

行政院公平交易委員會對於國內電梯事業售後服務行為適法性行業警示

修正：依據行政院公平交易委員會95.04.14公法字第0950003235號函修正名稱為「行政院公平交易委員會對於國內電梯事業售後服務行為適法性事宜之行業警示」

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 92.10.24.公貳字第0920010021號

發文日期：民國92年10月24日

主旨：檢送本會九十二年十月二十三日第六二四次委員會議決議通過之「行政院公平交易委員會對於國內電梯事業售後服務行為適法性行業警示」乙份，請 查照並轉知所屬。

說明：依據本會九十二年十月二十三日第六二四次委員會議決議辦理。

附件：行政院公平交易委員會對於國內電梯事業售後服務行為適法性行業警示

中華民國八十六年四月十六日第二八五次委員會議決議通過

86.5.22 (86) 公貳字第八三〇九二六一—〇〇二號分行

中華民國九十二年十月二十三日第六二四次委員會議決議修正

92.10.24公貳字第0920010021號分行

一、目的：

為處理電梯事業售後服務行為，涉及獨占事業之禁止行為、不正當搭售行為以及足以影響交易秩序之顯失公平行為，而有違反公平交易法相關規範之虞，謹訂定本「行業警示」，俾供相關業者注意，知所遵循。

二、依據：

- (一) 公平交易法第五條明定：「本法所稱獨占，謂事業在特定市場處於無競爭狀態，或具有壓倒性地位，可排除競爭之能力者。二以上事業，實際上不為價格之競爭，而其全體之對外關係，具有前項規定之情形者，視為獨占。」
- (二) 公平交易法第五條之一明定：「事業無左列各款情形者，不列入前條獨占事業認定範圍：1、一事業在特定市場之占有率達二分之一。2、二事業全體在特定市場之占有率達三分之二。3、三事業全體在特定市場之占有率達四分之三。有前項各款情形之一，其個別事業在該特定市場占有率未達十分之一或上一會計年度事業總銷售金額未達新臺幣十億元者，該事業不列入獨占事業之認定範圍。事業之設立或事業所提供之商品或服務進入特定市場，受法令、技術之限制或有其他足以影響市場供需可排除競爭能力之情事者，雖有前二項不列入認定範圍之情形，行政院公平交易委員會仍得認定其為獨占事業。」
- (三) 公平交易法第十條明定：「獨占之事業，不得有1、以不公平之行為，直接或間接阻礙他事業參與競爭。2、對商品價格或服務報酬，為不當之決定、維持或變更。3、無正當理由，使交易相對人給予特別優惠。4、其他濫用市場地位之行為。」
- (四) 公平交易法第十九條第六款明定：「以不正當限制交易相對人之事業活動為條件，與其交易之行為，而有限制競爭或妨礙公平競爭之虞者，事業不得為之。」復依公平交易法施行細則第二十七條規定：「本法第十九條第六款所稱限制，指搭售、獨家交易、地域、顧客或使用之限制及其他限制事業活動之情形。前項限制是否不正當，應綜合當事人之意圖、目的、市場地位、所屬市場結構、商品特性及履行情況對市場競爭之影響等加以判斷。」
- (五) 公平交易法第二十四條明定：「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。」

- (六) 違反第十條規定者，依據同法第三十五條第一項規定，經行政院公平交易委員會依第四十一條規定限期命其停止、改正其行為或採取必要更正措施，而逾期未停止、改正其行為或未採取必要更正措施，或停止後再為相同或類似違反行為者，行為人將可被處三年以下有期徒刑、拘役或科或併科新臺幣一億元以下罰金。
- (七) 違反第十九條規定者，依據同法第三十六條規定，經行政院公平交易委員會依第四十一條規定限期命其停止、改正其行為或採取必要更正措施，而逾期未停止、改正其行為或未採取必要更正措施，或停止後再為相同或類似違反行為者，行為人將可被處二年以下有期徒刑、拘役或科或併科新臺幣五千萬元以下罰金。
- (八) 行政院公平交易委員會對於違反本法規定之事業，依據公平交易法第四十一條規定，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五千萬元以下罰鍰，至停止、改正其行為或採取必要更正措施為止。
- (九) 事業違反公平交易法之規定，除依法負刑事或行政責任外，尚須依公平交易法第五章規定，負民事損害賠償責任。

