

公平交易委員會對於不實廣告 之規範與案例說明

公平交易委員會
112年10月25日



公平交易委員會
FAIR TRADE COMMISSION

大綱

01

不實廣告之管轄

特別法優於普通法、一頁式廣告詐騙。

02

公平交易法不實廣告規範

規範架構、主體、廣告行為、構成要件、法律效果。

03

不實廣告案件之處理原則

廣告主義務、不實廣告態樣、建案不實廣告態樣。

04

建議與結論

如何檢舉、救濟



公平法是物價管制的法律?

eg.米酒囤積,口罩事件,蒜頭價格...



公平法是處理消費糾紛的法律?

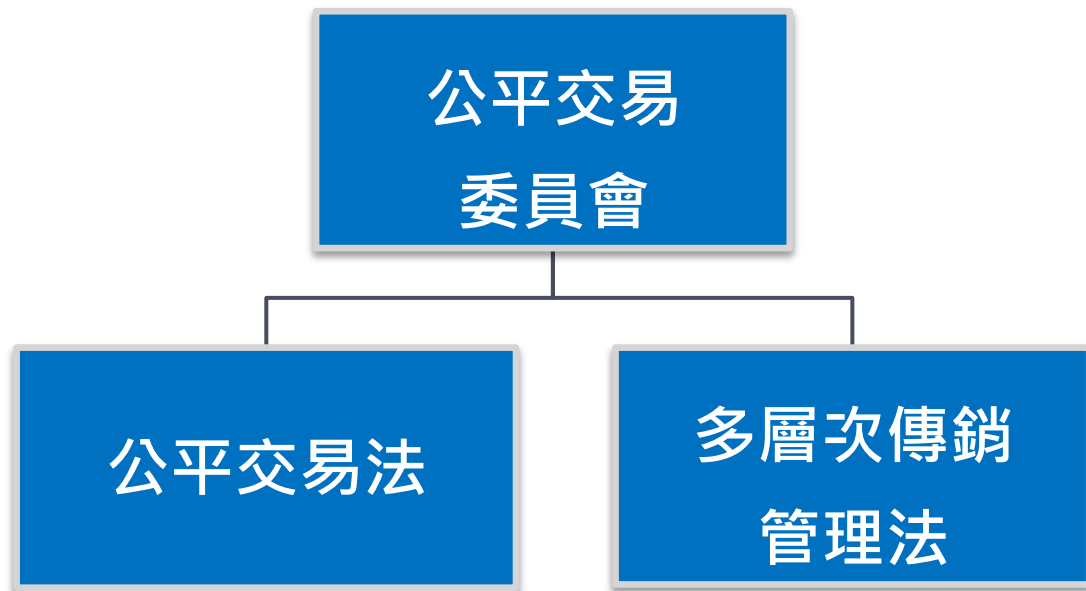
eg.契約條款,退貨問題,定金返還...



