

# 公平交易委員會處分書

公處字第 106070 號

被處分人：上禾淨水有限公司

統一編號：53458245

址 設：新北市土城區金城路 2 段 267 號

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，且隱匿重要交易資訊，致消費者誤認而為淨水器相關產品之交易，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 10 萬元罰鍰。

## 事 實

- 一、緣民眾於 105 年 9 月 21 日來函檢舉鮮客樂牛排店以摸彩活動行銷「元氣水資源」淨水器，涉有欺罔而違反公平交易法規定乙案，經本會調查，鮮客樂牛排店已搬遷不明，且無其他相關聯絡資訊，而檢舉人亦無提供相關事證，爰另針對本案「元氣水資源」淨水器之供應商上禾淨水有限公司(下稱被處分人)是否有案涉欺罔行為之情事，主動立案調查。
- 二、調查經過

(一) 案經請被處分人說明並到會陳述，略以：

- 1、被處分人門市以銷售淨水器及廚具為主。淨水器產品於 105 年之前多由該公司自行於店內或展場

販售；105 年開始以和店家異業結盟辦理摸彩活動之方式銷售「元氣水資源」品牌之淨水器及相關產品。105 年度該公司廚具與淨水設備營業比例約為 9 比 1。

- 2、「元氣水資源」品牌之淨水器及濾心，均由普洛國際股份有限公司製造並供應。其中，「元氣水資源」淨水器 105 年度進貨成本為新臺幣(下同)○○○○元(按：106 年度普洛國際股份有限公司提高淨水機價格後，進貨成本提高為○○○○元)、濾心組進貨成本則為○○○○元。店內實際售價採與消費者個別面議，無固定售價。
- 3、採取摸彩活動促銷淨水器，較為主動、快速接觸顧客。又淨水器倘免費提供消費者，消費者不會珍惜該項產品，對於擴展該公司業務並無幫助，故收取 3,490 元費用雖有小額虧損，但該公司係以後續濾心更換作為主要獲利來源，因為淨水器安裝後，客戶即有更換耗材及購買產品之需求。
- 4、與摸彩活動之合作店家簽訂「贊助專案企劃書」展開系爭摸彩活動相關合作事項：
  - (1) 雙方約定活動全部獎項被處分人提供，且系爭摸彩活動分為二部分，第一重：廠商贊助獎【高級養生活水生飲機】(即案關淨水器)限量 30 名，中獎者需以體驗價 3,490 元取得；第二重：3C 生活小家電 18 名，於第一重活動結束後公開抽獎，免費領取。
  - (2) 第二重生活小家電各項獎品之送出，須依實際領取或安裝案關淨水器之數量決定，如第一重活動結束後，領取或安裝案關淨水器有 1~5 台，僅送捌獎(燦坤提貨券)、玖獎(7-11 禮券)各 3 名；倘系爭摸彩活動欲送

出第二重之頭獎獎項(42 吋液晶電視)，則需實際領取或安裝案關淨水器達 20 台以上。又店家正常配合發單，8 至 9 成都會安裝或領取超過 20 台以上，除非有不發單或亂發單之情形。

(3) 活動期間合作店家有配合及協助之義務，大學生、小朋友、雙方員工同仁不得參與此活動，也不得填寫摸彩單。

5、民眾到店消費後，由合作店家給予摸彩券填寫資料參與活動，合作店家至多曾收受 500 張摸彩券，至少則有 70 張。被處分人在活動期間結束後，進行第一重摸彩活動，非公開抽出淨水器中獎者 30 名並公布得獎名單 (另有 20 名加碼名額不另行公布，是否加碼視原訂 30 名得獎者安裝領取意願而定)，嗣以電話通知上述中獎者後，再將渠等之摸彩券投入摸彩箱參加第二重 3C 家電之摸彩活動，並於合作店家公開抽出。

6、依被處分人「淨水器電聯送獎說法」，以電話通知第一重摸彩活動中獎者時，會告知該中獎者提領或安裝淨水器，須支付優惠價 3,490 元(包含配送、安裝、產物保險 1,000 萬元及 5 年保固等)，另第二重 3C 家電中獎者，則會以電話通知免費領獎。

