

公平交易委員會處分書

公處字第101125號

被處分人：和泰汽車股份有限公司

統一編號：03251108

址 設：臺北市中山區松江路121號8樓

代 表 人：○○○ 君

被處分人因違反公平交易法事件，本會處分如下：

主 文

- 一、被處分人於電視播放LEXUS GS系列汽車廣告，宣稱「平均油耗16.3km/L」，就商品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、被處分人於電視播放LEXUS CT200h汽車廣告，宣稱「市區(超低)油耗31.78km/L」，及於網站登載LEXUS各款汽車廣告，宣稱市區、高速、平均油耗表現等數據，就商品品質為引人錯誤之表示，違反公平交易法第21條第1項規定。
- 三、被處分人於平面、電視媒體刊播TOYOTA New ERA CAMRY 2.5 HYBRID汽車廣告，宣稱「市區油耗32.28km/l 歐盟測試值(美規油耗測試值約為37.12km/l)」，「市區油耗32.28km/l」，及於電視媒體播放TOYOTA ALTIS汽車廣告，宣稱「國產汽油車最佳油耗表現18.2km/l 1.8E」，就商品品質為引人錯誤之表示，違反公平交易法第21條第1項規定。
- 四、處新臺幣450萬元罰鍰。

事 實

- 一、被處分人100年2~3月、100年10月、101年2月於電視媒體播放LEXUS(下同)CT200h車款之廣告，宣稱該車「市區(超低)油耗31.78km/L」；101年3月於各電視媒體播放新上市LEXUS(下同)GS系列車款之廣告，宣稱「平均油耗16.3km/L」，其旁僅註明「具體數據以官方公布為準」、「油耗值資料來源：經濟部能源局公布資訊」；99年9月起於LEXUS網站(<http://www.lexus.com.tw>)登載其銷售LEXUS(下同)

LS600hL、LS460/LS460L、LS Vertex、GS350、GS450h、ES350、ES240、IS250 F SPORT、IS250、ISC、LX570、CT200h F SPORT、CT200h、IS F、RX450h、RX350等款汽車之市區、高速、平均油耗表現；101年2月起於平面、電視媒體刊登及播放新上市TOYOTA（下同）New ERA CAMRY 2.5 HYBRID（下稱CAMRY HYBRID）汽車廣告，宣稱「市區油耗 32.28km/ℓ 歐盟測試值（美規油耗測試值約為 37.12km/ℓ）」、或「市區油耗 32.28km/ℓ」；99年7月起於電視媒體播放TOYOTA（下同）ALTIS 1.8E車款之廣告，宣稱「國產汽油車最佳油耗表現 18.2km/ℓ」，然均未依經濟部能源局（下稱能源局）公布之「車輛油耗指南」記載「車輛業者若引用本局『車輛油耗指南』所公布之各項測試數值時，應充分將下列資訊明確告知消費者：『車輛油耗指南登錄之市區油耗及高速（或定速）油耗測試值，為排除外界天候及路況的影響，均在控制溫度及溼度的實驗室中（如附圖），由專業人員於車體動力計上依規定行車型態行駛測得。且測試過程中，車燈、車上空調系統及音響等可能影響耗能測試結果之附屬設備皆不啟動，以客觀呈現各車型油耗測試值。民眾在道路上開車時，因受天候、路況、塞車、使用車上空調系統、甚至駕駛者開車習慣等因素影響，實際每公升汽（柴）油於道路上行駛的公里數，應低於本指南所登錄之油耗測試值。』」等資訊，易致消費者誤認該油耗測試值為實際道路駕駛油耗值，涉有廣告不實之情事。另GS系列車款汽車包括GS250、GS350、GS 450h三款車型，其等平均油耗各有不同，廣告中未特別指明何款車型之平均油耗為16.3km/L，廣告亦涉有虛偽不實之情事。又調查過程中陸續有民眾檢舉被處分人銷售CAMRY HYBRID、ALTIS車款廣告之油耗測試值，與實際駕駛結果差距甚大，廣告涉有不實之嫌，均一併調查。

