

○○○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 90.12.04.（九十）公處字第197號處分書

發文日期：民國90年12月4日

被處分人：○○○

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名義，達銷售瓦斯器材之目的，且誤導消費者誤認被處分人與所屬轄區天然氣公司為同一經營主體，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、本案緣於民眾匿名檢舉○○社藉瓦斯安全檢查服務之名，不當行銷瓦斯安全器材，且事業名稱易使民眾混淆，以為是供應天然氣之瓦斯公司。

- 二、○○社瓦斯服務通知單記載事項：

為維護瓦斯外洩引發災變，可為天然氣用戶作瓦斯設備測試服務，如因公務繁忙無法在府，為確保您使用瓦斯之使用安全，請接此通知單後，儘速來電連絡，俾便安排時間替您服務。因瓦斯舊型開關漏氣無法自動切斷導致瓦斯安全事件頻傳，為加強管路安全，瓦斯重要管線可加裝安全遮斷器，確保您使用安全，敬請慎思考慮。

檢測日期 89年11月30日下午12：00-5：00

○○社瓦斯X X課謹啟

工務課：X X X X X（9：00-5：00）

- 三、○○社負責人○○○君於九十年一月八日到會陳述紀錄摘要如下：

- （一）本社約於八十九年十月二十六日領到公司登記證，因經營不善，於八十九年十二月十六日解散。當時本商號僱有業務員二名，底薪為每月一萬五千元，業務員每安裝一具可抽一千二百元，如銷售未達基本件數（約為十餘件），則支付業務員底薪。因經營不善撤銷登記後並無將客戶之退貨紀錄留存。
- （二）本商號銷售的是○○公司的商品，型號不清楚，進貨成本每具約為八百到八百五十元，銷售價格為二千九百元，價差支付業務員一千二百元之安裝費。當初商號成立時購入五十具，在解散時仍剩下三十餘具，至今尚未處理。
- （三）我本人曾在同業之○○公司及○○公司待過二年，所以或多或少了解此產品銷售方式，本公司印有服務通知單，散發區域為台北縣市，在發過服務通知單後，便逐戶拜訪用戶，業務員在拜訪用戶時，均會穿著印有本行號○○社之防災宣導標示之制服並配帶有識別證，進入屋內檢查管線或瓦斯有無漏氣現象，若有漏氣現象，則告知用戶，由用戶自行決定處理方式，之後則會推薦本行號之產品，由用戶考慮是否安裝。（在拜訪客戶進行瓦斯安全檢查之前，一定會

事先發送服務通知單)。

- (四) 本行號制服原係水藍色，後來改成灰色制服，至於申購單、服務證及服務通知單之製作，一般而言業者之間皆是相互抄襲，大同小異。
- (五) 本行號在拜訪客戶時，都會表明身分，且安裝之前都會要求用戶同意並親筆簽名，若客戶對產品不滿意，七日內皆可向本行號要求退貨。

四、調查結果

經查被處分人於八十八年四月二日成立「○○有限公司」(統一編號X X X X X X X X，營業地址為台北市中山區○○○路○○號○○樓之○○，後變更名稱「○○有限公司」)，該公司曾因不當行銷瓦斯器材之行為於八十九年十月六日被本會第四六四次委員會議決處以罰鍰五十萬元(八九)公貳字第八九〇七四二二一〇〇四號)，該公司並於八十九年十一月七日辦理解散以規避本會之處分。被處分人復於八十九年十月二十六日於台北市中山區○○○路○○號○○樓之○○設立○○社，八十九年十二月七日本會收到民眾檢舉，於九十年一月八日請被處分人到會說明，而○○社又已於八十九年十二月十六日辦理解散。

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。事業之市場競爭行為違反前條規定者，依同法第四十一條規定：「公平交易委員會對於違反本法規定之事業，得限期命其停止、改正其行為或採取必要更正措施，並得處新臺幣五萬元以上二千五百萬元以下罰鍰；逾期仍不停止、改正其行為或未採取必要更正措施者，得繼續限期命其停止、改正其行為或採取必要更正措施，並按次連續處新臺幣十萬元以上五十萬元以下罰鍰，至停止、改正其行為或採取必要更正措施為止。」首先敘明。
- 二、次按被處分人原於八十九年十月二十六日成立「○○社」獨資事業，在本會依據檢舉人檢舉事由進行調查程序後，被處分人遂於八十九年十二月十六日辦理○○社解散登記，惟考量被處分人○○○君仍屬提供商品或服務從事交易之人，爰○○○君亦為公平交易法第二條第四款所稱「事業」，並予敘明。
- 三、八十四年八月二十三日本會第二〇二次委員會議，鑒於瓦斯安全器材案例中，多屬行銷方式不當及產品名稱與廣告不當等違反公平交易法行為，乃決議通過「瓦斯安全器材業者銷售行為導正內容」，針對業者之
- (一) 瓦斯安全檢查應與銷售行為分離；(二) 瓦斯防災宣導應與銷售行為分離；(三) 交易資訊之透明化；(四) 產品名稱及廣告問題等行為態樣進行導正。前述導正已具體揭示(1) 瓦斯器材業者意圖銷售產品，卻推托為消費者實施安全檢查，有涉及公平交易法第二十四條之「欺罔」行為之虞；(2) 瓦斯器材業者欲對非屬其所銷售之瓦斯管線或其他瓦斯器具進行安全檢查，應使瓦斯用戶確實瞭解檢查員所