7、105 年度摸彩活動之辦理情形略以：

(1) 天然素食坊：第一重計有 20 位以上中獎者安裝淨水器，第二重則送出頭獎 42 吋電視 1 台、貳獎開飲機 1 台、參獎烘碗機 1 台及伍至玖獎等共 18 名獎項。

(2) 得來速早餐店：第一重計有 11 位以上中獎者安裝淨水器，第二重則送出參獎烘碗機 1

台、肆獎電子鍋 2 台及伍至玖獎等獎項共 16 名。

(3) 小琪牛排館：第一重計有 10 位中獎者安裝淨水器，第二重則送出伍獎拖把 2 個、陸獎立扇 2 台及柒至玖獎等獎項共 13 名。

(4) 如果第一重摸彩活動只有 1、2 位以上中獎者安裝或領取淨水器，因被處分人只會提供捌、玖獎之 3C 家電獎品，此時是否仍辦理第二重摸彩活動將由合作店家決定。

8、提供 42 吋液晶電視 10 台(以 46 吋外箱包裝)、開飲機 9 台、烘碗機 10 台、電子鍋 28 台、360 度旋轉拖把、立扇 28 台(冬天則送電暖器)、吹風機 40 台、燦坤提貨券 1,000 張(面額 100 元)及統一超商禮券 2,000 張(面額 100 元)等之進貨憑證供參。

(二) 案另請系爭淨水器供應事業普洛國際股份有限公司提出說明，獲復，略以：

1、該公司與被處分人為經銷賣斷關係，簽有經銷合約。上禾淨水有限公司 105 年計向該公司進貨 175 組淨水器及 525 組濾心組、106 年則進貨 40 組淨水器及 100 組濾心組。

2、有關 105 年度「元氣水資源」品牌每台淨水器售價為新臺幣○○○○元、經常定期(每半年)更換之濾心組每組○○○○元。

3、該公司不知悉被處分人辦理之摸彩活動，亦不曾贊助系爭活動相關獎項。

(三) 復電洽被處分人提供 105 年合作之 5 家店家系爭摸彩活動之辦理情形，獲 3 家回復，綜整略以：

1、摸彩活動合作緣由：被處分人主動向店家洽詢摸彩活動舉辦事宜，合作店家並未提供任何金額贊

助該活動。

- 2、摸彩活動舉辦過程：相關合作店家均表示系爭摸彩活動由被處分人主導。A店表示被處分人曾告知因淨水器安裝人數不多，爰不提供液晶電視等獎品(即頭獎至柒獎)，而僅提供統一超商禮券(捌獎)及燦坤提貨券(玖獎)各3名之獎品；B店則表示該次摸彩活動所有3C家電獎品(18名)皆有送出，且係由B店負責抽出中獎人名單。另C店則表示因有民眾客訴抱怨接獲電話煩擾，為避免影響營運，爰於活動進行中取消系爭摸彩活動之合作，並不瞭解後續摸彩結果。
- 3、系爭摸彩活動結束後，由合作店家將摸彩券銷毀處理。

(四) 被處分人提供系爭摸彩活動得獎者34位全為淨水器得獎者，經電洽25位中獎者，10位無法有效調查(拒訪或無人接聽)，其餘15位配合調查，略以：

- 1、11位完成安裝、4位領取但未安裝；安裝者中有10位表示被處分人到府安裝後始告知有濾心更換之費用，另1位不清楚。
- 2、有14位受訪者認知系爭摸彩活動主辦單位為消費商店，並有9位受訪者認知摸彩獎項除淨水器外，尚有其他3C家電獎品。
- 3、有10位受訪者表示若無中獎通知，並不會購置該淨水器，另有2位受訪者表示，將視價格或自身需求而決定是否購置。

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。另按「公平交易委員會對於公平交易法第 25 條案件之處理原則」第 6、7 點規定，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者。

## 二、被處分人不當促銷淨水器之行為，違反公平交易法第 25 條規定：

- (一) 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) 查被處分人於 105 年開始以摸彩活動方式行銷「元氣水資源」品牌之淨水器相關產品，並主動洽詢店