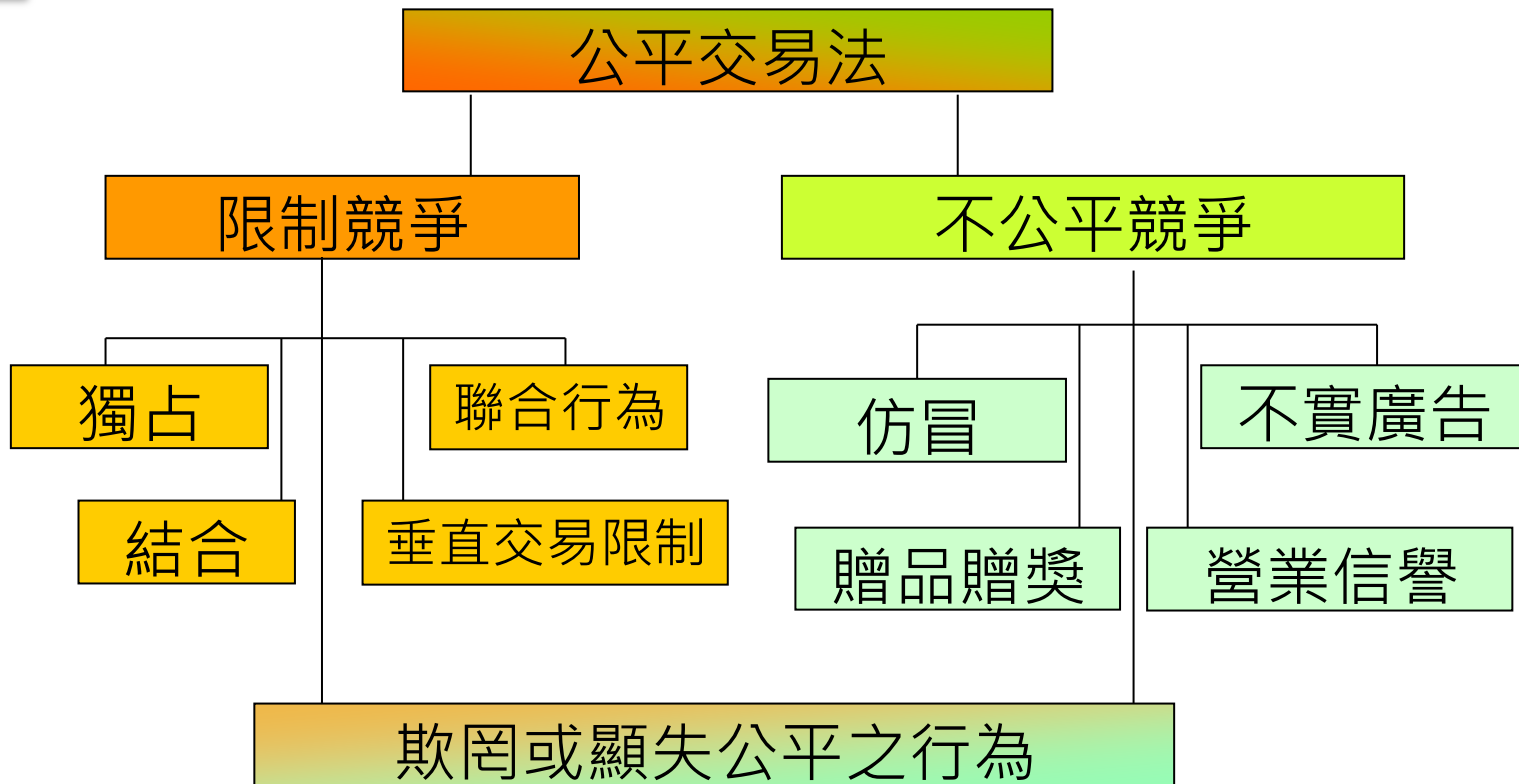
公平法是管盡天下不公平的法律?

eg.偷斤減兩,離婚,詐欺,勞資糾紛....

