

公平交易委員會處分書

公處字第 114007 號

被處分人：蔡○○

身分證統一編號：○○○○○○○○○○○○○○○○

地 址：○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○

被處分人因違反公平交易法事件，本會處分如下：

主 文

- 一、被處分人不當銷售瓦斯安全器材，為足以影響交易秩序之欺罔行為，未依本會 112 年 9 月 28 日公處字第 112076 號處分書意旨於處分書送達之次日起，立即停止其違法行為。
- 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。

事 實

- 一、案據臺北市政府產業發展局來函表示：民眾通報全省瓦斯設備工程行（下稱全省工程行）假冒大台北瓦斯股份有限公司（下稱大台北瓦斯公司）名義製發安全檢查服務通知單，藉此銷售瓦斯安全器材，涉及違反公平交易法規定，請本會查處；其後本會復於 112 年 10 月至 113 年 11 月間接獲數名民眾反映相同事項，涉及未依本會公處字第 112076 號處分書意旨於處分書送達之次日起，立即停止其違法行為。

二、調查過程：

(一)彙整民眾反映內容如次：

- 1、甲君：松山區○○里於 112 年 10 月 2 日通報 2 週以來一直有瓦斯工程行以大台北區瓦斯服務通知單，自行張貼於里內各戶門首，告知需入家門更換瓦斯開關並現場收取費用。
- 2、乙君：112 年 12 月 15 日有假冒當地瓦斯公司人員上門聲稱要做安檢，過程中手中儀器嗶嗶響，接著表示瓦斯開

關已老舊需更換，需要當場收 2,900 元的材料費及工資，付款後上網查閱才發現受騙，此手法與本會公處字第 112076 號處分書所載事實相同。

- 3、丙君：113 年 4 月 23 日全省工程行擅自拜訪，使家中老人誤以為大台北瓦斯例行檢查、更換開關並收取現金。嗣後去電全省工程行詢問，對方辯稱是民眾之家人主動找業者更換，經民眾再次去電主張依據消費者保護法規定拆裝退款，竟被要求支付 200 元工作費以拆裝、退費，民眾未答應其要求，遂向消保會申訴；又經上網查詢得知，有 1 家同名的公司在 112 年 9 月採用同樣手法被 4 位檢舉人告發，並且經本會處分。
- 4、丁君：全省工程行利用刊載與當地公用天然氣公司名稱雷同之「大台北區瓦斯」服務通知單，於 113 年 4 月 25 日至民眾家中，誤導家中人員以為是當地公用天然氣公司派員檢查瓦斯管線，讓銷售人員進入屋內進行檢查後，告知設備老舊漏氣需更換設備，並當場收取昂貴費用，認為上述行為偽裝詐騙趁人不備，請本會明查並嚴懲。
- 5、戊君：113 年 11 月 29 日一名自稱瓦斯檢查為由的人員無預期按電鈴上門，進門後直接拿出瓦斯探測器，發出嗶嗶聲響並告知有漏氣需要更換瓦斯總開關，當下詢問「昨天不是才更換瓦斯表？」，該員回覆「昨天回去後公司回報有缺失，需要更換」報價 2,900 元，更換後收費 2,900 元開立收據，並告知會開立發票。後來民眾驚覺有異，當下告知漏氣，單據上卻寫生鏽建議更換，上網查才發現受騙。