屬事業為前提下，始得為之；(3) 瓦斯器材業者不得以公益團體名義，於從事公益活動同時銷售商品；(4) 瓦斯器材業者在參與或進行瓦斯防災宣導同時，聲稱政府即將規定全面強制裝設，誘引消費者購買，有涉及公平交易法第二十四條之「欺罔」行為之虞；(5) 瓦斯器材業者以訪問買賣方式銷售時，應履行消費者保護法第十八、十九條告知及解約之義務，若業者怠於與消費者作成書面契約、書面契約未載明出賣人之基本資料、出賣人基本資料係由業務員代填後始交由買方簽字或未使買受人確實瞭解契約之內容，嗣後就事實之有無與消費者產生爭執時，為解決責任之歸屬問題，本會對消費者之陳述將作有利之考慮；(6) 實際從事銷售行為之經銷商，應將其公司或商號名稱表彰於契約明顯部位，確實將出賣人之姓名、名稱、負責人、事務所或住居所告知交易相對人，不得逕以製造商或供應商名義行銷；(7) 瓦斯器材業者消極未善盡告知產品各項功能特色及侷限義務而其情節重大或有積極隱匿重要交易資訊之情事，有涉及公平交易法第二十四條之「欺罔」行為之虞等本會執法原則在案。

四、被處分人印製及使用記載不實之定期服務通知單，未對交易相對人說明實際銷售主體，並假藉安全檢查之名行推銷之實，違反公平交易法第二十四條規定：

- (一) 本案被處分人係以販售瓦斯安全器材為業，與供應天然氣之瓦斯公司為不同業務種類，但商號名稱與大台北地區供應天然氣之○○股份有限公司相類似（按被處分人未辦理解散登記前，係以○○社名義推銷商品）；雖被處分人表示所屬業務員拜訪客戶時，會穿著印有○○社之制服並佩戴識別證，且在進入客戶家中之前，皆會表明係○○社，係銷售瓦斯安全器材，與○○股份有限公司之性質不同。惟經檢視被處分人所印製之服務通知單及申購單，其利用印刷上之技巧，以紅色之篆體公司全名章戳將「○○社XX課」、「○○社、設備」等字遮蓋，形成「○○瓦斯謹啟」等字樣，極易使一般民眾誤以為係○○股份有限公司；再據民眾傳真反應可知，被處分人之服務通知單已使民眾發生混淆。
- (二) 被處分人到會時以客戶資料並未留存為由，不提供客戶資料，增加本會調查上之困難，但被處分人自承，其在拜訪客戶進行瓦斯安全檢查之前，一定會事先發送服務通知單，進入屋內後即要求住戶讓其檢查管線或瓦斯有無漏氣現象，之後再推銷所售商品，其利用瓦斯安全檢查之名而推銷商品之不法事實已臻明確。
- (三) 又被處分人自承該實業社當時僅有兩名業務員負責銷售業務，但在其服務通知單、服務證及申購單上，卻載有「工務課」、「工務組」、「單位」、「技術員」等不存在之內部單位及檢查人員字樣，顯係以欺罔之表示，使人誤認其係較具組織規模之○○公司所提供之用戶免費檢查服務。
- (四) 經查被處分人於八十八年四月二日成立○○有限公司，○○公司為銷售之目的，散發記載不實之服務通知單，並隱瞞非導管瓦斯公司實施安全檢查之事實，使用戶誤認政府下令安裝瓦斯安全開關，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，已於八十九年十月六日被本會處以五十萬罰鍰在先，惟○○公司並未繳納罰鍰，且被處分人於八十九年十一月七日解散○○公司以規避本會處分。而後被處分人復於同年十月二十六日於台北市中山區○○○路○○號○○樓之○○另行設立○○社，同年十二月七日本會接受民眾檢舉，經函請被處分人於九十年一月八日到會說明，惟○○社已於八十九年十二月十六日解散。而由○○社之服務通知單之內容可知，該社是以「為天然氣用戶做瓦斯設備測試服務、確保瓦斯之使用安全」為名，使用戶開門後即進入屋內檢查管線或瓦斯，進而伺機向民眾推銷該商號之商品，係屬為銷售商品之目的，而散發記載不實之服務通知單，並隱瞞非導管瓦斯公司實施安全檢查之事實，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。經檢視，○○社之銷售手段與○○公司相似，○○公司經本會處分後，被處分人旋即將○○公司解散，並利用新設立之○○社繼續為前述之違法行為，由此觀之，被處分人顯有藉設立新事業主體繼續不當銷售瓦斯安全器材並逃避本會處分之情形。

(五) 綜上，被處分人故意選取與○○公司類似之名稱，並誤導消費者誤認其與所屬轄區天然氣公司為同一經營主體，其進而印製及使用記載不實之定期服務通知單，假藉安全檢查之名行銷之實，整體行銷方式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規定。

五、綜上論結，被處分人前述銷售瓦斯器材之市場競爭行為違反公平交易法第二十四條規定。經衡酌被處分人違法動機、目的、違法情節對競爭秩序之危害程度與被處分人在瓦斯器材市場之市場地位等相關因素，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

中華民國九十年十二月四日

本件被處分人如有不服本處分，得於收受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。