二、被處分人就案關事實陳稱，略以：

- （一）被處分人於平面、電視媒體刊播，或於網站登載之汽車油耗數據，均與能源局公布之車輛耗能數據相符，雖限於篇幅未載明油耗測試環境，惟按台灣高等法院 98 年度上易字第 1076 號判決意旨，難認有廣告不實之情。而被處

分人TOYOTA網站 (<http://www.toyota.com.tw>) CAMRY HYBRID標準配備表下及CAMRY HYBRID、ALTIS車款型錄規格表中均載明「本標示之油耗測試值係在實驗室內，依規定的行車型態於車體動力計上測得。實際道路駕駛時，因受天候、路況、載重、使用空調系統、駕駛習慣及車輛維護保養等因素影響，其實際油耗值常低於測試值。油耗值之測試值（平均油耗）係依歐盟 1999/100/EC指令及其後續修正指令測得結果。（或依美國（FTP-75）測試方法所測得結果）」另CAMRY HYBRID車款型錄第 14 頁並載明「此油耗測試值係在實驗室內，依規定的行車型態於車體動力計上測得。」另LEXUS各車款型錄規格也充分揭示油耗測試數據來源及測試環境。

(二) CT200h車款汽車係於 100 年 3 月上市，迄今計有 4 則電視廣告（2011-3 LEXUS CT廣告、2011-10 LEXUS CT廣告、2012-2 LEXUS CT F SPORT廣告、2012-4-20 LEXUS CT廣告）於電子媒體播放，均有訴求「市區（超低）油耗 31.78km/L」之廣告內容，最後乙則廣告（2012-4-20 LEXUS CT廣告）已加註「資料來源：能源局（實驗室測試值），實際道路駕駛油耗表現通常較低」。另GS系列車款汽車係於本（101）年 3 月 14 日上市，迄今計有 4 則電視廣告（2012-3 LEXUS GS廣告、2012-3-28 LEXUS GS廣告、2012-4 LEXUS GS廣告、2012-4-20 LEXUS GS廣告）於電子媒體播放，均有訴求「平均油耗 16.3km/L」之廣告內容，其旁註明「具體數據以官方公布為準」或「油耗值資料來源：經濟部能源局公布資訊」，最後乙則廣告（2012-4-20 LEXUS GS廣告）更註明「資料來源：能源局（實驗室測試值），實際道路駕駛油耗表現通常較低」。另GS系列車款汽車包括GS250、GS350、GS450h，其平均油耗分別為 10.7km/L、10.1km/L、16.3km/L，均與能源局核發之進口小客車車型耗能證明所載數值相符，基本上三款車型之外觀相同，而廣告中 16.3km/L之平均油耗係指GS450h車款之油耗。

(三) 被處分人除於網站、車款型錄充分揭示油耗測試數據來

源及相關資訊外，另依市場消費者購車習慣，其不會單純依車商之電視廣告、平面媒體廣告或網站資訊，決定是否購車之依據，消費者均會前往車商之展示場所實地觀察車款，而被處分人車展現場各款車輛左前座玻璃均貼有「中華民國能源效率標示」貼紙，載明「本標示之油耗測試值係在實驗室內，依規定的行車型態於車體動力計上測得。實際道路駕駛時，因受天候、路況、載重、使用空調系統、駕駛習慣及車輛維護保養等因素影響，其實際油耗值常低於測試值。」業務人員通常會當場解說各車款汽車實際油耗與測試值之差異。故消費者透過被處分人提供之資訊，均可詳盡瞭解各車款汽車之油耗相關資訊，被處分人並無廣告不實之違法情事。而被處分人近日於各平面媒體刊登CAMRY HYBRID油電車廣告中已加註油耗測試環境等內容，提供396期財訊雙週刊登載之廣告乙則供參，益可證明被處分人並無引人錯誤表示之意圖。

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，其差異難為一般或相關大眾所接受，而有引起錯誤之認知或決定之虞者；所稱「引人錯誤」係指表示或表徵不論是否與事實相符，而有引起一般或相關大眾錯誤之認知或決定之虞者。倘事業就汽車之油耗廣告為虛偽不實之表示，抑或未揭露重要資訊，致有引人錯誤認知之情事，則已違反前開規定。
- 二、GS系列車款電視廣告，未表示「平均油耗 16.3km/L」為GS450h車款之油耗測試值，為虛偽不實及引人錯誤之表示：
 - (一) 按能源局車輛耗能之測試，計有市區油耗、高速油耗及測試值（或稱油耗測試值）等資訊，其中測試值乃市區油耗與高速油耗依一定權數加總計算而得，業界習以「平均油耗」乙詞表示之，合先敘明。

