

公平交易委員會對於 網路廣告案件之 處理原則與案例解析

公平交易委員會
公平競爭處
109年11月18日

• 報告大綱

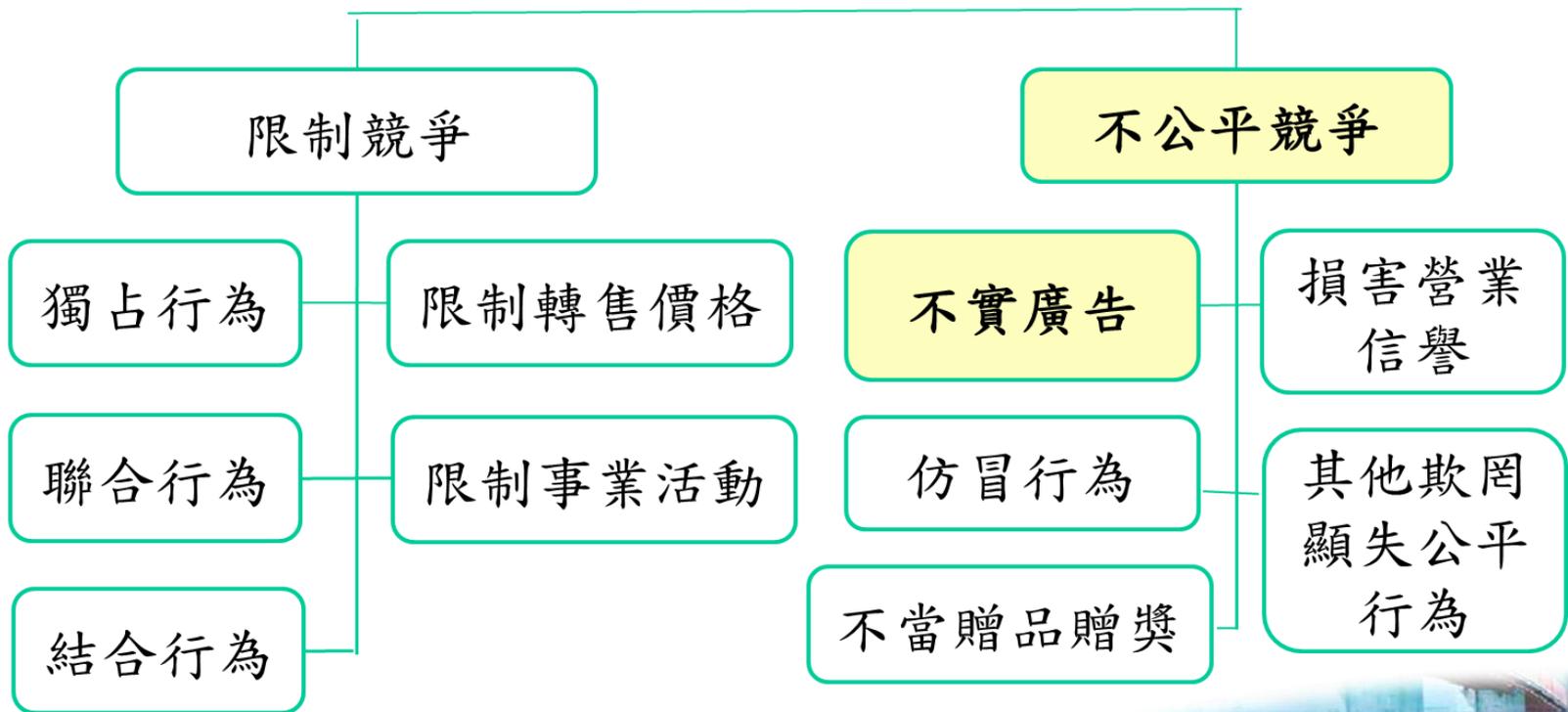
- 認識公平交易法(第21條不實廣告)
- 公平交易委員會對於網路廣告案件之處理原則與案例解析