公平會主要職掌



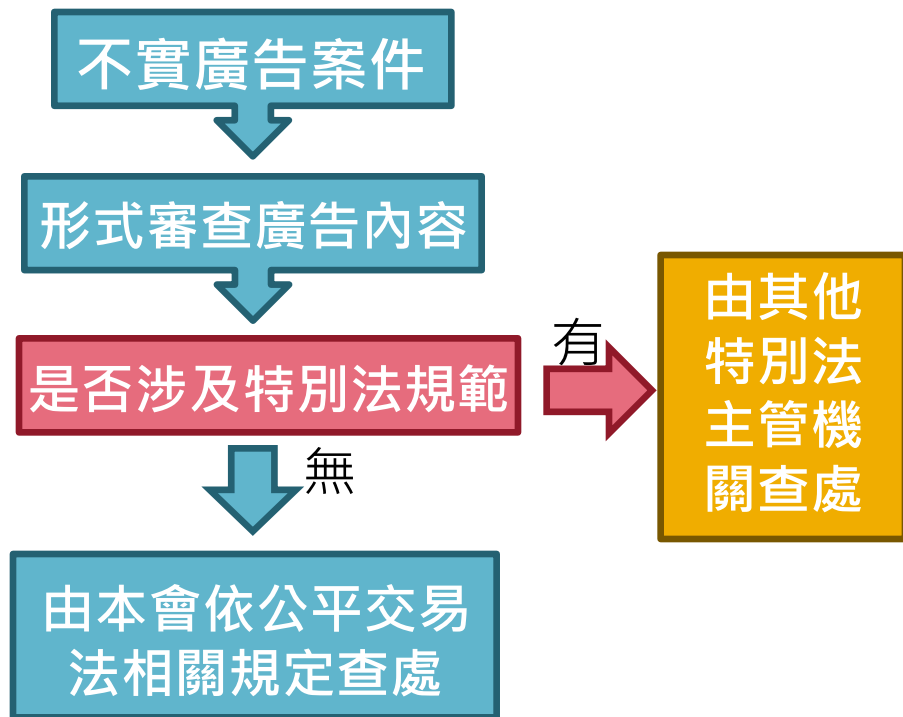
公平交易法架構



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、電腦、手機。
- 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）。

現行法制對不實廣告之規範架構



- 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、療效	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
證券期貨	金管會
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	其他機關
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	



職場上要高人一等、要出人頭地、非有實力不可
培養實力及考上名校研究所、最佳場所：偉文
大一至大三必修10科，通通可以補
只收2科學費，贈送8科，一學期不到1萬5
限花蓮偉文，2/2至2/28截止，只限前50名
沒有「名校(頂大)+名校碩士」
你就是「社會弱勢者」社會的最底層！
這競爭力者：鄉建、編社團、打工超累、薪水低超累、賭博、沉迷網路、打電腦

生寶 齊帶血銀行
HealthBanks



撲殺
8書蟲

雙孔
噴頭



OO公司 誠徵
作業員

- 月薪：
例1：30,000 元至 33,000 元
例2：30,000 元
例3：面議(4萬元以上)
- 日薪 1,600 元起
- 時薪 150 元起
- 按件計酬 300 元/件

電子下單選大昌
快通 便利 簡易 安全
證券電子下單
手續費 2.5 折
(限網路、電話語音、手機下單之客戶)
期貨·選擇權 優惠價



越南
新娘
19萬
多國

產銷履歷 驗證農產品

TAFT
番茄-牛奶小番茄
(牛奶小番茄)

驗證機構：環球國際驗證股份有限公司
業者：高雄縣水上鄉蔬菜產銷第4區
追溯號碼：10512080568-04611 綠標

http://taft.coa.gov.tw



樂活洄瀾
2020 璀璨花蓮
二日遊
獵人學校(原住民生活體驗) 吉安慶修院 平日 \$3199 /人起
二山山莊溫泉 鯉魚潭風景區 阿美麻糬

本會與內政部就不動產經紀業不實廣告之分工

- 不動產經紀業所為不實廣告案件，由內政部依不動產經紀業管理條例處理(不動產經紀業管理條例§21)；不屬於不動產經紀業管理條例規範之範疇者，由公平會依公平交易法處理。
- 不動產經紀業係加盟經營，而未於廣告、市招及名片等明顯處，標明加盟店或加盟經營字樣者，由內政部依不動產經紀業管理條例(不動產經紀業管理條例§18)處理。

不動產經紀業管理條例相關規範

- §18：
經紀業應將其仲介或代銷相關證照及許可文件連同經紀人證書揭示於營業處所明顯之處；其為加盟經營者，應併標明之。
- §21：
經紀業與委託人簽訂委託契約書後，方得刊登廣告及銷售。前項廣告及銷售內容，應與事實相符，並註明經紀業名稱。廣告及銷售內容與事實不符者，應負損害賠償責任。

本會與內政部就不動產經紀業不實廣告之分工II

- 不動產經紀業所為之廣告內容，倘係涉及事業服務品質、企業形象、行銷策略等虛偽不實或引人錯誤之表示或表徵，或其他足以嚴重影響市場交易秩序及公共利益之情形者，由公平會依公平交易法處理。
- 建商委託不動產經紀業者從事銷售行為之不實廣告案件，依其個案具體情形，倘得認建商與不動產經紀業者俱為廣告主時，由公平會依公平交易法處理。