(二) 被處分人自本(101)年3月14日於電視媒體上播放4則GS系列車款廣告，其內容旨在銷售GS250、GS350、GS450h、F SPORT等車款，廣告中宣稱「平均油耗16.3km/L」，未特別指明何款車型之平均油耗，予一般交易相對人之印象，前等車款汽車之平均油耗均為16.3km/L。

(三) 然依能源局核發之進口小客車車型耗能證明或被處分人所印製GS系列之車款型錄中規格配表上載之(油耗表現)測試值，僅GS450h(含GS450h F SPORT)車款之測試值為16.3km/L，GS250、GS350(含GS350 F SPORT)車款之測試值，則分別為10.7km/L、10.1km/L。故廣告中在行銷GS250、GS350、GS450h、F SPORT等車款情狀下，宣稱「平均油耗16.3km/L」，未特別指出僅為GS450h車款之測試值，核屬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。

三、CAMRY HYBRID車款於平面、電視媒體廣告，宣稱「市區油耗32.28km/ℓ 歐盟測試值(美規油耗測試值約為37.12km/ℓ)」、「市區油耗32.28km/ℓ」，CT200h、GS系列、ALTIS車款於電視廣告，宣稱「市區(超低)油耗31.78km/L」、「平均油耗16.3km/L」、「國產汽油車最佳油耗表現18.2km/ℓ 1.8E」，及LEXUS網站登載LEXUS各款汽車廣告，宣稱市區、高速、平均油耗表現等數據，均有引人誤認之情事：

(一) 被處分人101年4月以前於平面、電視媒體刊播CAMRY HYBRID汽車廣告，宣稱「市區油耗32.28km/ℓ 歐盟測試值(美規油耗測試值約為37.12km/ℓ)」、「市區油耗32.28km/ℓ」，電視媒體上播放CT200h、GS系列、ALTIS車款廣告，分別宣稱「市區(超低)油耗31.78km/L」、「平均油耗16.3km/L」、「國產汽油車最佳油耗表現18.2km/ℓ 1.8E」，及LEXUS網站登載LS600hL、LS460/LS460L、LS Vertex、GS350、GS450h、ES350、ES240、IS250 F SPORT、IS250、ISC、LX570、CT200h F SPORT、CT200h、IS F、RX450h、RX350各款汽車之市區、高速、平均油耗表現，未有其他之加註說明情況下，或僅表示「具體數據以官方

公布為準」、「油耗值資料來源：經濟部能源局公布資訊」，其予消費者之印象，前述廣告數據乃消費者以一般駕駛狀態，或日常市區、高速駕駛等各種駕駛狀態下，所得各種油耗之平均數值。

(二) 案查前開廣告所稱車輛油耗數據，與能源局公布之車輛耗能數據相符，均屬在實驗室、特定條件測得之數據。而依據能源局之說明，該等測試為排除外界天候及路況之影響，均在控制溫度及濕度的實驗室中，由專業人員於車體動力計上依規定行車型態行駛測試；且測試過程中，車燈、車上空調系統及音響等可能影響耗能測試結果之附屬設備皆不啟動，以客觀呈現各車型油耗測試值。職是之故，能源局表示，因受天候、路況、塞車、使用車上空調系統、駕駛者開車習慣等因素影響，實際每公升汽（柴）油於道路上行駛的公里數，應低於該局「車輛油耗指南」所登錄之油耗測試值。依上述說明，該等實驗狀態雖係為求客觀呈現各車型油耗表現所為條件限制，但該等條件限制，顯與消費者一般行車時可能啟用車輛車燈、空調或音響等附屬設備，並面臨天候、路況等情狀有別。前開油耗之廣告表示，並未就實驗室環境進行說明，揭露上述重要變動狀況，消費者無由知悉該等測試與一般行車狀態之別，亦無法認知所得測試結果通常是最佳油耗表現，顯與廣告予人之印象有重大差別，易致消費者產生錯誤之認知或決定，而有引人錯誤之虞。