公平法立法宗旨

- 維護交易秩序與消費者利益
- 確保自由與公平競爭
- 促進經濟之安定與繁榮

公平法規範內容

公平交易法



廣告規範之目的

事業透過虛偽不實或引人錯誤之表示或表徵以爭取交易機會，將對其他守法之競爭同業形成不公平競爭，並誤導交易資訊而使消費者權益受損，是以必須規範。

不實廣告違法案件數最多

- 與生活息息相關→吃、喝、玩、樂、睡
- 時時、處處與你為伴→報紙、電視、公車、計程車、UBike
- 傳播媒體日新月異、商品行銷手法推陳出新（例：電視購物、網路購物、部落格）

公平法第21條

事業不得在商品或廣告上，或以其他使公眾得知之方法，對於與商品相關而足以影響交易決定之事項，為虛偽不實或引人錯誤之表示或表徵

前項所定與商品相關而足以影響交易決定之事項，包括商品之價格、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，及其他具有招徠效果之相關事項。

事業對於載有前項虛偽不實或引人錯誤表示之商品，不得販賣、運送、輸出或輸入。

前三項規定，於事業之服務準用之。



規範的內容

事業不得在商品或廣告上，或
以其他使公眾得知之方法，對
於與商品相關而足以影響交易
決定之事項，為虛偽不實或引
人錯誤之表示或表徵。



不實廣告之規範對象

何為**廣告主**（須為**公平交易法第2條**所稱之**事業**）

公平交易法所稱之事業如下：

- 一. 公司；
- 二. **獨資**或**合夥**之工商行號；
- 三. 其他提供**商品**或**服務**從事交易之人或團體。



◆ 其他提供商品或服務從事交易之人或團體

- 長期或經常性參與市場交易
- 身分具獨立性（受僱者？）

網拍業者？

廣告主倘為自然人時，除符合本法第2條第3款所稱事業要件外，無本法之適用

公平交易法規範主體

◆ 事業！

◆ 事業！！

◆ 事業！！！！

廣告(媒介方式1)

- 商品
- 廣告
 - 報紙、電視、廣播或網路等傳播媒體

廣告(媒介方式2)

- 直接或間接使**非特定之一般或相關大眾共見共聞**的訊息傳播行為
 - 掛市招、發名片、辦說明會、提供資料給媒體、發函週知、寫進書籍、以推銷方式介紹、散發使用手冊給專家進而散布於眾

表示或表徵

- 表示：

以文字、語言、聲響、圖形、記號、數字、影像、顏色、形狀、動作、物體或其他方式足以表達或傳播具商業價值之訊息或觀念之行為。

• 表徵：



節能標章



- 產品貼上這個圖樣，代表能源效率比國家認證標準高10-50%

與商品相關而足以影響交易決定之事項

- 具有經濟價值之交易標的
- 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
 - 事業之身分、資格、營業狀況。
 - 與他事業、政府機關、公益團體之關係。
 - 交易附帶提供之贈品、贈獎。

虛偽不實或引人錯誤

虛偽不實

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

引人錯誤

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。



判斷虛偽不實或引人錯誤考量因素(1)

- **以交易相對人之認知為判斷**
一般商品以一般大眾之普通注意力為準；專業產品以相關大眾之普通注意力為準。
- **以合併觀察之整體印象及效果為判斷**
縱然隔離觀察為真。
- **得就特別顯著之部分單獨加以觀察**
表示或表徵之內容以對比或特別顯著方式為之，並形成消費者決定是否消費的主要因素時。
- **有多重解釋時，其中一義為真，即無不實**
但引人錯誤之意圖明顯者，不在此限

判斷虛偽不實或引人錯誤考量因素(2)

- 與實際狀況之**差異程度**
- 是否足以影響具有**普通知識經驗**之相關交易相對人為合理判斷並作成交易決定
- 對處於競爭之事業及交易相對人**經濟利益**之**影響**

客觀狀態原則(§8)

- 應依廣告主使用廣告時之客觀狀況予以判斷，包括提供日後給付之能力、法令之規定、商品（或服務）之供給等。
- 廣告主使用廣告時，已預知或可得知其日後給付之內容無法與廣告相符，則其廣告有虛偽不實或引人錯誤。

