

行政院公平交易委員會處分書

公處字第 095151 號

被處分人：大芳國際企業有限公司

統一編號：12914542

址 設：彰化縣員林鎮黎明里光明街 152 號 2 樓

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「AUTO DRIVER 車主雜誌」、「GQ 瀟灑雜誌」及其網頁中，登載銷售中古賓士車廣告，宣稱「原廠進口中古車，全部通過德國原廠 134 項檢測，附原廠檢測證書，保證原廠品質」，就商品之品質及內容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 36 萬元罰鍰。

事 實

- 一、緣台灣戴姆勒.克萊斯勒股份有限公司（下稱檢舉人）來函檢舉，略以：檢舉人係德商戴姆勒克萊斯勒股份有限公司（下稱檢舉人原廠）及中利投資股份有限公司所合資，依照中華民國法律成立之公司，為 Mercedes-Benz 及 Chrysler 汽車之台灣總代理商，經營前開品牌汽車之進口、批發及零售等相關業務。而自 94 年 1 月起，為提供消費者車況優良之 Mercedes-Benz 等其所代理廠牌之中古車，特別選定其內部用車（包括公司主管用車、公務車及試乘車）舉辦限量展售會，所有中古車輛均通過該公司 134 項車況檢測，而此 134 項車況檢測僅係檢舉人在台灣地區銷售賓士中古車時，對車況所提供之服務保證。嗣於 94 年 7 月間發現該月號之「AUTO DRIVER 車主雜誌」、「GQ 瀟灑雜誌」中，被處分人以「德國歐馬」署名刊登銷售 Mercedes-Benz 賓士中古車之廣告，宣稱其車輛均為「原廠進口中古車，全部

通過德國原廠 134 項檢測，附原廠檢測證書，保證原廠品質」、「全省 62 家保修廠全程照護」等內容（檢舉人係進入廣告內容中刊登之網址後得知刊登廣告者係被處分人），被處分人復於其網頁載有「2002 年直接與 Benz 及慕尼黑 BMW 總廠簽訂銷售合約，凡於歐馬銷售之車輛，均附有原廠技師 134 項檢驗合格之簽證，始於市面中銷售，使資訊明朗化」等內容。然查市面上除檢舉人對其所銷售之賓士中古車有提供 134 項車況檢測之外，檢舉人原廠並未對他人銷售之賓士中古車提供所謂原廠 134 項檢測保證，則被處分人於前開雜誌及網頁上，宣稱其販售之中古汽車具有 134 項檢測之品質或服務，並附有原廠檢測認證證書，保證原廠品質等語，顯係虛偽誇大之不實之表示，而使消費者誤以為檢舉人原廠對被處分人所銷售賓士中古車給予檢測保證，被處分人所為顯已逾越一般社會大眾所能接受程度，而足以引起消費者錯誤之認知與決定及有以「搭便車」之方式榨取他人努力成果之嫌，爰向本會提出檢舉。

二、調查經過：

- (一) 經函請被處分人就其廣告內容提出說明，其函復略以：
該公司為專業進口 Mercedes-Benz 及 BMW 之中古車貿易商，自 92 年 1 月起，專營歐美進口高級車種，除服務一般消費者外，並直接提供全省北、中、南車商銷售，此期間均獲車商及消費者之好評。至於歐馬公司係於 2002 年 11 月 4 日正式於德國成立，並向德國政府登記，主要營業項目為出口德製車輛至亞洲地區，該公司自 92 年 1 月起即透過歐馬公司在德國採購相關進口車輛，隨文檢附歐馬公司在德國之登記函、該公司與歐馬簽訂之合約以及德國 Benz 及 BMW 原廠簽證之檢查表。
- (二) 針對被處分人函復內容，函請檢舉人補充說明，其函復略以：
 - 1、檢舉人在台灣就其所銷售之中古賓士汽車在銷售前均須完成 134 項之檢測合格後，再由檢舉人出具延長保固證明書給車主，藉以保障車主購買中古車時之權益。
 - 2、有關被處分人提出之「原廠簽證之檢查表」即 Diagnosis

Assistance System 之「Final quick test log」文件，經查其內容並非所謂中古車買賣之「134 項車況檢測」，而僅係一般賓士汽車進廠維修時，經維修廠以原廠之「車用診斷電腦」診斷賓士汽車後即會檢附之診斷報表。亦即，一般賓士汽車進廠維修時，維修人員無需逐一實際檢視車況，只需將專用之「車用診斷電腦」與賓士汽車內連線，「車用診斷電腦」即可自動偵測該車之車況有無異常（例如車用電池之電量是否足夠、空調系統運作是否正常等），此診斷之報表結果可作為維修車輛時的參考，被處分人所提出之「Final quick test log」文件，僅係某輛賓士車經過「車用檢測電腦」檢測後之報表。