一頁式廣告詐騙

ETtoday新聞雲 > 生活 2020年06月01日 17:09

生活 生活焦點 教育 氣象 健康

藝文 / 運勢 / 交通

臉書「台灣小農」故事超感人！他揭全是大陸詐騙 急勸世：別買一頁式廣告

【優悠】寵物用品折扣碼ET100省100

2,218 讚

ETtoday 分享家 145 位好友讚

Cerykane 贊助

真善山橙糖【在地好味道】50%山橙+50%糖基
無公害農場鮮果打糖，傳統手藝製作
保留山橙+糖基的原汁原味，營養不流失... 查看更多



在地特色·這是一條充滿抗壓的創新之路

Muniou 贊助

真正正宗台灣農家冰糖小金桔
原生態種植，山泉水灌溉，保證無農藥，無污染！
顆顆精選，個大飽滿，色澤鮮正... 查看更多



桔幹
個大飽滿

Pensri Petsuntud 贊助

青年返鄉傳承父業
利用現有資源轉型製桂花糕
古早風味木蒸糕桂花糕... 查看更多



石碇有機手工桂花糕

▲臉書最近有許多看似台灣小農的農產品廣告。(圖/翻攝自PTT)

天壽! 不肖業者冒用名醫照片賣藥膏

天壽 184人出席 追蹤

2020年05月20日 17:42:09



最新療法，豈容錯過！

一招讓你腰椎、頸椎、膝關節痛全都好了

誤信一頁式廣告 女子訂購紅麴膠囊買到冒牌貨

文 | 李育村

全文朗讀 00:00 / 01:54

Facebook LINE



MONASCUS CAPSULE NTU 5000

MONASCUS NATTO CAPSULE NTU 5000

三降一升

採購年貨高峰期 小心「一頁式廣告」詐騙陷阱

19:43 2020/01/09 11:02 3173

看似真網頁祭出假商品
網購務必小心假專業名人代言陷阱



社 1 2 3 4 5 6

一頁式廣告詐騙常見特徵：

- 將商品所有資訊，包括商品介紹、圖片、影像、下標等，都集中在同一頁面，常見於臉書、Line等網路平臺。
- 特徵
 - 網頁無公司地址、客服電話(或沒人接聽)，只留下電子信箱或加LINE私下交易。
 - 售價明顯低於市場行情；常以「限時特價搶購」或「倒數」方式銷售以吸引民眾。
 - 號稱免運費、7天鑑賞期、可拆箱驗貨、不滿意包退。
 - 廣告相關留言都是正評、沒有負評。
 - 只能使用「貨到付款」或信用卡刷卡付款。
 - 網頁夾雜簡體字或大陸用語。



買到詐欺一頁式廣告商品怎麼辦？

網購跨境包裹



想退款？



物流業者宅配到府

聯繫送貨物流業者(如新竹物流、臺灣宅配通、黑貓宅急便)申請退款



超商取貨付款

利用取貨超商之客服專線電話、申訴網址、專用客服信箱，請其居中協助



同步進行

透過包裹託運單上寄件人(集運商) 客服電話 及 LINE ID 持續申請

手刀追蹤165粉專 認明一頁式廣告特徵



貨運及超商業者之貨到付款爭議協處資訊

業者名稱	客服專線	公告網址
新竹物流股份有限公司	02-4128866	https://www.hct.com.tw/Allocation/allocation_CBECservice.aspx
統一速達股份有限公司	02-4128888	https://www.t-cat.com.tw/qa/chtotw.aspx
台灣宅配通股份有限公司	02-6618-1818	https://www.e-can.com.tw/news_activityDetail.aspx?id=3&sys_id=155
統一超商股份有限公司	0800-008711	https://www.7-11.com.tw/service/accept.aspx#section6 (如下圖)
全家便利商店股份有限公司	03-2550119	https://www.famiport.com.tw/Web_Famiport/page/service_caption.aspx?MN=5&CN=1141 (如下圖)



