

# 公平交易委員會處分書

公處字第 115013 號

被處分人：聚利國際理財顧問有限公司

統一編號：90352119

地址：彰化縣彰化市華山路 203 號 5 樓之 2

代表人：許○○

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 Google 網站刊登商家名稱為「台灣理財家|網路口碑第一名-您的貸款專家」，就足以影響交易決定之服務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 4 項準用第 1 項規定。
- 二、處新臺幣 10 萬元罰鍰。

## 事 實

- 一、案緣民眾於 113 年 7 月反映，被處分人於 Google 網站刊登商家名稱為「台灣理財家|網路口碑第一名-您的貸款專家」(下稱案關廣告)，其中網路口碑第一名，其網站未揭示任何該宣稱之依據，且查被處分人於 Google 網站未有任何評論，疑涉廣告不實。
- 二、函請被處分人提出書面陳述及到會說明，略以：
  - (一)案關廣告係由被處分人自行製作並刊載，廣告刊載期間為 112 年 12 月 11 日至 113 年 8 月 23 日。
  - (二)案關廣告使用「網路口碑第一名」之文字，旨在強調被處分人對服務的信心，係參考市場中同業廣告常見的表達方式，並非基於具體的第三方評估或調查，故無相關佐證資

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。」同條第 2 項規定：「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。」第 4 項規定：「前 3 項規定，於事業之服務準用之。」事業倘於廣告或以其他使公眾得知之方法，就與服務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者，即違反前開規定。另按同法第 42 條前段規定：「主管機關對於違反第 21 條、第 23 條至第 25 條規定之事業，得限期令停止、改正其行為或採取必要更正措施，並得處新臺幣 5 萬元以上 2,500 萬元以下罰鍰」。
- 二、案關廣告刊載「網路口碑第一名」，違反公平交易法第 21 條第 4 項準用第 1 項規定：
  - (一)被處分人於案關廣告刊載「網路口碑第一名-您的貸款專家」，予人印象為被處分人於代辦貸款公司中網路評價優於其他業者。
  - (二)據被處分人表示，案關廣告係參考市場中同業廣告常見的表達方式，並非基於具體的第三方評估或調查。
  - (三)按資訊科技進步及線上社交網站的產生，已大幅改變傳統資訊傳遞的方式，消費者得藉由網路平臺對商品或服務提供使用經驗分享，事業亦得採取滿意度調查等具體客觀量化數據呈現服務品質等網路評價，作為向交易相對人爭取

信賴並藉以招徠及誘引交易機會之重要參考資訊，且相關同業於 Google 網頁，均有評價數據資料可參，而被處分人於 Google 網站未有任何評論及評分數據可資佐證。由於前揭「第一名」字詞已連結「網路口碑」客觀事實之陳述，是該等用語非屬被處分人對其服務品質之主觀期許，對具有普通知識經驗之相關交易相對人而言，已在傳達其貸款代辦服務，經由 Google 網站搜尋，得出網路口碑第一名之整體印象，惟被處分人無提供任何相關客觀依據為基礎，故案關廣告之宣稱內容核與事實不符，其差異逾越一般大眾所能接受之程度，就足以影響交易決定之服務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 4 項準用第 1 項規定。

三、綜上，被處分人於 Google 網站刊登商家名稱宣稱「網路口碑第一名」，就足以影響交易決定之服務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 4 項準用第 1 項規定。經審酌被處分人違法行為之動機、目的、預期不當利益、對交易秩序之危害程度、持續期間、所得利益，及事業規模、經營狀況、市場地位、以往違法情形、違法後改正情形及配合調查等情狀後，爰依同法第 42 條前段規定處分如主文。

中 華 民 國 115 年 3 月 5 日  
被處分人如不服本處分，得於本處分書送達之次日起2個月內，  
向臺北高等行政法院地方行政訴訟庭提起行政訴訟。