(二)本案檢舉人提供被處分人製發之服務通知單樣式：

大台北區瓦斯服務通知

服務員編號：

01

近期內，由於開關管線老舊導致氣爆及一氧化碳中毒事件頻傳，現為貴府使用瓦斯安全起見。

謹訂於 11月25日 11:00 ~ 18:30 趨府實室內軟管線及開關服務工作

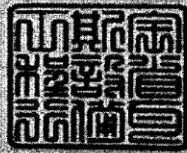
希望屆時賜予合作。雨天順延

如實用戶於本日時間內無法配合，請於服務前通知本公司另約時間至府上服務，謝謝。

敬告客戶 本公司人員須帶有「員工識別證附相片」。

本公司服務員非導管供氣外包人員。

實用戶



※本公司為提升安全品質，已全面推廣自動開關（瓦斯爐前、熱水器下方開關）瓦斯橡皮管脫落或著火、燒毀自即自動切斷瓦斯（超流量自動遮斷器）含超安全鐵製軟管。

實用戶如需換裝時，可直接要求工作人員換裝或來電向本公司申請換裝以保安全。

服務專線：29874455

(三)經函請全省工程行之負責人即被處分人到會陳述意見，相關內容略以：

- 1、全省工程行之負責人於 113 年 1 月 3 日變更負責人為被處分人，112 年 9 月 28 日經本會處分後，為與前員工陳○○劃清關係，故被處分人重新申辦了另外一支室內電話作為該工程行對外之聯絡方式，從此之後被處分人與全省工程行所製發通知單及申購單上刊載之聯絡方式均改為(02-2987-4455)。
- 2、被處分人自承於 112 年 10 月迄今仍以全省工程行名義製發瓦斯服務通知單，通知單上刊載 02-2987-4455 的聯絡電話，服務員編號為 01。
- 3、被處分人另表示在 112 年 10 月後仍然有以製發瓦斯檢查通知單的方式銷售瓦斯安全器材，一直以來都是用這樣的方式銷售產品，主要的目的在於通知客戶要登門拜訪銷售產品，也不覺得這樣的銷售模式有何違法之情況，故仍持續用同樣的模式銷售；至於通知單上面所刊載「大台北區瓦斯服務通知」係指該工程行之服務範圍遍及臺北市及新北市，並非大台北瓦斯公司或是該公司外包業者，而署名為「全省瓦斯設備工程行」，則表示該工程行於全省提供服務之意。
- 4、消費者於退貨期限內(15 天內)均可以電話方式聯繫全省工程行辦理退貨，至 113 年 7 月間辦理退貨件數不超過 10 件，惟每件退貨均向民眾收取 200 元之拆裝費。

(四)另經向中華電信查得案關瓦斯服務通知單上所載電話「02-2987-4455」為被處分人所申辦。

理 由

- 一、按公平交易法第 25 條規定：「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。」同法第 42 條規定：「主管機關對於違反第 21 條、第 23 條至第 25 條規定之事業，得限期令停止、改正其行為或採取必要更正措施，並得處新臺幣 5 萬元以上 2,500 萬元以下罰鍰；屆期仍不停止、改正其行為或未採取必要更正措施者，得繼續限期令停止、改正其行為或採取必要更正措施，並按次處新臺幣 10 萬元以上 5,000 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。」是以，事業違反公平交易法之規定，經本會限期令其停止其行為，倘事業屆期未遵行時，本會得繼續令其停止、改正其行為或採取必要更正措施，並按次連續處以罰鍰，至停止、改正其行為或採取必要更正措施為止。

二、被處分人藉瓦斯安全服務通知單、制服或工作證，使民眾誤認其與當地公用天然氣事業為同一經營主體，並藉安全檢查而銷售瓦斯安全器材，其整體行銷方式為足以影響交易秩序之欺罔行為，業經本會 112 年 9 月 28 日公處字第 112076 號處分書處分在案，倘被處分人未停止違法行為，本會自得依公平交易法第 42 條後段規定，對被處分人進行裁處。

三、被處分人藉案關瓦斯服務通知單及工作制服等，攀附當地公用天然氣事業銷售瓦斯安全器材，未依本會 112 年 9 月 28 日公處字第 112076 號處分書意旨停止違法行為：

(一)按一般民眾普遍對公用天然氣事業具有較高之專業信任，基此，倘瓦斯安全器材業者在銷售其產品時，利用民眾對公用天然氣事業之信賴感，攀附使用當地公用天然氣事業相類似之公司名稱，廣為發送內容足以使消費者誤認其為當地公用天然氣事業進行瓦斯管線安全檢查之服務通知單，或銷售人員穿著工作制服或配戴識別證至民眾住處，卻未表明其目的實係推銷瓦斯安全器材，使民眾允其入內檢查瓦斯管線，隨後表示現有設備不安全，而推銷產品，就其整體行銷過程，有使他人陷於錯

誤而與之交易，影響民眾自由決定之權利，則屬使消費者誤認之欺罔行為。

- (二)本案據調查所得資料，被處分人於 112 年 11 月 25 日後陸續使用之瓦斯服務通知單與本會公處字第 112076 號處分書所載之瓦斯服務通知單之格式、文字僅些微調整，其中被處分人將服務員編號 01 服務通知單上之服務專線電話改為「2987-4455」，且亦佩戴工作證及身著類似制服之服裝，其整體銷售瓦斯安全器材之方式與先前經本會處分之行為內容相同，依現有事證，被處分人確實仍持續為足以影響交易秩序之欺罔行為，足見被處分人未依本會公處字第 112076 號處分書意旨停止其違法行為，核屬違反公平交易法第 25 條規定，爰依同法第 42 條後段之規定處分如主文。

中 華 民 國 114 年 2 月 7 日
被處分人如不服本處分，得於本處分書送達之次日起 2 個月內，
向臺北高等行政法院高等行政訴訟庭提起行政訴訟。