跨境包裹疑似詐騙處理流程

7-ELEVEN聯合客服中心立案→轉由統一數網處理→通知廠商處理→詐騙案件受理→7日內退款



1 7-ELEVEN聯合客服中心 立案

消費者可撥打7-ELEVEN聯合服務中心(0800-008711)，由專人了解後進行處理。



2 轉由統一數網處理

跨境包裹詐騙，由7-ELEVEN聯合客服中心協助轉由統一數網協助處理(02-2721-4234)。服務時間：週一至週五09:30~18:00



3 通知廠商處理

統一數網聯繫廠商，由廠商聯繫消費者。



4 詐騙案件受理

廠商與消費者聯繫確認為跨境包裹詐騙後，將於7日內退款。

全家便利商店 FamilyMart

跨境包裹疑似詐騙處理流程

1



全家物流客服中心立案

消費者可撥打日翊客服
服務專線：03-2550119
服務時間：24小時，全年
無休，由客服了解後進行
處理。

2



轉由專人客服通知廠商

由客服人員協助連動廠商
處理。

3



廠商與消費者聯繫

廠商聯繫消費者，確認後
續處理狀況。

4



如確立為詐騙案件 將受理並協助退款作業

經廠商與消費者聯繫確認
為跨境包裹詐騙後，將受
理並協助退款(實際退款
時間以各廠商作業時程為
主)。

一頁式廣告詐騙



因涉及詐欺罪等刑事責任，向內政部警政署檢舉或至該署165全民防騙網(網址：<https://165.npa.gov.tw/>)反映。

165全民防騙網(165.npa.gov.tw)提供檢舉管道

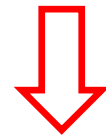


內政部警政署 **165全民防騙網**

National Police Agency, Ministry of the Interior



————— 165反詐騙諮詢專線 —————



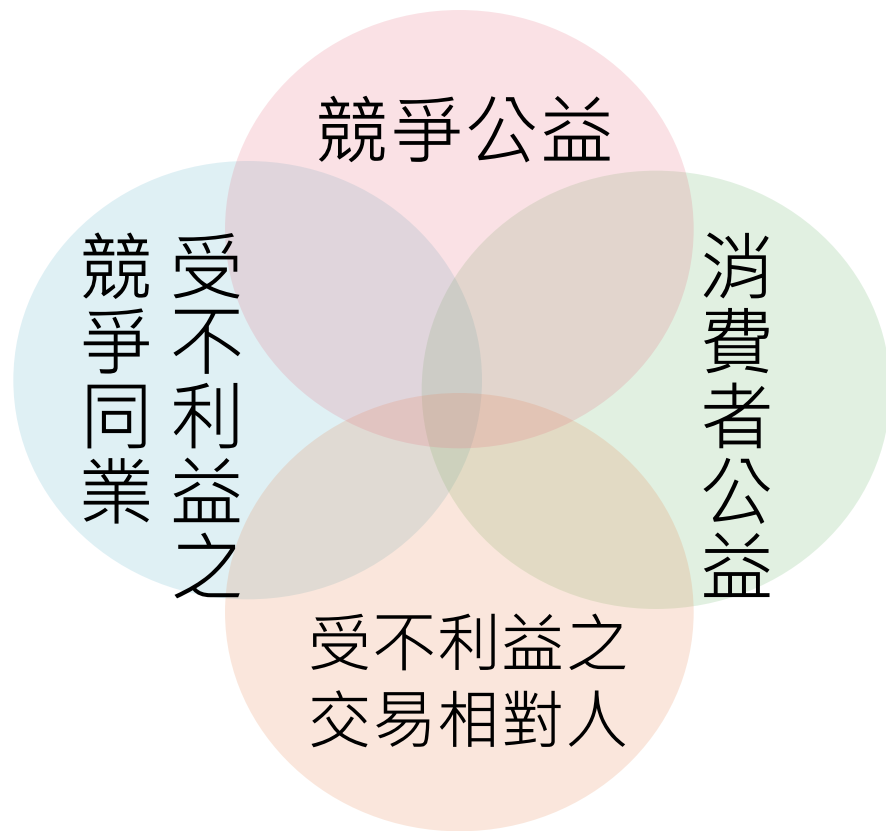
我要報案



我要檢舉

檢舉詐騙廣告

不實廣告之保護法益





為何規範

- 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。

公平交易法規範主體

- 公平交易法所稱**事業**（§2）
 - 公司
 - **獨資或合夥**之工商行號
 - **其他提供商品或服務從事交易之人或團體**
 - 同業公會或其他依法設立、促進成員利益之團體



何謂「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？）

Q：個人網拍業者？

 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！！！！

如何認定廣告主？



“銷售**自身**商品或服務，**出資**刊載或製播廣告者？”