家合作辦理活動。次查被處分人於摸彩活動 DM 與摸彩券上均未載有系爭摸彩活動主辦單位之名稱，僅載明「承蒙長期惠顧，本商行特舉辦【來店有禮雙重送摸彩活動】」等語，不無使民眾有誤認係消費店家辦理系爭摸彩活動之虞，此經本會電訪參加民眾多表示不瞭解被處分人為系爭摸彩活動之主辦單位可證。

- (三) 被處分人隱匿重要交易資訊，剝奪民眾對於系爭摸彩活動各項獎品中獎機會：次查系爭摸彩活動宣傳海報及摸彩券分別載明「來店有禮雙重送摸彩活動」及「歡喜 3C 樂摸彩」標語，使參與活動之民眾對摸彩活動之獎項產生獲獎期待並有射倖心理，此有本會電訪調查所得，多數民眾認知摸彩獎項除淨水器外，尚有其他 3C 家電獎品可證。復查被處分人就案關摸彩活動係與合作店家簽訂「贊助專案企劃書」，對系爭摸彩活動 3C 家電各項獎品訂定贈送門檻(即以實際領取或安裝案關淨水器之數量決定 3C 家電各項獎品送出情形)，然查上開約定並未揭露於摸彩券或活動海報，且未公開相關約定內容供參與摸彩者知悉，造成民眾相對於被處分人處於交易資訊不對等之地位，此亦經被處分人不否認該重要交易資訊僅渠與合作店家知悉，參與摸彩活動之民眾並不知情等語可證。另本會電訪系爭摸彩活動之合作店家亦有表示，被處分人實際獎項送出情形與摸彩活動說明(或摸彩券記載)並不相符，雖查被處分人有提供部分 3C 家電之進貨證明，惟被處分人亦不否認 105 年曾有未依案關摸彩活動說明辦理抽獎(如與小琪牛排館、得來速早餐店辦理之摸彩活動)，故被處分人未揭露案關摸彩活動獎項設有門檻限制之資訊，逕以淨水器中獎者領取

安裝意願，單方面決定相關 3C 家電獎品開獎與否之行為，已剝奪民眾對於系爭摸彩活動各項獎品中獎機會。

- (四) 被處分人利用資訊不對稱之優勢地位，與消費者進行淨水器及濾心之交易：按淨水器須經常定期更換濾心始能達成淨水目的，且各品牌型號有其專用之濾心，民眾於選購淨水器時，非僅考量淨水器之購買成本，濾心更換之鎖入成本亦為民眾選購淨水器考量之因素。查被處分人於電話通知淨水器之中獎人時，雖主動告知淨水器價值 26,800 元，中獎且同意領取者(無論是否安裝)，須支付 3,490 元，惟查系爭淨水器之進貨成本僅為○○○○元，且據系爭淨水器供應商表示之建議售價至多不超過○○○○元，被處分人向獲獎者宣稱系爭淨水器售價 26,800 元，不無令民眾對淨水器品質產生錯誤期待並有射倖心理。被處分人並於民眾安裝後推銷濾心更換方案(如多次濾心組之更換須花○○○○元至○○○○元不等，單次至少約○○○○元至○○○○元不等)，而民眾於安裝淨水器後始知濾心更換之費用，然查被處分人系爭濾心進價每支僅約○○○○元不等，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，致衍生糾紛，此有本會電訪調查所得，多數中獎民眾表示，倘無中獎通知，並不會採購被處分人之淨水器及其濾心可證，且被處分人亦自承該公司營業收入主要來自淨水器安裝後售後服務、維修及更換耗材所產生之費用，故被處分人假藉摸彩活動之名，實則行銷售淨水器及濾心之情事，至為明確。
- (五) 綜上，被處分人於其主導之摸彩活動中，未載明系爭摸彩活動之主辦單位，致民眾誤認系爭活動與其



到店消費行為有關之虞，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人資料，且隱匿摸彩活動之重要交易資訊，使活動實際舉辦情形與摸彩券上活動說明顯有不同，並就淨水器價格為不當陳述，致民眾於資訊不對等情形下，誤認而為淨水器相關產品之交易決定，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。

三、綜上論述，被處分人之整體銷售淨水器及其濾心行為，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 106 年 8 月 25 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。