三、內容：

- (一) 國內電梯事業經營者若依公平交易法第五條及同法第五條之一規定，於特定市場被認為「獨占事業」時，倘涉及對其所供應相關零配件產品價格或維修保養服務報酬，為不當之決定、維持或變更，或其他濫用市場地位之行為者，則有違反公平交易法第十條規定之虞。
- (二) 國內電梯事業經營者拒絕供應零配件予相關維修業者或使用之行為，若係為取得電梯售後維修保養業務，或其拒絕供應零配件顯有違正常商業倫理，則有違反公平交易法第十九條第六款有關搭售行為規範，或同法第二十四條對交易相對人為顯失公平行為等規定之虞。
- (三) 國內電梯事業經營者若有濫用其於電梯售後維修保養市場之優勢地位，以「拒絕提供售後維修保養迫使產品使用人代他人清償維修保養糾紛款」、「拒絕提供電梯緊急開啟用鑰匙」、「拒絕供應產品相關零配件」及「在電梯運行之軟體程式內設定暫停運轉之控制元，於電梯維修保養時拒絕提供相關解鎖程序（密碼），致其他維修業者無法提供維修保養服務」等，涉及足以影響交易秩序之顯失公平行為者，則有違反公平交易法第二十四條規定之虞。

四、期間：

國內各電梯事業經營者宜於本警示送達之次日起，積極調整售後服務行為，不宜有獨占事業之禁止行為、不正當搭售行為及其他足以影響交易秩序之顯失公平行為，以維護交易秩序，確保公平競爭，避免違反公平交易法相關之規定。

五、理由：

- (一) 公平交易法對獨占事業之認定，係從特定市場、市場占有率及排除競爭之能力等角度考量，故獨占尚包括二家以上，不為價格之競爭且其全體對外關係亦具壓倒性地位，可排除其他競爭者之能力的事業。由於商品價格或服務報酬係依市場供需決定，獨占事業因具有控制市場的力量，故亦能決定市場價格。是以，處於獨占地位之電梯事業經營者，倘對其所供應相關零配件產品價格或維修保養服務報酬，涉及不當之決定、維持或變更，或其他濫用市場地位之行為者，亦將產生限制競爭之效果，而有違反獨占事業應予禁止規定之虞。
- (二) 公平交易法第十九條第六款對於事業不正當搭售行為，設有禁止之規定。蓋因不

正當搭售行為會破壞搭售商品（或服務）市場的競爭秩序、阻礙新競爭者進入市場以及剝奪買受人的購買自由等不利於市場交易秩序。而公平交易法第二十四條所稱「交易秩序」，係指符合善良風俗之社會倫理及自由競爭之商業競爭倫理之交易行為，其具體內涵則為符合社會倫理及自由、公平競爭精神賴以維繫之交易秩序。判斷「足以影響交易秩序」時，應考量是否足以影響整體交易秩序（諸如：受害人數之多寡、造成損害之量及程度、是否會對其他事業產生警惕效果及是否為針對特定團體或族群所為之欺罔或顯失公平行為等事項）或有影響將來潛在多數受害人效果之案件；所稱「欺罔」係對於交易相對人，以積極欺瞞或消極隱匿重要交易資訊致引人錯誤之方式，從事交易之行為；所稱「顯失公平」係指「以顯失公平之方法從事競爭或商業交易」者。

- （三）因此，國內電梯事業經營者拒絕供應零配件予相關維修業者或使用者之行為，若係為取得電梯售後維修保養業務，或其拒絕供應零配件顯有違正常商業倫理，則有違反公平交易法第十九條第六款有關搭售行為規範，或同法第二十四條對交易相對人為顯失公平行為等規定之虞。
- （四）國內電梯事業經營者若有濫用其於電梯售後維修保養市場之優勢地位，以「拒絕提供售後維修保養迫使產品使用人代他人清償維修保養糾紛款」、「拒絕提供電梯緊急開啟用鑰匙」、「拒絕供應產品相關零配件」及「在電梯運行之軟體程式內設定暫停運轉之控制元，於電梯維修保養時拒絕提供相關解鎖程序（密碼），致其他維修業者無法提供維修保養服務」等，涉及足以影響交易秩序之顯失公平行為，則有違反公平交易法第二十四條規定之虞。