- 3、所謂「134 項車況檢測」用語，係檢舉人自 93 年間成為台灣地區總代理後，開始銷售賓士中古車輛時，對於所銷售中古車之車況提供之保證服務，故檢舉人於台灣地區進行中古車銷售始有使用「134 項車況檢測」，至於檢舉人之德國原廠並未為被處分人進口之中古車輛有做所謂之「134 項車況檢測」，隨文檢附檢舉人銷售中古車時之「134 項車況檢查表」，與被處分人提供到會之「Final quick test log」文件顯不相同。
- 4、被處分人雖於保固手冊中提供「普聯全省通服務廠一覽表」等 64 家保養廠之地址及電話（應為 65 家），惟此僅係各該服務廠之聯絡方式，並無法證明各該服務廠均已與被處分人簽訂有保養服務合約或其他贊助服務合約，況查該 64 家保養廠之登記資料，竟有多家出現「資料錯誤」、「查無該公司資料」、「已遭解散或撤銷」等情形，則被處分人先前於網站中宣稱其「全省 62 家保修廠全程照護」等內容，顯有誇大及虛偽不實之處。
- 5、檢舉人係賓士汽車之台灣獨家代理商，代表相當之信譽，而被處分人以「搭便車」之方式宣稱其販售之中古車亦擁有與檢舉人相同之「134 項車況檢測」之保證品質，一方面可達成消弭其與檢舉人市場區隔之目的，他方面可收減省相關檢測作業及廣告成本之費用，另再刊登不實維修廠之資料，宣稱其有多數維修廠支援以吸引更多

多交易機會，核其所為與事實不符，均為公平交易法所不容。

(三) 經再函請被處分人就「德國原廠 134 項檢測」及「全省 62 家保養廠全程照護」等內容提出說明，其函復內容略以：

1、有關「德國原廠 134 項檢測」部分：

所謂德國原廠 134 項檢測，是德國原廠對其出口的汽車檢驗標準，對被處分人及其他同業均是如此，檢附 94 年 11 月汽車購買指南第 91 頁其他同業廣告所使用之「萊因檢驗」為例以茲證明。

2、針對其廣告內容「普聯全省通服務廠一覽表」等 62 家保養廠部分：

現行由貿易商進口的汽車其維修有 2 大聯盟支援，即 NATA 及 PIAA 體系，欲參加此 2 聯盟體系之保養廠均需備有 BMW 及 Mercedes-Benz 車輛的專屬檢測電腦方能加入，該公司係透過「普聯全省通服務」，提供購買該公司所銷售中古車之消費者，可於加入前開 2 聯盟體系之維修廠享有保固及保養之服務，直至 11 月份時仍有 101 家廠商保持聯絡，因此全省絕對是有 64 家以上之保養廠提供服務。

(四) 嗣經函請被處分人到會說明略以：

1、所謂「134 項檢測」，在德國是用原廠檢測電腦連接車上電腦，直接檢測車輛目前的狀態，檢測通過後該公司才會進口至台灣再銷售，廣告內容所稱 134 項只是概括之數字，隨著車種不同，項目會有變化，不是每部車都是 134 項檢測。

2、有關廣告上宣稱 62 家保養廠部分，其係普聯保險經紀人股份有限公司提供之數據資料，具體家數每個月可能都會有變化，至於保養廠是否以公司名義登記經營，該公司無法查證，即使有些保養廠登記資料為解散，但實際上都有在原址經營，該公司均已查明保養廠負責人聯絡電話及地址。

3、系爭廣告文宣內容確係由該公司相關人員審閱後始刊登於雜誌，遭檢舉後並未再使用相同廣告文宣。

(五) 未經函請關係人普聯保險經紀人股份有限公司提出說明，其函復內容略以：

- 1、該公司為產物保險經紀人股份有限公司，主要營業項目為提供汽車保險服務，與被處分人間並無任何法律關係，營業上之往來事項僅為仲介汽車保險服務。
- 2、該公司與「全省通新車保固守冊」中所載 65 家服務廠有簽訂契約，提供透過該公司投保汽車保險之客戶後續理賠、維修、保養等服務；被處分人中古車之客戶如透過該公司投保汽車保險，該公司亦提供相同服務。
- 3、隨文檢附全省服務通 75 家服務廠之簽約資料。

