

# 公平交易委員會處分書

公處字第 107042 號

被處分人：優森美淨化科技有限公司

統一編號：42715210

址 設：新北市中和區民有街 50 號 1 樓

代 表 人：○○○

地 址：同上

被處分人因違反公平交易法事件，本會處分如下：

## 主 文

- 一、被處分人藉摸彩活動之名，取得參與者個人資料，且隱匿商品銷售之事實及重要交易資訊，致消費者誤認而為活水機相關產品之交易，核其整體銷售行為，為足以影響交易秩序之欺罔及顯失公平行為，違反公平交易法第 25 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 20 萬元罰鍰。

## 事 實

- 一、緣民眾（下稱檢舉人）於 106 年 3 月以電子郵件檢舉優森美淨化科技有限公司（下稱被處分人）略以：檢舉人與友人於百貨賣場購物，獲告知可參加摸彩活動，一週後接獲被處分人通知抽中鹼性能量活水機乙台，市價新臺幣（下同）32,000 元，惟須支付 3,800 元廣告費，認為被處分人涉及違反公平交易法，爰向本會檢舉。另同年 8 月媒體報導活水機（依據報導摸彩券存根聯圖示為優森美鹼性能量活水機）業者結合在地水果攤辦抽獎活動，接獲活水機中獎之消費者以為免費，竟需付廣告優惠價 3,800 元，質疑為變相銷

售乙案，因二案事實雷同，且涉法主體相同，爰主動立案並予併案處理。

## 二、調查經過

(一) 請被處分人提出書面說明並到會陳述，略以：

- 1、被處分人僅銷售優森美鹼性能量活水機(下稱系爭商品)，105年3月承接凡諾斯國際股份有限公司(下稱凡諾斯公司)後，始更改「凡諾斯」品牌為「優森美」，系爭商品共有6道濾心，前3道需經常更換，後3道視客戶使用情況約2至3年更換一次。系爭商品以電話行銷為主，無實體店面，另與店家合作辦理摸彩(即「大樂透+摸彩」)活動，再以贊助商品之優惠加購價售出。
- 2、系爭商品及濾心係向水將淨化科技有限公司(下稱水將公司)進貨，大量採購系爭商品成本(含紙箱、紙盒及產品說明)僅○○○○元，濾心前3道需經常更換，進貨成本為○○○元(不含紙箱、紙盒及產品說明書為○○○元)、第4至6道濾心視使用狀況約2至3年更換1次，進貨成本第4道○○元，第5道○○元，第6道○○○元。
- 3、成立迄今共與4店家(陸蓬百貨超商、鍋太郎日式食堂、大盤價五金百貨及世界第一蔬果廣場)合辦「大樂透+摸彩」活動，活動期間約1個月至1個半月，均使用相同樣式摸彩券，分二重活動，第一重以大樂透為中獎標的，對中，得以優惠價加購產品，第二重則以摸彩方式免費贈送獎品，相關資訊均載於活動海報，並張貼店家公告。4場活動分別發出4,000張、3,000張、11,000張及5,000張摸彩券。
- 4、分別與合作店家簽定「簡式契約書」，契約書內

容包括：活動期間、被處分人負責提供彩券、摸彩箱、獎品、張貼海報、電(話)聯(絡)、送獎及日後維修保養；另摸彩券由被處分人收回、兌(大樂透)獎號及通知，並約定若有未中獎者接獲中獎通知，經查屬實，由被處分人負全責，並賠償店家損失等。

