損失不貲，請公平會一定要為我們受害者伸張正義，主持公道」。

三、調查結果：

- (一) 據被處分人表示先由員工至各住家按鈴並告知有一說明會，可憑兌換券換取禮品，員工不直接進入住家推銷。且說明會中途徵詢到場民眾意願，若民眾同意，方至民眾家中拆卸安全開關，再至說明現場做測試比較，如果民眾願意更換，才幫民眾更換；又被處分人表示只要客戶要求退貨，一般都會同意且一個月內皆有效。
- (二) 經由回收之問卷歸納出，回收之十四份問卷均不利於被處分人，雖然第十三份問卷曾表示對被處分人之行銷表示滿意，但仍有不利於被處分人之指稱。故回收之十四份問卷均係不利於被處分人之指證。

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「瓦斯安全控制器」，一般社會大眾普遍對瓦斯安全常識欠缺以及對瓦斯災害恐懼，基此，倘瓦斯器材業者在銷售其產品時，利用民眾對其舉辦「安全防範說明會」之信賴感，假藉為民眾實施瓦斯安全檢查，民眾在不疑有他之情況下使之入內拆卸瓦斯設備，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，業者假借檢查瓦斯安全之名義，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，自得論其為影響交易秩序之欺罔行為。
- 三、查本會針對被處分人客戶所做問卷調查，計回收十四份，有六位受訪民眾指稱被處分人到府時聲稱是政府機關或公益團體之推廣活動；五位受訪民眾表示被處分人到府時宣稱目前政府已下令全面加裝；十一位受訪民眾指證被處分人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；一位受訪民眾指證被處分人未經同意，強制安全；三位受訪民眾指證被處分人未經同意，強制拆除既有裝置，逕行換裝或改裝該業者所銷售之產品；十一位受訪民眾指證被處分人未告知可於安裝後七日內免費拆除、退貨或解約；六位受訪民眾指證被處分人整體行銷方式具有誤導或欺罔消費者的效果，足見被處分人以檢查瓦斯安全為名，行推銷之實，應有其可信度。況有一位受訪民眾指稱「事後發覺被處分人完全是詐騙集團，且曾向被處分人主張拆除、退貨或解約，然被處分人表明安裝已逾七天，拒絕退貨」；另一位受訪民眾指稱「被處分人推廣時，若不去聽就來猛按門鈴，口氣不好，態度差，且根本沒有所謂的售後服務」；甚一位受訪民眾指稱，「曾連絡被處分人，惟被處分人以聯絡業務人員後再回應，但一直無音訊」及「因被處分人業務員強行推銷，且破壞家中原本瓦斯頭後，強行安裝，價格更是離譜，以致損失不貲」。綜上可證，固被處分人聲稱徵詢到場民眾意願且經同意，方拆卸民眾安全開關、做測試比較並更換成被檢舉人商品，及同意退貨云云，顯係卸詞，是被處分人不無假藉政府機關或公益團體宣導安全名義，以及為民眾作瓦斯安全檢查為由，再推銷瓦斯安全控制器之意圖，足堪認定。
- 四、綜上所述，被處分人假藉政府機關或公益團體宣導安全名義，舉辦「

安全防範說明會」，致民眾陷於錯誤，又進而以為民眾作瓦斯安全檢查為由，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

中華民國九十年十一月十五日

本件被處分人如不服本處分，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。