

行政院公平交易委員會處分書

公處字第 095014 號

被處分人：登峰國際股份有限公司

統一編號：97097439

址 設：臺北市中正區館前路 2 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、被處分人於文宣廣告上稱「全國最大·電腦賣場」、「榮獲 ISO 9001 國際品質認證」，就商品之品質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 14 萬元罰鍰。

事 實

- 一、案緣民眾檢舉被處分人新竹 NOVA 電腦賣場廣告文宣刊載「全國最大·電腦賣場」、「榮獲 ISO 9001 國際品質認證」等廣告表示，涉有誇大不實，違反公平交易法第 21 條規定。

二、調查經過

(一) 經請被處分人提出書面答辯及到會說明，獲復略以：

- 1、案關廣告文宣，僅於 94 年 4 月份由被處分人新竹店印製 12,000 份，放置於新竹店主要出入口及服務台，並未在其他媒體刊登或公開散發。被處分人案關「全國最大·電腦賣場」之表示僅於各店自行印製之廣告傳單及 NOVA 情報誌月刊上刊登，並未於其他媒體或招商說明會上刊登或宣傳。
- 2、被處分人屬於招商式電腦賣場，經營方式係招集電腦廠

商之進駐賣場，進駐之相關廠商達 436 家，統一由被處分人提供管理與行銷服務，各地分店賣場營業面積均超過千坪。業界較具知名度之燦坤 3C、順發 3C 量販、全國電子、泰一電器及上新聯晴等品牌均係直營方式，且兼售家庭電器，與被處分人完全以電腦賣場為主之經營方式並不相同，故就經營模式、電腦資訊產品占營業比重、合作廠商數量、單店平均面積等條件而論，被處分人有關「全國最大·電腦賣場」之表示，並未涉及虛偽不實或引人錯誤。

- 3、被處分人 NOVA 各店除台中店及湯城店因建物所有權人經營危機衍生產權疑慮，經認證單位建議將所有賣場納入總公司，統一以總公司為認證，故該 2 店未能提供證書，餘各店均已獲有 ISO 9001 國際認證書，檢附外部認證機構 Quality Management Institute (下稱 QMI) 網站查詢結果資料，被處分人之臺北店、新竹店、臺北總公司及中壢店獲有 ISO 9001 國際認證，認證效期均自 92 年 4 月 30 日至 95 年 4 月 30 日止。
 - 4、提供臺北市及其他都會區現有招商式大型電子商場概況表。
 - 5、被處分人 NOVA 賣場採單純場地招租經營模式，依廠商承租場地大小收取固定租金及廣告行銷費用，廠商營業額並不影響其租金額度。被處分人則未販售任何商品。
- (二) 另函請被處分人所提供之大型商場概況表列競爭同業及其他知名同業等 4 家事業以關係人立場，就被處分人「全國最大·電腦賣場」表示乙節提供意見，獲函復如下略：
- 1、KMALL 文魁數位時尚館為電子資訊賣場、遊戲軟硬體、運動用品、生活用品及餐飲服務等複合式商場，登記營業坪數為 8,000 坪，至 94 年 7 月底前進駐廠商約 110 家。
 - 2、順發 3C 為直營賣場，營業項目為電腦用品及耗材、電腦軟體及圖書、消費性電子通訊及 OA、個人電腦、電腦硬體及週邊設備、維修服務及其他，全國賣場總營業坪數約 9,500 坪。
- (三) 又請臺灣省電腦商業同業公會聯合會及臺北市電腦商業

同業公會就被處分人「全國最大·電腦賣場」廣告表示是否與事實相符表示意見，獲復略以：

- 1、臺灣省電腦商業同業公會聯合會：燦坤 3C 與全國電子均屬經營電腦電器通訊類產品之獨立營業事業，被處分人營業種類則為單純電腦資訊類之多家廠商聯合賣場，上述各店均為全國較知名大型賣場，惟該會無法判定何者最大。
 - 2、臺北市電腦商業同業公會：有關 NOVA 賣場是否為全國最大電腦賣場，因涉賣場規模、市場占有率、銷售量及銷售額等數據，該會無法提供相關資料。
- (四) 再請臺灣省電腦商業同業公會聯合會及臺北市電腦商業同業公會提供之其他 3 家同業以關係人立場就被處分人「全國最大·電腦賣場」之表示提供意見，獲函復如下略：
- 1、甲公司係被處分人進駐廠商，於被處分人各地賣場設店共 4 點，就進駐廠商立場，賣場可否提供商機人潮等有利進駐條件係考量重點，不受單一廣告表示影響。如以招商模式之電腦專業賣場而言，被處分人 NOVA 賣場之各地賣場廠商數目及坪數，應屬業界知名度最高，規模應屬最大。
 - 2、乙公司為直營賣場，全國共 42 店，各地賣場面積共約 1 500 坪。另據了解，順發 3C 或燦坤之賣場面積應較被處分人 NOVA 賣場為大。

理 由

- 一、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。」次按本法所稱商品，係指具有經濟價值之交易標的暨具有招徠效果之其他非直接屬於交易標的之相關交易事項，包括事業之身分、資格、營業狀況等，是事業倘於商品或其廣告上，或以其他使公眾得知之方法，就事業營業之營業狀況及身分等為虛偽不實或引人錯誤之表示，即違反上開規定。
- 二、有關「全國最大·電腦賣場」表示涉有不實部分，按廣告

