

行政院公平交易委員會處分書

公處字第 094049 號

被處分人：全國電子股份有限公司

統一編號：22006252

地址：臺北縣五股鄉五股工業區五工六路 55 號

代表人：○○○ 君

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、被處分人南崁一店於門口張貼紅色字條「保證商品比燦坤便宜」，就商品價格為虛偽不實及引人錯誤之表示，違反公平交易法第 21 條第 1 項規定。
- 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 10 萬元罰鍰。

事 實

- 一、緣燦坤實業股份有限公司（下稱檢舉人）檢舉全國電子股份有限公司（下稱被處分人）涉嫌違反公平交易法，略以：被處分人南崁門市（即南崁一店）於該店面張掛「保證商品比燦坤便宜」之紅色字條，認其客觀上以積極欺瞞重大交易資訊，致使消費者誤以為被處分人之商品價格確實比檢舉人便宜，進而可能影響消費者之交易決定，被處分人之行為已構成欺罔及顯失公平，涉有違反公平交易法第 24 條之規定。
- 二、案經函請被處分人答辯說明，略以：
 - （一）按「最低價」是各家電通路業者通用之行銷手法與訴求，即便檢舉人再次調降商品價格，被處分人亦有主動退差價辦法，對所屬會員提供「主動退差價」服務，經退差價後，商品售價即同樣便宜；且被處分人還有

獨特服務包括「小家電、音響終身免費保固」、「家電祿母」、「全商品 12 期零利率」、「禮券回饋制度」等，就消費者而言，加總上述附加價值，商品價格顯較檢舉人便宜。

- (二) 被處分人近年來落實「顧客核心、感動行銷」，非常關切消費者的感受。被處分人「就甘心 A」已深獲消費者肯定，如 E-ICP(Eastern Integrated Consumer Profile 東方消費者行銷資料庫) 2001、2002、2003 年(2004 年尚未公布) 登載被處分人連續榮獲印象較佳的品牌第一名，即表示消費者至被處分人賣場購物最安心。
- (三) 案關紅色字條僅張貼南崁一店，期間自 93 年 9 月 4 日起，至被處分人 93 年 10 月 4 日接獲本會去函後，立即拆下。
- (四) 張貼案關字條係被處分人南崁一店為因應檢舉人南崁店開幕活動之對應措施；該字條為長 238 公分*寬 22 公分，與門市店招長 2,000 公分*寬 105 公分相較，面積比率僅有 1.74%，影響效果有限。況檢舉人對消費者經常以「比全國電子便宜」為活動訴求，被處分人只是做出適度回應。
- (五) 檢舉人於奇摩股市新聞公布 93 年 9 月份營收較去年成長 15.01%，可見業績在相互競爭下反造就好成績，況被處分人於我國設有 241 家門市，僅個別 1 家門市張貼案關字條，並無報紙或電視廣告之宣傳，實難對檢舉人造成不利之影響。
- (六) 被處分人每日均由門市人員主動訪價，如有價格高於任何通路業者，均立即調降價格；如檢舉人南崁店 93 年 9 月 4、5 日廣告單上所列「invent DJ3535 噴墨印表機 市價/1,498 會員特價 799 元」、「PC 560 哈電族電子辭典 市價/1,690 會員排隊現金價 990 元」，而被處分人於同年 9 月 4 日至 10 日之「被處分人南崁一、南崁二門市 挑戰燦爛開幕價」海報中，上述商品分別只售 699 元及 950 元，售價確實較對手為低，銷售證明則有統一發票二紙可稽。

(七)「買貴退差價」活動係依被處分人「全國電子會員主動退差價活動辦法」辦理，該辦法並自 93 年 4 月 16 日起公布於被處分人網站，適用對象為有效會員（即愛情卡有效期限內）、適用期間為購物 7 日內、比價對象為檢舉人、泰一電氣、上新聯晴、大潤發、家樂福等 5 家家電連鎖賣場、比價基準為同期 DM 型錄、差價以被處分人禮券（使用期限 1 年）退還。如非會員到門市採購商品，只須填寫資料申請，即可享買貴主動退差價服務。

(八)被處分人依據其他 5 家連鎖賣場最新 DM 上之商品價格（含被處分人商品之價格變更）輸入電腦，電腦系統自動列出購買 7 日內有價差之紀錄明細，由被處分人主動通知各會員退差價。被處分人南崁一店 93 年 8 月至 10 月間辦理買貴主動退差價之紀錄，包括被處分人因供貨商調降出貨價（成本價），而自行調價價格後主動退差價之紀錄 5 筆；與檢舉人比價後主動退差價紀錄 2 筆；與其他賣場比價後主動退差價紀錄 3 筆。

(九)提供被處分人南崁一店 93 年 8 月至 10 月間 24 筆商品價格相同或低於檢舉人之交易紀錄，其中 13 筆商品品項之售價較檢舉人低；及被處分人全省門市與檢舉人同期 DM 售價後相比價後主動退差價紀錄，因資料量大僅提供 93 年 9 月份 290 筆記錄。