不實廣告之規範主體 - 廣告主

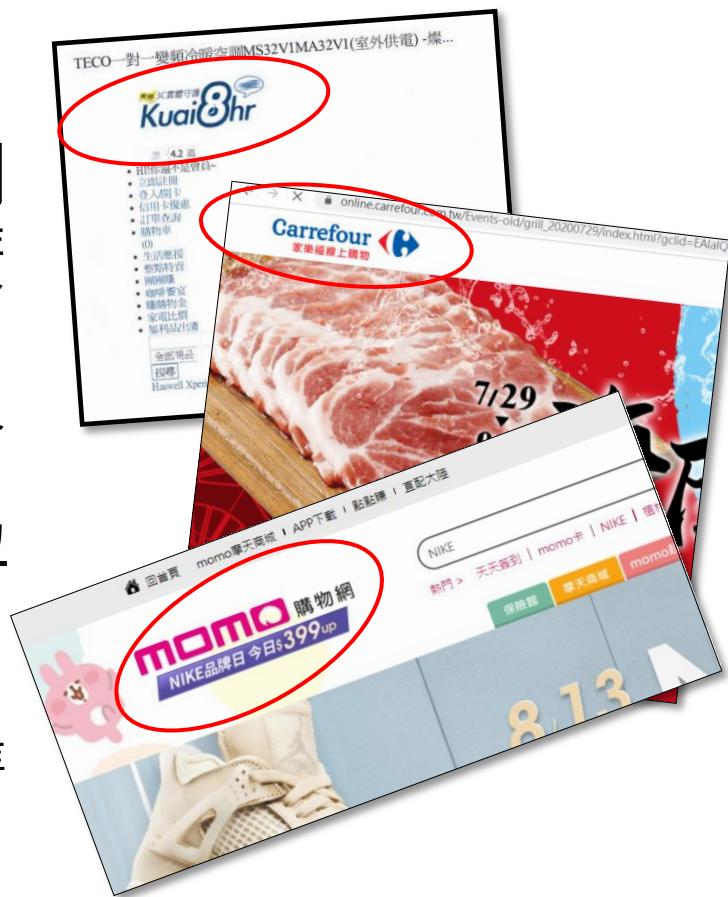
- 出資製作、散發使用
- 擁有文稿的最終審閱權
- 最終消費發票的開立者
- 因廣告而獲取商品或服務之利潤，如佣金、營業額抽成

💡併同認為廣告主之例：建商與代銷商、網路平台業者與供貨商、電視購物台業者與供貨商



網路廣告之廣告主

- 事業為銷售商品或服務，於國際網路刊播網路廣告者，為廣告主。
- 由供貨商與網站經營者共同合作完成之購物網站廣告，俱為廣告主：
 - 提供商品或服務資訊之供貨商
 - 以自身名義對外刊播並從事銷售之網站經營者



不動產廣告之廣告主

- 出資刊載或製播廣告（建商）
- 因該商品或服務提供而受有直接經濟利益，如佣金、營業額抽成。（房屋代銷商）
 - 包銷制代銷商認定為廣告主之情形
 - 廣告費用支付
 - 一定比例抽成
 - 參與廣告製作、使用及銷售之程度相當於廣告主之地位



規範行為-公平交易法

第21條第1項

- 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。

廣告媒介方式

- 商品
- 廣告(報紙、電視、廣播或網路等傳播媒體)
- 其他使公眾得知之方法 (直接或間接使特定多數人、非特定之一般或相關大眾共見共聞之訊息的傳播行為)
 - 摺頁、帳單、會員E-MAIL、電子報、手機簡訊及通訊軟體
 - 市招、說明會、紅布條

表示？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：



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。

非足以影響 交易決定之事 項

- 屬於商品給付瑕疵
- 民事履約爭議

案例：

冰箱顏色(淺灰與深灰)

建案雨遮綠化植栽

有關不實廣告重要之處理原則

- 公平交易委員會對於公平交易法第21條案件之處理原則
- 公平交易委員會對於**薦證廣告**之規範說明
- 公平交易委員會對於**不動產廣告案件**之處理原則
- 公平交易委員會對於**比較廣告案件**之處理原則
- 公平交易委員會對於**網路廣告案件**之處理原則