廣告表示與事實相符 ≠ 無廣告不實

- ◆ 廣告表示縱與事實相符，仍須就個案事實觀察，以判斷有無引起一般或相關大眾錯誤之認知或決定之虞。
- 判斷之關鍵—引人錯誤

案例-引人錯誤



誇大廣告 VS 不實廣告

- 判斷是否違法：

是否足以影響具有普通知識經驗之相關交易相對人為合理判斷並作成交易決定。



誇大 VS 不實

- 以誇大手法表現的廣告，如果與現實的差異能為一般或相關大眾所接受，不會引起錯誤的認知或決定，即非虛偽不實。

火爆洋芋片

清涼檸檬茶



廣告用語-最高級用語

「第一」、「冠軍」
或「最多」等用語，
連結「客觀陳述」

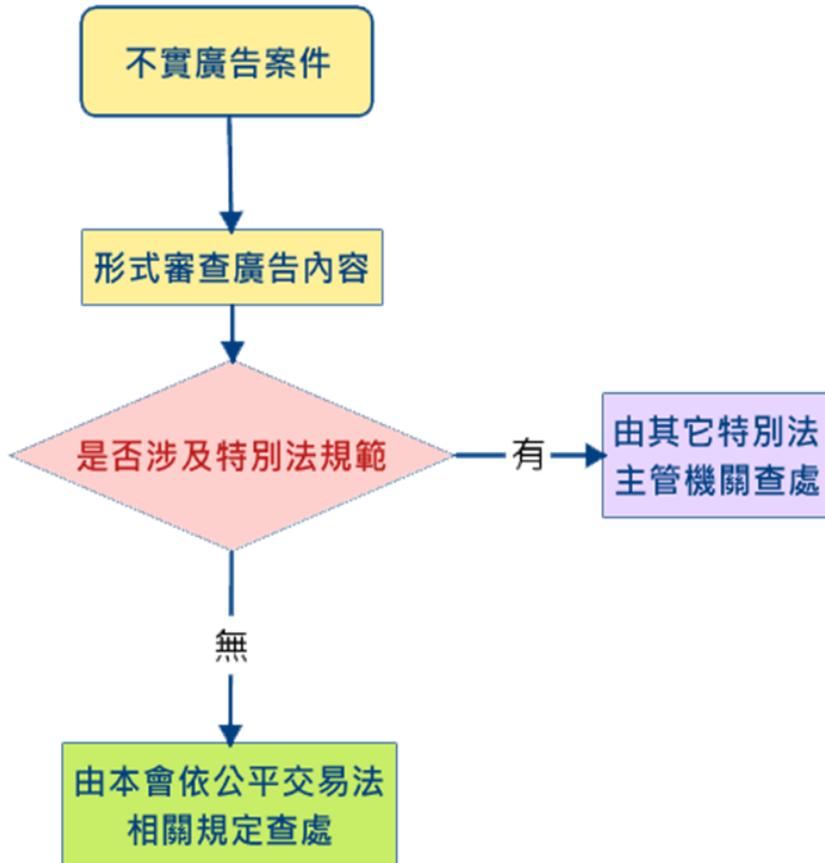
須有銷售數字或意見調查等
客觀數據為基礎

「最好」、「最佳」等主觀感受
用語

對自身商品所為一定程度之
「誇大」、「吹噓」，倘不
致引起消費者之誤認者，原
則上並不違法



廣告不實案件管轄分工



▶ 依中央法規標準法§16揭示特別法優於普通法原則，不實廣告內容倘涉有其它特別法規範者，由特別法主管機關依特別法規定論處。

▶ 未有特別法規範之廣告行為，由公平會依公平交易法相關規定論處。

其他機關主管之不實廣告類型 (一)

違法類型	主管機關
食品、藥品、化粧品、醫療	衛生福利部
一般商品標示	經濟部
菸酒	財政部國庫署
就業或招募員工	勞動部
旅遊服務	交通部觀光局
已立案補習班	直轄市、縣(市) 主管教育行政機關



其他機關主管之不實廣告類型 (二)

違法類型	主管機關
移民業務	內政部
不動產經紀業廣告，屬不動產經紀業管理條例規範範疇者	
跨國(境)婚姻媒合	
證券或期貨業	金管會
未依法取得會計師資格而使人誤認為有會計師資格	
涉及金融法規規範	
其他經本會與其他行政機關協調結果，或依特別法優於普通法原則，應先由他機關處理者	其他機關