(三) 本案被處分人固稱，被處分人TOYOTA網站、LEXUS各車款型錄、CAMRY HYBRID、ALTIS車款型錄及展場各款車輛黏貼之「中華民國能源效率標示」貼紙，均載明「本標示之油耗測試值係在實驗室內，依規定的行車型態於車體動力計上測得。實際道路駕駛時，因受天候、路況、載重、使用空調系統、駕駛習慣及車輛維護保養等因素影響，其實際油耗值常低於測試值。」業務人員通常會當場解說各車款汽車實際油耗與測試值之差異，且廣告或網站中也未載明類似「該油耗值係實際路跑結果」等誤導消費者之語，故消費者透過被處分人提供之資訊，可詳盡瞭解各款汽車

之油耗相關資訊云云，並提出司法機關之民事判決為憑。惟廣告係指事業以傳播方法，直接或間接使非特定之一般或相關大眾共見共聞其商品、服務之訊息，以達招徠銷售為目的之行為。故案關廣告是否構成不實，應以該廣告行為呈現方式，獨立判斷是否構成虛偽不實或引人錯誤之虞，尚不得以網站、車款型錄、車展現場張貼之「中華民國能源效率標示」貼紙中，已揭示相關油耗測試數據來源及測試環境，或業務人員已解說各車款汽車實際油耗與測試值之差異，即得脫免未能充分揭露相關油耗資訊，而以引人錯誤廣告表示招徠消費者之責任。至於司法機關就民事爭議個案之見解及認定，尚難拘束本會就行政不法內涵之判斷。況依被處分人所引判決，及本會於調查期間陸續接獲民眾檢舉被處分人CAMRY油電車、ALTIS汽車油耗廣告涉有不實等案，益徵相關油耗表示，確已造成與消費者之紛爭。

- (四) 綜上，被處分人於平面、電視媒體刊播CAMRY HYBRID汽車廣告，宣稱「市區油耗 32.28km/ℓ 歐盟測試值（美規油耗測試值約為 37.12km/ℓ）」、「市區油耗 32.28km/ℓ」，電視媒體上播放CT200h、GS系列、ALTIS車款廣告，分別宣稱「市區（超低）油耗 31.78km/L」、「平均油耗 16.3km/L」、「國產汽油車最佳油耗表現 18.2km/ℓ 1.8E」，及LEXUS網站登載LS600hL、LS460/LS460L、LS Vertex、GS350、GS450h、ES350、ES240、IS250 F SPORT、IS250、ISC、LX570、CT200h F SPORT、CT200h、IS F、RX450h、RX350各款汽車之市區、高速、平均油耗表現等數據，而未具體說明測試方式與一般行車狀態之別，易致消費者產生錯誤之認知與決定，核屬引人錯誤表示之廣告行為，洵堪認定。
- 五、 綜上論結，被處分人於電視播放GS系列汽車廣告，宣稱「平均油耗 16.3km/L」，就商品品質為虛偽不實及引人錯誤之表示；另被處分人於平面、電視媒體刊播CAMRY HYBRID汽車廣告，宣稱「市區油耗 32.28km/ℓ 歐盟測試值（美規油耗測試值約為 37.12km/ℓ）」、「市區油耗 32.28km/ℓ」，電視媒體上播放CT200h、ALTIS車款廣告，分別宣稱「市區（超低）油

耗 31.78km/L」、「國產汽油車最佳油耗表現 18.2km/ℓ 1.8E」，及於網站登載LEXUS各款汽車廣告，宣稱市區、高速、平均油耗表現等數據，就商品品質為引人錯誤之表示，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，爰依公平交易法第 41 條第 1 項前段規定，就被處分人銷售LEXUS GS系列、CT200h汽車及LEXUS網站登載LEXUS各款汽車廣告部分，處新臺幣 250 萬元罰鍰，就被處分人銷售TOYOTA CAMRY HYBRID、ALTIS汽車廣告部分，處新臺幣 200 萬元罰鍰，合計處新臺幣 450 萬元罰鍰，處分如主文。

中 華 民 國 101 年 9 月 12 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。