中使用自身產品或服務「第一」、「冠軍」、「最多」、「最大」等最高級用語，須有銷售數字或意見調查等客觀數據為基礎，倘廣告主無法提出廣告所據之客觀數據，即屬虛偽不實及引人錯誤之表示。查本案被處分人坦承案關廣告文宣為其新竹店所製作，且其餘各店廣告文宣亦有相同之廣告表示，次查被處分人於所屬 www.nova.com.tw 網站上亦刊載「NOVA 全國最大·電腦賣場」文字。予人印象為 NOVA 電腦賣場營業坪數或為競爭同業間最大坪數、或可提供交易相對人最多商品選擇、或營業規模有全國最多之經營據點，被處分人雖陳稱該公司於國內有 5 處營業處、總營業坪數達七千餘坪，且招收廠商達 436 家，係單純銷售電腦資訊產品之招商式賣場中最大，然按業界銷售電腦及相關週邊產品之賣場，有專營亦有兼營電腦及相關週邊商品之銷售，而賣場之經營模式有採招商式賣場，亦不乏採直營賣場之經營，案關廣告僅載以「全國最大·電腦賣場」之字樣，並未具體指明其比較基準，亦未明載該「電腦賣場」用語之意義，是否足令消費者產生僅限單純銷售電腦之招商式賣場，不無疑問。且按消費者於購買電腦商品時，係就商品價格、品質、數量、品項選擇及賣場便利性等因素為考量，賣場之經營模式尚非屬作成交易決定之主要因素。經函詢台北市電腦商業同業公會、臺灣省電腦商業同業公會聯合會及相關業者，俱表示業界銷售電腦相關商品之競爭業者如順發 3C、燦坤 3C 等大型複合式商場，均應為消費者購買電腦及相關週邊產品之交易選擇對象，查燦坤 3C 於全國共有門市 150 家以上，較被處分人營業據點為多；次查順發 3C 全國門市之總營業坪數則達 9500 坪，亦較被處分人 NOVA 賣場總營業坪數為多，況按賣場因地點、事業營業考量，各店營業面積本即大小互見，概無任一事業之全部個店均可凌越其他業者，被處分人案關廣告「全國最大·電腦賣場」表示並無客觀數據可以佐證，已足以引起相當數量之一般大眾錯誤之認知，核已違反公平交易法第 21 條第 1 項規定。

三、有關「榮獲 ISO 9001 國際品質認證」表示涉有不實部分

，查被處分人廣告文宣刊載「台北店」、「三重店」、「中壢店」、「新竹店」、「台中店」之詳細地址、電話，下方以紅底白字刊列「榮獲 ISO 9001 國際品質認證」，予人印象為以上各店皆獲有 ISO 9001 國際認證，惟被處分人僅提供由 ISO 驗證機構 Quality Management Institute (下稱 QMI) 核發予 NOVA 新竹店、臺北店、中壢店及總公司之 ISO 9001:2000 證書，最後註冊日期均為民國 92 年 4 月 30 日，又據被處分人查詢 QMI 驗證機構 www.qmi.com 網站上註冊公司名單，以 NOVA 為查詢條件查詢結果，僅新竹店、臺北店及中壢店 3 店與總公司獲有 ISO 9001:2000 認證，效期自民國 92 年 4 月 30 日至 95 年 4 月 30 日止，並無 NOVA 三重店及台中店之認證資料，且被處分人亦自承因三重店（被處分人稱之為湯城店）與台中店之場地提供者涉產權糾紛而致延宕 ISO 9001 國際認證作業，被處分人暫時由總公司進行認證作業云云，綜上，被處分人 NOVA 電腦賣場三重店及台中店應尚無事證證明獲有 ISO 9001 認證，縱被處分人陳稱由總公司統一管理各店依據 ISO 9001 品質系統提供服務，惟其服務品質是否與獲有 ISO 9001 之認證，容屬有間，且被處分人製作案關廣告表示時已知悉三重店及台中店未領有 ISO 9001 國際認證證書，被處分人尚不得以總公司之 ISO 9001 國際認證而得逕推定三重店及台中店亦獲有 ISO 9001 之認證，況被處分人三重店及台中店個店之廣告文宣亦刊載相同之「榮獲 ISO 9001 國際品質認證」廣告表示，亦足使人誤認 NOVA 電腦賣場包含三重店及台中店之所有分店已取得 ISO 認證，故依現有事證，被處分人於廣告宣稱「榮獲 ISO 9001 國際品質認證」核屬虛偽不實或引人錯誤之表示，違反公平交易法第 21 條規定。

四、綜上論述，被處分人於廣告上稱「全國最大·電腦賣場」、「榮獲 ISO 9001 國際品質認證」，就商品品質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 項規定。經審酌被處分人違法行為之動機、目的及預期之不當利益；違法行為對交易秩序之危害程度；違法行為危害交易秩序之持續期間；因違法行為所得利益；事業之規模、經營

狀況、及其市場地位；違法類型曾否經中央主管機關導正或警示；以往違法類型、次數、間隔時間及所受處罰；違法後懊悔實據及配合調查等態度；與其他因素後，爰依同法第 41 條前段規定處分如主文。

中 華 民 國 95 年 2 月 24 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。