- 5、「大樂透+摸彩」活動及宣傳品內容係參考凡諾斯公司行銷文宣品，再自行加以修改審閱後委外印製及負擔印製費用，與其他事業無關。
- 6、「大樂透+摸彩」活動第一重之經理獎、店長獎及回饋獎獎項之建議售價及市價係沿用凡諾斯公司前辦理摸彩活動相同獎項之價格；另經理獎及店長獎中獎機率極低，倘有消費者對中，將採購與建議售價相同且功能或品質優於摸彩券所載之商品，提供消費者加購，惟迄無人對中經理獎及店長獎。回饋獎則為系爭商品，一般交易價格(不含任何服務、保固及維修)為8千元至9千元，摸彩券載稱市價32,000元，係依據凡諾斯活水機(系爭商品先前之品牌)產品型錄標示之建議售價及東森購物台販售該產品宣稱之市價(實際以東森價19,800元售予消費者)訂定之。至加購價3,800元係依進貨成本○○○○元，再估算員工薪資、安裝外送人員工資、二重送贈品費用、管銷費用及日後保固成本等訂定之。加購價3,800元實內含售後服務、保固(如漏水修護及小白管氧化更換)及搬家移機(舊址拆除並至新址安裝)等費用。
- 7、系爭商品前3道濾心單次更換含工帶料為○○○○元，優惠方案為5年(更換10次)原價(29,500元)85折，即25,000元。於安裝(或送貨)系爭

商品予加購客戶時，告知該濾心組之優惠方案，並未強迫購買，且購買該優惠方案者，可免收加購價 3,800 元。

- 8、類似行銷手法早期係透過里長贈送里民、配合新成屋安裝或辦理抽獎活動，承接凡諾斯公司後，即依循過往作法邀約店家辦理摸彩活動，辦理「大樂透+摸彩」活動之初衷，係將商品廣告預算做為提供二重獎項之支出，免費回饋店家辦理摸彩活動，並安排現場人員解說，以達宣傳效果。希望創造需求，以未來客戶長期使用購買濾心達到回收並獲利。二重送獎品均全數如實免費送出並無造假，摸彩券亦清楚告知一重送屬加價購商品，為避免爭議，已儘量將活動內容詳細說明於摸彩券內。
- 9、提供 32 吋電視 20 台、小摺 1 台、遙控直升機 12 台、電子琴 11 台、早餐機 7 台、烤箱 30 台、烘碗機 11 台、立扇 10 台、吹風機 32 台、泡茶壺 216 台、小檯燈 960 台等進貨憑證供參。

(二) 請系爭商品供應事業水將公司提出說明，略以：

- 1、該公司與被處分人為經銷賣斷關係，未簽定經銷合約，雙方約定 1 年內系爭商品交易須達 720 台，(1 至 3 道)濾心組達 420 箱(每箱 10 組)給予優惠價。系爭商品原價○○○○元，優惠價○○○○元至○○○○元不等(不含外箱、說明書、保證書、型錄及貼紙)，濾心組 1 組原價○○○元，優惠價○○○元(不含貼紙及內外包裝箱)。被處分人 105 年 3 月至 106 年 9 月計進貨 871 台系爭商品及 15,490 組濾心組。
- 2、該公司就系爭商品、1 至 3 道濾心組、第 4 道濾心、第 5 道濾心及第 6 道濾心所訂之建議售價分

別為 8,000 元、1,200 元、700 元、400 元及 1,500 元。

(三) 另請與被處分人合作之店家就「大樂透+摸彩」活動之辦理情形提出說明，略以：

- 1、「大樂透+摸彩」活動由被處分人辦理，並負責處理活動相關說明、摸彩券、中獎名單、文宣資料、活動費用及負責審閱海報、宣傳品內容。
- 2、合作店家僅提供場地擺放海報及獎品，並協助發送摸彩券，未分攤任何費用與利潤。

(四) 復請台灣彩券股份有限公司(台彩公司)提供「大樂透+摸彩」活動第一重以大樂透為中獎標之中獎機率獲復：

- 1、對中任 2 碼或任 3 碼(含特別號)之中獎機率為 3.22 分之 1。
- 2、對中任 3 碼+特別號之中獎機率為 201 分之 1。
- 3、對中任 5 碼(含特別號)以上之中獎機率為 1,825 分之 1。
- 4、對中任 4 碼+特別號之中獎機率為 2,619 分之 1。
- 5、對中任 7 碼(含特別號)之中獎機率為 10,737,573 分之 1。

(五) 據被處分人提供(4 店家)摸彩活動後安裝系爭商品之消費者進行電話訪查，獲悉：

- 1、第一重回饋獎中獎人並安裝系爭商品者，僅 1 人係自行核對當期大樂透號知悉獲獎，其餘均係接獲電話通知始知悉獲獎。接獲中獎通知者中，僅少數於獲通知後對獎查證，其中有未對中卻仍接獲中獎通知者，另多數受通知者均未對獎查證。
- 2、少數表示安裝系爭商品前，被處分人有告知濾心方案，惟多數表示係於安裝後始告知濾心方案。另或有對購買濾心無需求者，被處分人亦未主動