三、另經於 93 年 10 月 4 日至 8 日派員實地就檢舉雙方（桃園縣、桃園市、板橋市、基隆市、台北市各 1 家門市）之商品售價抽樣調查，要以：

(一)被處分人之南崁一店，調查當日（93 年 10 月 4 日）門口仍張掛「保證商品比燦坤便宜」紅色字條；檢舉人南崁門市位置係位於其斜對面。

(二)經就下列商品進行檢舉雙方門市售價之調查：

1、國際 620L 四門冰箱（型號：NRD72HB）—檢舉雙方售價均為 29,490 元。

2、FUJFI F450 數位相機—除被處分人基隆市信義區仁二路 211 號門市現場未標價，店員表示售價為 15,900 元

外，其餘檢舉雙方門市售價均為 13,900 元。

- 3、HP PSC1315 多功能事務機—檢舉雙方售價均為 3,990 元。
- 4、Panasonic 來電顯示電話（型號：KXTCD430）—被處分人受調查之門市售價均為 2,880 元。檢舉人受調查之門市牌價均為 2,788 元，惟桃園縣南崁店（蘆竹鄉中正路 419 號旁門市，無門牌）本期驚喜價為 2,480 元、基隆市信義區仁一路 259 號門市 10 月 1 日至 10 月 3 日售價為 1,999 元，售完為止。
- 5、LUCKY 手提 CD 收錄音機（型號：CDP847）：被處分人受調查之門市售價分為 1,990 元及 2,580 元；檢舉人受調查之門市售價均為 2,990 元。
- 6、LUCKY 手提 CD 收錄音機（型號：CDPM838）：檢舉雙方售價均為 2,880 元。
- 7、大同鏡面全不鏽鋼電鍋（型號：TAC11KST）：檢舉雙方售價均為 2,690 元。

四、另就流通事業以最低價方式促銷之市場概況進行調查，要以：

- （一）「泰一電氣」並無最低價保證之廣告表示，惟推出有「泰一特價」之促銷活動，且其銷售人員表示如有其他賣場之特價商品價格低於泰一特價時，消費者可持他賣場之廣告單向其反映，惟該員並未表示有任何退差價的措施。
- （二）「頂好超市」無最低價保證之廣告。
- （三）「愛買」推出有「買貴退 5 倍差價」之促銷活動。
- （四）「上新聯晴」未推出保證最低價或買貴退差價之促銷活動。
- （五）檢舉人之會員「享有【價格保證】！保證 7 日內買貴退差價！」之權益。
- （六）「屈臣氏」推出有「買貴退 2 倍差價」活動，活動辦法詳見廣告 DM。
- （七）被處分人於廣告上表示有「首創保證最便宜 買貴主動退差價」、「6 家一起比 不必跑 6 家 被處分人最便宜」

等文字，經詢問門市人員獲告略以：最便宜比價之對象為被處分人、檢舉人、「泰一電氣」、「上新聯晴」、「家樂福」及「大潤發」（門市設有液晶顯示螢幕供消費者查詢上開 6 家事業目前廣告促銷商品之售價）；買貴退差價適用於所有來店消費之消費者，惟「主動」退差價則僅限於會員，亦即非會員之消費者需自行拿他事業之促銷廣告向所購門市主張買貴退差價。

- (八)「大潤發」提供有「真正便宜 滿意保證」，於 8 日內買貴可退還差價。
- (九)「家樂福」提供有「天天都便宜」之 4 大保證：天天即時查價、100% 價格透明化、促銷價我最低、買貴退差價。
- (十)「B&Q 特力屋」提供有「價格透明化，買貴退差價」之保證。

理 由

- 一、檢舉人原就被處分人於其南崁一店張掛「保證商品比燦坤便宜」紅色字條，檢舉其涉嫌違反公平交易法第 24 條之規定，查案關字條雖就檢舉雙方商品為價格之比較，屬比較廣告，應可認定。惟上開字條僅係對被處分人自身商品價格所為之表示，尚無涉及檢舉人之商品及服務，是本案爭點在於被處分人「保證商品比檢舉人便宜」之表示，是否就自身商品之價格為虛偽不實或引人錯誤之表示，應僅涉公平交易法第 21 條之規範，尚與公平交易法第 24 條無涉。
- 二、按公平交易法第 21 條第 1 項規定：「事業不得在商品或其廣告上，或以其他使公眾得知之方法，對於商品之價格、數量、品質、內容、製造方法、製造日期、有效期限、使用方法、用途、原產地、製造者、製造地、加工者、加工地等，為虛偽不實或引人錯誤之表示或表徵。」是事業於廣告上就商品之價格有虛偽不實或引人錯誤之表示，即當認違反上開規定。
- 三、按本案檢舉人檢舉之對象係被處分人南崁一店，且經本會派員於 93 年 10 月 4 日至 8 日就被處分人（桃園縣、桃園市、板橋市、基隆市、台北市各 1 家）門市實地查證，僅