廣告不實判斷之核心



- **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，有引起一般或相關大眾錯誤之認知或決定之虞者。

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。
- 以誇大手法表現的廣告，依一般大眾通念與認知不會引起錯誤者，即非虛偽不實。



Please note:

廣告表示與事實相符

≠

無廣告不實

※廣告表示縱與事實相符，仍須就個案事實予以整體觀察，以判斷有無引起一般或相關大眾**錯誤之認知**或決定之虞。

廣告不實判斷之關鍵



引人錯誤

虛偽不實或引人錯誤判斷考量因素I

- 以相關交易相對人普通注意力之認知為判斷
- 得就特別顯著之主要部分單獨加以觀察
 - 內容以對比或特別顯著方式為之，而其特別顯著之主要部分易形成消費者決定是否交易的主要因素
- 以合併觀察之整體印象及效果為判斷
 - 無論隔離觀察是否為真

虛偽不實或引人錯誤判斷考量因素II

- 重要交易資訊內容於版面排版、位置及字體大小顯不成比例者
- 負擔或限制條件未充分揭示者
- 客觀上具有多重合理解釋時，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

虛偽不實或引人錯誤判斷考量因素Ⅲ

- 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

- 廣告是否虛偽不實或引人錯誤，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（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

「公平交易委員會對於公平交易法第21條案件之處理原則」所例示之違法廣告態樣（32項）

- 表示或表徵之具體數字與實際不符，其差距逾越一般或相關大眾所能接受程度者。
- 表示或表徵使人誤認商品(服務)已獲政府機關或其他專業機構核發證明或許可者。
- 廣告使用「第一」、「冠軍」、「最多」、「最大」.....等最高級用語連結客觀陳述，但無銷售數字或意見調查等客觀數據佐證者。

不動產常見廣告態樣

平面配置圖



家具配置圖



位置圖



模型屋



現場螢幕展示圖片



樣品屋



「公平交易委員會對於不動產廣告案件之處理原則」 所例示之違法廣告態樣（15項）

■ 內格局（建案本身）

- 建物或土地用途
—工業住宅、旅館區、
農業區.....
- 面積
- 內部格局設計、配置
—夾層屋、停車位變公
設、陽台外推、機電空
間溫泉設施.....

■ 外格局（周邊環境）

- 座落地點
- 公有公共設施
- 外在環境、視野、景觀

■ 其他

- 未取得建照
- 獲獎、優惠內容、投報率
- 房仲業成交紀錄

(一)建物或土地用途

- 未對建築物用途明確表示(如工業區、商業區、旅館區、農業區等)。
- 宣傳其用途與使用執照、土地使用分區不符合（如非住宅建物卻使用一般住宅配備為圖示，或文字說明暗示其建築物適合供住宅使用之表示或表徵）。

(二)共有部分之格局配置

- 包括建物外觀、設計、共有部分之格局配置（如休閒步道、戲水池、健身房、花園、游泳池、涼亭等）
- 判斷：
 - 格局配置與廣告不符。
 - 格局配置雖與廣告相符，惟與施工圖或竣工圖不符，且經認定係屬違建。
 - 設施或服務不屬於給付或附隨給付之內容，而有被誤為屬於者。

(三)夾層屋

- 廣告表示房屋為挑高空間，並以文字、照(圖)片、裝潢參考圖、平面配置圖、立面剖視圖或樣品屋表示有夾層設計或較建築物原設計更多之使用面積，且有下列情形之一者：
 - 1、廣告表示與施(竣)工圖不符。
 - 2、廣告未明示建築法規對施作夾層之限制。
 - 3、經建管機關確認為違建。

違法夾層屋廣告之可責性

- 樓中樓夾層之設置是否違反建管法令及其違反之法律效果，涉及建築相關法令之解釋、認定及個案判斷，尚非不具該等專業知識之一般消費者在閱覽廣告時所得知悉。

(四)內部自有格局配置

- 廣告表示建築物內部自有格局配置（如陽台、機電設備空間、雨遮位置等）與施（竣）工圖不符，經建築管理單位認定係屬違建、無法申請變更為合法者。

(五)建築物座落地點

- 廣告上標示建築物座落地點與實際不符，且其差異難為一般消費大眾所接受程度者
 - 預售屋之座落位置屬不動產交易之重要事項，足以影響交易相對人之購買意願，故事業於廣告上，對預售屋之座落位置所為之表示或表徵，倘與實際差距甚遠或難為一般大眾所接受，則其廣告即有虛偽不實或引人錯誤情事。