告知。

3、9 成以上表示倘無中獎，不會購買系爭商品。

(六) 因合作店家中僅陸蓬百貨超商(被處分人合作店家之一)保留「大樂透+摸彩」活動第二重(免費獎項)中獎者名單，爰據以電話抽訪，獲悉：

1、多數表示不清楚「大樂透+摸彩」活動之主辦單位。

2、中獎者係接獲電話或簡訊通知，亦有自行至店家查看中獎之張貼名單而知悉中獎，並免費領取中獎獎項。

#### 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。」次按公平交易法第 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。」所謂「交易秩序」泛指一切商品或服務交易之市場經濟秩序。判斷「足以影響交易秩序」時，可考慮受害人數之多寡、造成損害之量及程度、是否會對其他事業產生警惕效果、是否為針對特定團體或組群所為之行為、有無影響將來潛在多數受害人之效果，以及行為所採取之方法手段、行為發生之頻率與規模、行為人與相對人資訊是否對等、糾紛與爭議解決資源之多寡、市場力量大小、有無依賴性存在、交易習慣與產業特性等，且不以其對交易秩序已實際產生影響者為限。所謂「欺

罔」，係對於交易相對人，以欺瞞、誤導或隱匿重要交易資訊致引人錯誤之方式，從事交易之行為。所謂「顯失公平」係指以顯然有失公平之方法從事競爭或營業交易，而利用資訊不對稱之行為，即為常見類型之一。次按事業辦理摸彩活動，倘實際未辦理抽獎而以中獎、幸運中獎等類似射倖贈獎之陳述，招徠民眾與之交易，或未明確告知目的係為銷售商品或服務，致使民眾在非屬交易準備下參加促銷活動，此時銷售者倘以計畫性之銷售手段對民眾進行推銷，將造成民眾相對於銷售者處於交易資訊不對等之地位。

- 二、查被處分人自 105 年 11 月至 106 年 7 月計與店家合作辦理 4 次「大樂透+摸彩」活動，4 次活動之宣傳摸彩券內容均相同，活動海報內容則大同小異（僅第二重獎項數目及少數獎項略有差異）。次查宣傳海報及摸彩券載明「第一重送」「對大樂透加價購」，即以對中大樂透號碼數決定可加購之獎項，其中對中「四星+特別號」（即當期大樂透獎號任 4 碼+特別號）可加購經理獎（50 型 LED 電視，建議售價 42,000 元，加購價 6,000 元）、對中「三星+特別號」可加購店長獎（百分百純棉床單組，建議售價 28,000 元，加購價 4,000 元），對中 2 星或 3 星可加購回饋獎（即系爭商品，對中 1 星為候補名單），並限量 20 台。據被處分人自承 4 次「大樂透+摸彩」活動均分送超過 3,000 張之摸彩券，次據活動店家陸蓬百貨超商估計該次活動參加摸彩人數約 500 人至 600 人；復據大樂透發行事業台彩公司提供本案之中獎機率，對中經理獎（四星+特別號）之中獎機率為 2,619 分之 1，而據被處分人分送之張數或活動店家之實際投箱張數計，或有可能無人中獎。又查對中店長獎（三星+特別號）之中獎機率為 201 分之 1，若以被處分人自估分送 3,000 張摸彩券計，或