網路廣告案件之處理原則

何謂網路廣告

指事業為銷售其商品或服務，以網際網路為媒介，提供商品或服務之相關資訊，以招徠交易機會之傳播行為。

- 事業網站、購物網站、商店街、拍賣網站、社群網站等

網路廣告案件之處理原則

網路廣告規範重要性

- 線上購物市場規模逐年增加
- 網路廣告營收規模成長
- 網路團購為新興購物模式



網路廣告之廣告主

事業為銷售商品或服務，於網際網路刊播網路廣告者，為廣告主

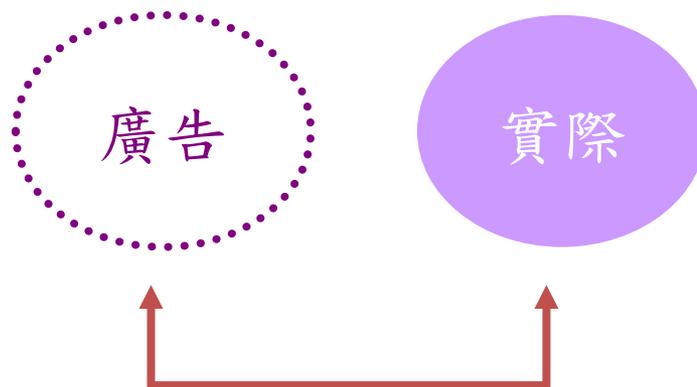
- 本會以往相關處分案例及行政法院判決
- 供貨商與網站經營者均為廣告主案例

由供貨商與網站經營者共同合作完成之購物網站廣告，其提供商品或服務資訊之供貨商，及以自身名義對外刊播並從事銷售之網站經營者，均為該網路廣告之廣告主

行為規範原則1

真實表示原則

事業刊播網路廣告應善盡真實表示義務，並確保廣告內容與實際提供情形相符。



行為規範原則2

- **及時更正原則**
- (事業刊播網路廣告後應隨時注意廣告刊播內容是否與實際相符。如其廣告內容錯誤、變更或已停止銷售該商品或服務，應及時更正。)
- **限制條件充分揭示原則**
- (事業刊播網路廣告，對於足以影響消費者交易決定之限制條件應充分揭示，避免以不當版面編排及呈現方式，致消費者難以認知限制條件內容，而有產生錯誤認知或決定之虞。)

違法態樣類型1

廣告所示價格、數量、
品質、內容及其他相關
交易資訊等與事實不符。

違法態樣類型1-案例

TESS 太一7W E27 LED燈泡 (商品編號：DEAX2A-A73284420)

寶貴通報 加

TESS 7W 台灣製



高亮

即將售完 最終回饋
太一省電王LED燈泡

高亮度取代21W省電燈泡

- ◆ 低耗能，間接降低二氧化碳排放量
- ◆ 用電超省，比省電燈泡省一半電費
- ◆ 開燈後立即點亮，不延遲不閃爍
- ◆ 無毒不含汞，無紫外線/紅外線
- ◆ 塑膠與金屬材質，燈泡安全不易摔破
- ◆ 減輕空調負擔，降低空調電費
- ◆ 百分百台灣研發、製造
- ◆ 本產品已投保產品責任險
- ◆ 外形獨特美觀，已得到世界各國之專利

3期 0利率 29家 12期 分期 8家
24期 分期 13家

網路價 \$169

VISA 銀聯 ATM 貨到付款 ibon 說明
信用卡紅利折抵刷卡金 多家銀行

500 流明



7W 1入
黃/白光

全國最便宜

違法態樣類型2

廣告內容及交易條件發生變動或錯誤須更正時，未充分且即時揭露，而僅使用詳見店面公告或電話洽詢等方式替代。

違法態樣類型2-案例

無商品可售 (未及時更正)

10/2五
↓
10/4日

全館假日獨賣

五股路
1-6-8下

3F CROISSANT
皮帶任選3條 1000元
漸層披肩3條 2000元

12F 快譯通 MD703
整句翻譯大螢幕辭典
(400萬字庫/動靜音AMP3)
原價11900元 獨賣價3980元
再送精美贈品+國際充電
器電池+折疊式喇叭

10F 三洋
眼部按摩器 TS-150
原價3980元
獨賣價1990元

獨家
2.6折

10F 西華 SILWA
西華 17cm超硬層極炒鍋
原價1800元 獨賣價999元
再送西華保潔潔蓋(價值400元)

