

○○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 90.12.19. (九十)公處字第208號處分書

發文日期：民國90年12月19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、處新臺幣二十萬元罰鍰。

事 實

- 一、本案緣於民眾匿名檢舉被處分人散發服務通知單，假借○○股份有限公司名義，藉瓦斯安全檢查服務之名，不當行銷瓦斯安全器材。
- 二、被處分人服務通知單記載事項：

本公司為維護瓦斯用戶安全，將定於民國九十年 月 日□上午九點三十分至十一點□下午十二點至五點，為用戶作瓦斯管線爐具服務，並更換老舊瓦斯軟管，以期使瓦斯意外災害降至最低。近來有非本公司人員假借本公司名義投遞類似本公司之通知單為用戶檢查瓦斯。「請用戶開門前核對服務人員之工作證」，以避免無謂損失。

○○有限公司謹啟 工務課電話：X X X X X (9:00-5:00)

- 三、被處分人負責人○○○君於九十年五月十六日到會陳述紀錄摘要如下：

- (一) 本公司於八十九年十一月十三日設立，剛開始負責人是我哥哥○○○，在九十年四月十一日完成變更登記，現在公司負責人是我本人，在九十年三月底開始營業。本公司銷售的是○○牌的商品，成本每具為八百元，售價為二千九百元。
- (二) 本公司有五個業務員，銷售範圍是台北市，平時會在前一天投遞服務通知單，然後到客戶家作瓦斯安全服務測試，客戶如有要求，業務員也會對瓦斯軟管作檢查，接下來會介紹產品功能，看客戶是否要安裝。本公司到府安裝時會填寫申購單，一聯由客戶留存，一聯由本公司業務員帶回，且業務員會在本公司產品上貼上本公司貼紙，業務員回公司後會憑申購單寄發票給客戶，寄發後申購單就丟棄，本公司不會建檔留存。本公司開始營業至今，曾有客戶要求退貨，但因客戶資料未留存，詳細情形我不記得，但只要該產品貼有本公司貼紙，且無損壞情形，我們就會接受客戶要求全額退費。
- (三) 本公司名稱「○○」是我自己想的，申購單標題上沒有表明公司全稱，只在申購單「服務課」欄內有表明公司全稱。本公司在內部設有服務課，共有五名推銷員，工務課也設在公司內部，服務人員也

是服務課的那五名推銷員，

- (四) 有一家「○○社」他的服務通知單內容和本公司非常類似，所以本公司印製服務通知單時（約於九十年三月中旬印製完成），才會印上「近來有非本公司人員假借本公司名義投遞類似本公司之通知單」等字樣。
- (五) 我本人曾成立一家「○○有限公司」（經查公司名稱應為「○○有限公司」，設立於八十九年八月五日），營業範圍為台北縣和台北市，營業項目與○○有限公司相同，大約在八十九年十二月到貴會說明，我在到會說明後就沒有再繼續經營○○，然後就從我哥哥○○處接手「○○有限公司」。

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、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。

三、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，並假藉安檢之名行推銷之實，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○○公司相類似；就被處分人所印製之服務通知單加以觀察，其利用印刷上之技巧，以紅色之公司全名章戳將「安全設備」等字遮住，整體效果足使人誤認為係○○公司；又其申購單上之標題為「○○瓦斯配備申購單」，業務員工作證正面亦以較大之明顯字體表明為「○○」，此等作法，亦具有使一般消費者誤認被處分人與所屬轄區內天然氣公司為同一經營主體之效果。
- (二) 又被處分人並非眾所皆知之著名事業，卻於服務通知單上載有「近來有非本公司人員假借本公司名義投遞類似本公司之通知單為用戶檢查瓦斯」等語，實為攀附○○公司之聲譽，使用戶產生服務通知單是供應天然氣之○○公司所發之誤認效果，意圖誤導瓦斯用戶之作法甚為明顯；雖被處分人表示是因○○社曾有假冒○○有限公司名義之行為，才會在服務通知單上加上「近來有非本公司人員假借本公司名義投遞類似本公司之通知單為用戶檢查瓦斯。請用戶開門前核對服務人員之工作證，以避免無謂損失。」等字句作為警語。但經查○○社成立於八十七年七月四日，比○○有限公司之成立時間早了兩年；況且，如係以「○○社」為被處分人欲排除之對象，則除可以明白揭露其名外，為何不向主管機關舉發？而被處分人之所為，則既係以遮蓋「安全設備」字樣而有誤導為○○公司之舉，就其所為之行為整體以觀，並非為了防杜○○社之欺罔或引人錯誤行為，而係被處分人所為之行為亦與○○社類似，其係以此為攀附○○公司之聲譽，因而，被處分人所言不實在，該字句之作用實是為使民眾誤認其為供應天然氣之瓦斯公司。此外，被處分人於九十年五月十六日於本會之陳述紀錄，亦自承該公司開始營業時間為九十年三月中旬，服務通知單也在民國九十年三月中旬一併印製完成，則更可證明其並不是針對○○社之行為，應屬灼然。
- (三) 被處分人只有五名員工，但卻在服務通知單、配備申購單及識別證上分別載有「工務課」、「服務課」等字樣，被處分人之負責人○○君到會時自承，該公司在內部設有服務課，共有五名推銷員，另設有工務課，服務人員也是服務課的那五名推銷員，由此可知被處分人顯係以欺罔之表示，利用「工務課」、「服務課」等字樣，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) 經查被處分人之行銷方式是在前一天投遞服務通知單，然後到客戶家作「瓦斯安全服務測試」，利用一般民眾對瓦斯公司之信賴感，混用其名義，僅告稱安全檢查，未表示推銷「瓦斯安全開關」，民眾在不疑有他之情況下使之入內檢查瓦斯管線，隨後被處分人即進

而推銷並為民眾安裝瓦斯安全開關。被處分人為銷售之目的，刻意選取與○○公司相類似之名稱，散發記載不實之服務通知單，隱瞞非導管瓦斯公司之事實，係以錯誤資訊誤導及欺瞞消費者；又假藉瓦斯安全檢查之名行推銷商品之實，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之規定。

（五）綜上，被處分人故意選取與○○公司相同之名稱，印製及使用記載不實之定期服務通知單，誤導消費者與所屬轄區天然氣公司為同一經營主體之效果，其假藉安全檢查之名行銷售之實，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。

四、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十九日

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。