(六)公有公共設施或交通道路

- 學校、公園、運動場、政府機關.....
 - 對公有公共設施之表示與使用廣告當時之客觀狀況或完工後之實際狀況不符。
 - 使誤認公有公共設施或交通道路已完成。
 - 對交通狀況、時間或空間距離之表示，未以通常得使用之道路狀況為計算標準。

(七)外在環境、視野與景觀

- 建築物外在環境、視野、景觀與廣告所表示不符，且其差異難為一般消費大眾所接受者。

個案處理 原則

本處理原則，僅係例示若干不動產廣告常見之可能牴觸本法之行為態樣。至於個案之處理，仍須就實務上具體事實個別認定之。

不實廣告之責任

- 公平交易法第42條—行政責任
 - 停止、改正或採取必要更正措施
 - 罰鍰(前段：5萬至2500萬元；後段：按次連續處10萬至5000萬元)
- 民事之損害賠償責任

如何檢舉



- 書面檢舉函應敘明具體之人、事、時、地、**過程及結果**
- **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，並提供相關**佐證資料**

公平會官網如何查詢新聞稿

新聞稿

即時新聞澄清

最新消息

結合申報案件
對外徵詢意見區

法規意見徵詢區

2023/05/24 **廣告不實** 咁係金欸？「業界唯一」5年皮革保固？廣告不實挨罰！

2023/05/24 **廣告不實** 減肥商品廣告太誇張，是減肥還是減荷包？

2023/05/17 **廣告不實** 樓梯間變身室內空間！建案廣告不實 公平會開罰！

2023/05/17 **廣告不實** 空氣清淨機廣告標榜獲得認證及引用數據不當，遭罰！

2023/05/17 **廣告不實** 真有懶人瘦身法？到底是燃燒了脂肪還是荷包？

2023/05/17 **廣告不實** 夾層設計是可合法施作的嗎？購屋前要看真，認明喔！

2023/05/10 **廣告不實** 個人資歷不等於公司資歷，搞錯小心遭罰！！

2023/05/08 **聯合** 公、協會服務會員要小心，應避免誤踩聯合行為紅線

公平會官網如何查詢處分書



多層次傳銷專
區



結合暨聯合行
為專區



委員會議紀錄



本會行政決定



服務信箱



國際反托拉斯
規範與企業遵
法專區



倡議及國際交
流活動專區

共 2377 筆資料，第 1/238 頁，每頁顯示10筆

發文日期	類別	相關法條	案由
2022/07/04	處分書及不處分 決議書	公平交易法第21 條	 東森得易購股份有限公司、藍尼企業有限公司於東森購物網站銷售「【Dylce 黛歐絲】雙層神瘦身收腹提臀美體褲(超值3件組-隨機)」商品，廣告刊載「4顆火山能量石 收腹更瘦腹」、「燃脂瘦身」等文字，就足以影響交易決定之商品品質為虛偽不實及引人錯誤之表示，違反公平交易法處分案。
2022/07/01	處分書及不處分 決議書	公平交易法第21 條	 好德實業有限公司、富邦媒體科技股份有限公司於momo購物網銷售「ANTIAN健身震動腰帶」商品，宣稱可藉由熱脂、融脂、排脂等功能，達成甩脂瘦肚子之效果，對於足以影響交易決定之商品品質為虛偽不實及引人錯誤之表示，違反公平交易法處分案。



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

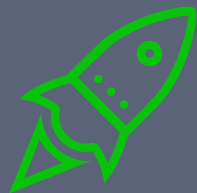
(02)23517588轉380

南區服務中心地址及服務電話：

高雄市苓雅區政南街6號9樓

/(07)7230022

網址：<http://www.ftc.gov.tw>



謝謝聆聽



公平交易委員會

FAIR TRADE COMMISSION