獨家
3.5折
3.3折
3折

10F 霸王爐媽媽鍋具
維克(鑄造)導磁深型不沾鍋 28cm
原價1980元 獨賣價699元

獨家
3折

10F 法國特福
特福不鏽鋼系列
20cm中式炒鍋
原價4280元 獨賣價2980元
加送原米米煎機系列不鏽鋼炒鍋

15F 天仁茗茶
鳳梨酥+高山烏龍茶禮盒
原價680元 獨賣價578元 6盒以上

15F 華齊堂
祥瑞人蔘禮盒 原價3260元/盒
獨賣價1980元/盒

11F 露莉歐
亞麻修護護髮乳 150ml
原價1600元 獨賣價800元

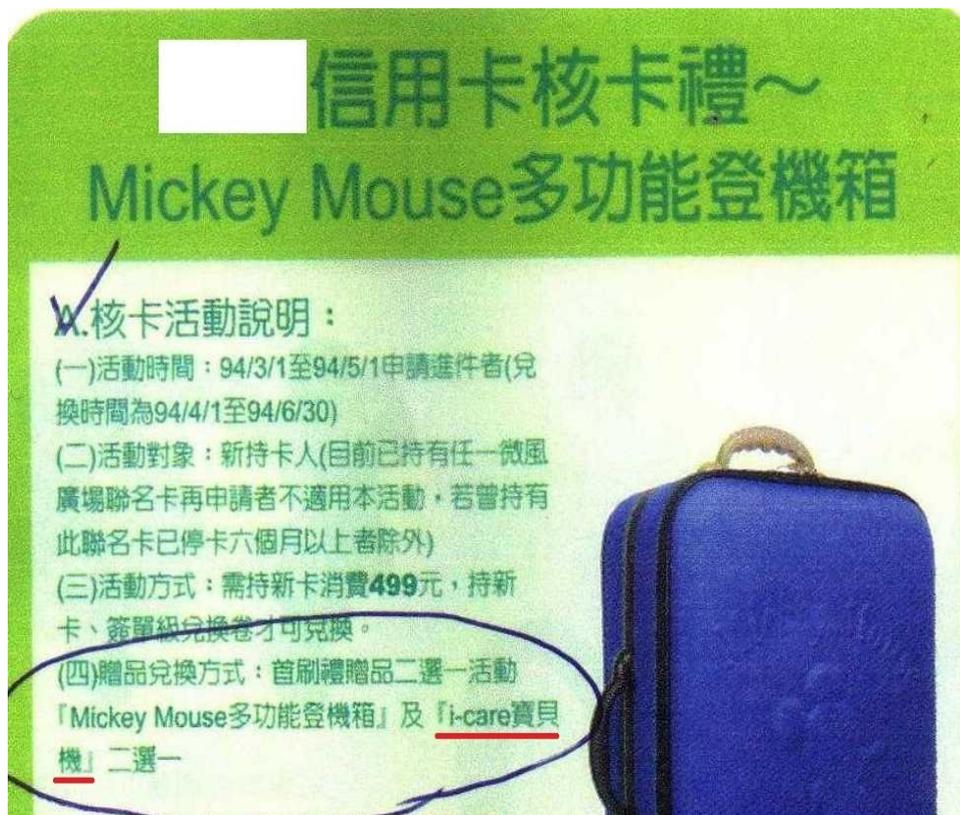
獨家

獨家

違法態樣類型3

廣告就相關優惠內容或贈品贈獎之提供附有條件，但未給予消費者成就該條件之機會或方式。

違法態樣類型3-案例



信用卡核卡禮~
Mickey Mouse多功能登機箱

✓核卡活動說明：

- (一)活動時間：94/3/1至94/5/1申請進件者(兌換時間為94/4/1至94/6/30)
- (二)活動對象：新持卡人(目前已持有任一微風廣場聯名卡再申請者不適用本活動，若曾持有此聯名卡已停卡六個月以上者除外)
- (三)活動方式：需持新卡消費499元，持新卡、簽單級兌換卷才可兌換。
- (四)贈品兌換方式：首刷禮贈品二選一活動「Mickey Mouse多功能登機箱」及「i-care寶貝機」二選一

未於廣告揭露選擇「i-care寶貝機」手機者，尚需搭配指定電信門號方案，及附有限制退租期間2年之條件

違法態樣類型4

廣告就重要交易資訊及相關限制條件，未予明示或雖有登載，但因編排不當，致引人錯誤。



違法態樣類型4-案例

亞太電信 打電話+上網全部吃到飽?!
亞太電信 4G+

月付 \$999 限時限量

打電話+上網

市話·行動·網內/外 都適用

全部 吃到飽?!