其南崁一店張貼案關「保證商品比燦坤便宜」之紅色字條。復查被處分人南崁一店係於門口張貼案關「保證商品比燦坤便宜」之紅色字條，嗣據本會於前揭期間實地就檢舉雙方（桃園縣、桃園市、板橋市、基隆市、台北市各 1 家門市）之商品售價抽樣調查獲悉，被處分人南崁一店販售之國際 620L 四門冰箱（型號：NRD72HB，售價 29,490 元）、HP PSC1315 多功能事務機（售價 3,990 元）、LUCKY 手提 CD 收錄音機（型號：CDPM838，售價 2,880 元）、大同鏡面全不鏽鋼電鍋（型號：TAC11KST，售價 2,690 元）與檢舉人 5 家門市之售價相同；至 Panasonic 來電顯示電話（型號：KXTCD430），被處分人南崁一店之售價為 2,880 元，檢舉人 5 家門市牌價均為 2,788 元，惟其桃園縣南崁店本期驚喜價為 2,480 元、基隆市信義區仁一路 259 號門市 10 月 1 日至 10 月 3 日售價為 1,999 元（售完為止），則被處分人之商品售價除與檢舉人同價外，其 Panasonic 來電顯示電話（型號：KXTCD430）之售價較諸檢舉人為高，是案關紅色字條所為之「保證商品比燦坤便宜」表示，與實際販售之價格並不盡相符。雖被處分人稱其「invent DJ3535 型噴墨印表機」及「PC 560 哈電族電子辭典」之售價（分為 699 元及 950 元，見 93 年 9 月 4 日至 10 日之「被處分人南崁一、南崁二門市 挑戰燦×開幕價」海報），較檢舉人（售價分為 799 元及 990 元）為低，並提出其南崁一店 93 年 8 月至 93 年 10 月商品售價較檢舉人為低之 13 筆銷售紀錄，惟案關紅色字條「保證商品比燦坤便宜」之表示，一般大眾施以普通注意力，所獲認知係被處分人販售之所有商品價格較檢舉人便宜所為之保證，而非僅指特定期間、特定商品或特定門市。按家電流通業，販售商品品項繁多，價格向為消費者決定與否交易之重要考量因素；查被處分人南崁一店外之其他門市，其商品售價與檢舉人相較或為相同或高低互見，次查被處分人南崁一店雖有特定商品之售價較諸檢舉人為低，惟該店亦有商品售價或與檢舉人相同、或較檢舉人為高，故依現有事證，被處分人之銷售實情非足保證各項商品之售價必然較檢舉人便宜，是案關紅

色字條「保證商品比燦坤便宜」之表示，應認有虛偽不實及引人錯誤之情事，已違反公平交易法第 21 條第 1 項規定。

四、至被處分人稱其就會員提供有「主動退差價」之服務，且還有獨特服務包括「小家電、音響終身免費保固」、「家電祿母」、「全商品 12 期零利率」、「禮券回饋制度」等，就消費者而言，加總上述附加價值，商品價格顯較檢舉人便宜，且提出其南崁一店 93 年 8 月至 10 月間辦理買貴主動退差價之 10 筆紀錄乙節，按流通事業提供「買貴退差價」之服務，於競爭市場上尚非被處分人所獨創，此有檢舉雙方、愛買、屈臣氏、大潤發、家樂福、B&Q 特力屋等流通事業可證，檢舉雙方既皆提供「買貴退差價」之服務，則「買貴退差價」僅足表示被處分人之售價倘比檢舉人高時，退差價可使最終售價與之一致，此與「保證最便宜」之意義究非屬相同；況檢舉人針對其會員亦提供有「十大好康 保證優惠！」，其中包含有「購物享『還元金』累積、分期付款、『價格保證』保證 7 日內買貴退差價、享有本公司及原廠商『雙重售後服務保固』、『維修修理費九折』」等服務，前開訴求雖與消費者之消費習性與售後服務需求有關，然與售價高低是否相關實難為一致客觀之比較。故被處分人顯尚難以上述辯詞，證明案關紅色字條「保證商品比燦坤便宜」之表示係為真實，被處分人所為違反公平交易法第 21 條第 1 項規定，洵堪認定。

五、綜上論述，依現有事證，被處分人南崁一店於門口張貼案關紅色字條「保證商品比燦坤便宜」，就商品價格為虛偽不實及引人錯誤之表示，核已違反公平交易法第 21 條第 1 項之規定。本案經審酌係被處分人南崁一店之單店廣告行為，且僅於門口張貼案關紅色字條（長 238 公分*寬 22 公分），及其違法行為之動機、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 41 條前段規定處分如主文。

中 華 民 國 94 年 5 月 13
日

被處分人如有不服本處分，得於本處分書達到之次日起 30 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。