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。」所稱「虛偽不實」係指表示或表徵與事實不符，其差異難為相當數量之一般或相關大眾所接受，而足以引起錯誤之認知或決定者；所稱「引人錯誤」係指表示或表徵不論是否與事實相符，其差異難為相當數量之一般或相關大眾所接受，而足以引起錯誤之認知或決定者。事業倘於廣告就其商品之品質及內容為虛偽不實或引人錯誤之表示或表徵，即違反前開規定。
- 二、查被處分人係從事案關賓士中古車銷售業務之公司組織，核屬公平交易法第 2 條所稱之事業。而系爭登載於 94 年 7 月號之「AUTO DRIVER 車主雜誌」、「GQ 瀟灑雜誌」及被處分人網頁之內容，依其網站上之署名係被處分人所製作刊登，並經其到會說明時坦承由其審核、製作系爭廣告，是其為銷售商品於前開雜誌及其網頁上刊登廣告，其係本案之廣告主乙節應無疑義。
- 三、被處分人既為銷售中古車刊登廣告，其廣告涉及相關車況、品質等項目，應善盡告知義務並詳為揭露，以確保廣告表示內容之真實性，使消費者在作成交易決定前能據以評估各項條件。關於被處分人於雜誌上及網站上

宣稱其販售之中古車輛均為「原廠進口中古車，全部通過德國原廠 134 項檢測，附原廠檢測證書，保證原廠品質」等內容，前經本會數次函請其提供上述證明文件，被處分人雖檢送有 Diagnosis Assistance System 之「Final quick test log」文件到會，然該文件並非德國 Mercedes-Benz 原廠出具之正式證明文件，無法證明通過德國原廠檢測。至於被處分人所宣稱之「134 項檢測」部分，其於到會陳述時亦自承所謂「134 項檢測」之用語，僅係車輛出口前，在德國用原廠檢測電腦連接車上電腦，直接檢測車輛目前的狀態，檢測通過後出口至台灣再銷售，而此「134 項檢測」亦只是概括之數字，因車種不同，項目會有變化，並非每部車都是 134 項檢測。準此，被處分人於前開雜誌及網頁中宣稱其販售之中古車係「原廠進口中古車，全部通過德國原廠 134 項檢測，附原廠檢測證書，保證原廠品質」等內容，顯與事實不符，為虛偽不實及引人錯誤之表示，足以引起一般或相關大眾對其所銷售之中古車品質產生錯誤之認知或信賴感，核已違反公平交易法第 21 條第 1 項規定認定。

- 四、有關「全省 62 家保修廠全程照護」部分，經查被處分人於系爭雜誌內容及網站中，宣稱全省共有 62 家保修廠可提供維修保固服務，而其提供予購車消費者之「全省通新車保固手冊」中所羅列之保修廠為 65 家，經函請關係人普聯保險經紀人股份有限公司提出說明，其表示凡透過該公司投保汽車保險者，即得在與該公司簽訂契約之保修廠進行維修保養，而被處分人因銷售中古車，並仲介購車之客戶向該公司投保汽車保險，該公司即提供全台保修廠之名單供被處分人參考，截至 94 年 8 月份保修廠之數目約共 75 家，該等保修廠有的以公司法人之組織型態登記，有的係獨資商號，並提出至 94 年 8 月底共 75 家保養廠與該公司簽約之契約書影本為證。準此，對照關係人普聯保險經紀人股份有限公司所提供之保養廠資料，被處分人宣稱「全省 62 家保修廠全程照護」，其與實際能提供服務之保養廠家數大致相

符，尚不致引起相當數量之一般大眾錯誤之認知或決定，尚難謂違反上開條文之規定。

- 五、另檢舉人主張被處分人前開廣告以「搭便車之方式宣稱其販售之中古車亦擁有與檢舉人相同之 134 項車況檢測之保證品質……」亦為公平交易法所不容乙節，公平交易法第 24 條雖規定：「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。」惟適用本條之規定，應符合「補充原則」。然綜觀被處分人廣告有關 134 項檢測用語之篇幅，實際上僅占全部廣告內容極有限之篇幅，且被處分人於廣告中已明確以「德國歐馬」署名，是就廣告內容之整體以觀，尚難認其有積極榨取他人努力成果之行為，況系爭行為業依公平交易法第 21 條第 1 項之規定論處，即已足充分評價其行為之不法內涵，無由再依同法第 24 條為補充規範。
- 六、綜上論結，被處分人於 94 年 7 月號之「AUTO DRIVER 車主雜誌」、「GQ 瀟灑雜誌」及其網頁刊登廣告，宣稱「原廠進口中古車，全部通過德國原廠 134 項檢測，附原廠檢測證書，保證原廠品質」，其就商品之品質及內容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。依據公平交易法施行細則第 36 條規定，經審酌其違法行為之動機、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；及其他情狀後，爰依公平交易法第 41 條前段規定處分如主文。

中 華 民 國 95 年 11 月 9 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。