應有 14 張可獲獎，若以陸蓬百貨超商稱參加摸彩者 500 至 600 人，而 1 人可能取得 1 至數張摸彩券計，應至少有 2 至 3 張中獎，然被處分人均稱無人對中該獎項，被處分人是否確實提供該獎項之兌獎，不無疑義。另查回饋獎（任 2 星或 3 星）之中獎機率為 3.22 分之一，若據被處分人每次活動分送 3,000 張摸彩券論，亦即每次活動約有 931 張可獲得回饋獎加購系爭商品之機會，據活動店家陸蓬百貨超商估計該次活動參加人數推估，則至少有 155 至 186 張可中回饋獎，均明顯大於被處分人提供該獎項之數目（每次 20 台）。案復請被處分人提供各次活動對中回饋獎之名單，被處分人表示無法提供，僅提供接獲通知並安裝系爭商品之名單；據本會電話訪查接獲中獎通知而安裝系爭商品之消費者，僅少數於接獲中獎通知即對獎確認是否中獎，其餘多數表示未曾對獎，更有若干消費者表示經對獎後未中任何號碼仍接獲中獎通知，是以，被處分人藉民眾摸彩射倖心理，辦理摸彩，取得個資以電話爭取推廣行銷系爭商品之事實甚明。

- 三、另查被處分人與店家合作辦理「大樂透+摸彩」活動於宣傳海報及摸彩券載明第二重送「免費送」，又查被處分人提供之第二重獎項進貨憑證及合作店家大盤價五金百貨提供之「大樂透+摸彩」活動第二重(免費獎項)中獎名單及抽查獲悉，被處分人對於第二重獎項確有贈送之事實。惟查各次活動第二重獎項之所有獎項成本約為○○○○○元至○○○○○元不等，且查被處分人自承僅從事系爭商品之銷售，而該商品於系爭摸彩活動中為加價購之回饋獎商品，獲獎者須另支付 3,800 元（進貨成本為○○○○元），非屬無償商品，且於安裝時銷售濾心，濾心售價自 2 萬 5,000 元（1 至 3 道濾心）至 4 萬 3,000 元（1 至 6 道濾心）不等，



被處分人以摸彩贈送低價商品為釣餌，利用消費者射倖心理，隱匿商品銷售之目的，實則行銷售活水機及濾心之情事，洵堪認定。

四、按活水機須經常定期更換濾心始能達成淨水目的，民眾於選購活水機時，非僅考量活水機之購買成本，濾心更換之鎖入成本亦為民眾選購活水機考量之因素。查被處分人於摸彩券上載稱系爭商品市價 32,000 元，中獎加購價 3,800 元，惟查其進貨成本僅〇〇〇〇元，且系爭商品供應商亦表示該商品建議售價至多 8,000 元，被處分人顯然高估系爭商品價值，不無令民眾對商品品質產生錯誤期待並有射倖心理。另被處分人並於民眾安裝後推銷濾心更換方案，而民眾於同意安裝後始知濾心更換之費用，然查被處分人系爭濾心前 3 道成本合計為〇〇〇元（不含紙箱、紙盒及產品說明書為〇〇〇元），第 4 道〇〇元，第 5 道〇〇元，第 6 道〇〇〇元，然被處分人向安裝系爭商品消費者收取濾心更換費為 1 至 3 道 25,000 元，4 至 6 道 18,000 元，民眾無從比較更換濾心之價格，立於資訊不對等之地位而與之交易，此有本會電訪調查所得，9 成以上系爭商品中獎民眾表示，倘無中獎通知，並不會採購該商品可證。

五、綜上，被處分人藉摸彩活動之名及通知中獎方式，招徠無預期交易心理之民眾，利用民眾射倖心理，取得參與摸彩活動者之個資，縱參與摸彩活動民眾非符合中獎資格，仍偽稱中獎，並就活水機價格為不當陳述，致民眾於資訊不對等情形下，誤認活水機之價格，甚至可能支付其後之耗材（濾心）費用，此等使民眾誤認活水機及濾心之價格而為交易決定，核其整體銷售行為，為足以影響交易秩序之欺罔及顯失公平行為，違反公平交易法第 25 條規定。

六、綜上論述，被處分人之整體銷售活水機及其濾心行為，核屬足以影響交易秩序之欺罔及顯失公平行為，違反公平交易法第 25 條規定。經審酌被處分人違法行為之動機、目的、預期不當利益、對交易秩序之危害程度、持續期間、所得利益，及事業規模、經營狀況、市場地位、以往違法情形、違法後懊悔實據及配合調查等情狀後，爰依同法第 42 條前段規定處分如主文。

中 華 民 國 107 年 6 月 15 日

被處分人如不服本處分，得於本處分書達到之次日起 2 個月內，向臺北高等行政法院提起行政訴訟。