打電話仍有每日通話對象數量及國外(含市話)通話費分鐘數上限的限制

0:08 / 0:16

- 亞太電信吃到(影音檔)
- 採300個不同電話號碼限制，及網外與市話每月總量1,900分鐘

違法態樣類型5

廣告宣稱線上付款服務具保密機制，但與實際情形不符。

- SET(安全電子交易協定)
- SSL Payment Gateway(網際網路安全付款閘道)、SSL POS(網際網路安全付款軟體)

違法態樣類型6

廣告就網路抽獎活動之時間、
採用方式、型態等限制，未
予以明示。

違法態樣類型6-案例

THE DA VINCI CODE
達文西密碼
5月18日(四)早場起搶先全球揭密
©2006 Columbia TriStar Marketing Group, Inc. All rights reserved.

法奇那 祕密條碼大抽獎

集滿二枚法奇那氣泡橘汁飲料條碼並貼至明信片寄回
「我愛法奇那—達文西密碼活動小組」收
就有機會抽中克萊斯勒PT Cruiser乙台
及其它豐富大獎
活動網址: www.laotsusay.com.tw
活動時間: 即日起至95/7/31
獎品品項:
克萊斯勒汽車(1名)
礁溪老爺頂級時尚兩一夜雙人遊(2名)
PROTON 32吋液晶電視(5名)
SONY ERICSSON 達文西密碼限量手機
OBUT 法式滾球(50名)
法奇那飲料一箱(100名)
L'Occitane 保養組(200名)
萊法耶系列美髮品(500名)

克萊斯勒
PT CRUISER
讓你開回家

頂好 Wellcome

- 廣告「法奇那祕密條碼大抽獎」活動
- 將2枚條碼貼至明信片寄回，即可參加抽獎
- 公布抽獎期日為0年0月0日，於活動結束後，抽獎期日前，於網頁宣布取消抽獎活動。

違法態樣類型7

廣告內容提供他網站超連結，致消費者就其商品或服務之品質、內容或來源等產生錯誤之認知或決定。

違法態樣類型7-案例



- 刊載「日立HITACHI全台灣家電維修據點」等語；網站刊載「全台灣維修據點-日立服務站」等語
- 連結至官方網站亦刊載「日立HITACHI全台灣家電維修據點」等語，
- 予人印象係與日立原廠維修中心或服務站應具有一定關聯。
- 亦提供其他品牌家電維修服務，與日立原廠維修中心或服務站無關

違法態樣類型8

廣告提供網路禮券、買一送一、下載折價優惠券等優惠活動，但未明示相關使用條件、負擔或期間等。

違法態樣類型8-案例



- 6月12日至6月14日購物滿2,000元贈送1,000元抵用券
- 網站未揭示抵用券使用限制，僅註明「詳細活動辦法，請見店內公告或抵用券說明」

檢舉不實廣告案應檢具之事證1

- 基本資料
- 檢舉人
 - - 真實姓名（或事業名稱）
 - - 地址（或電子郵件）
 - - 電話（無亦可）
- 被檢舉人
 - - 真實姓名（或事業名稱）
 - - 地址（或電子郵件）
 - - 電話（無亦可）

檢舉不實廣告案應檢具之事證2

- 檢舉事實、理由及事證
- 書面檢舉函應敘明具體之人、事、時、地、過程及結果，並提供相關事證資料
- 提供廣告資料，並敘明廣告出處及取得廣告之時間、地點
- 指出認為不實之廣告文句，並說明廣告與實際差異為何，何以認有廣告不實等

本會地址及服務中心電話：

臺北市濟南路1段2-2號12樓

(02)23510022 或

(02)23517588轉380

南區服務中心地址及服務電話：

高雄市成功一路436號5樓/(07)2510022

網址：<http://www.ftc.gov.tw>

簡報完畢
謝謝大家