

行政院公平交易委員會處分書

公處字第 094035 號

被處分人：網路家庭國際資訊股份有限公司

統一編號：16606102

址 設：臺北市大安區敦化南路 2 段 105 號 12 樓

代 表 人：○○○ 君

地 址：同上

被處分人：嘉鑫國際有限公司

統一編號：23456071

址 設：臺北市大安區大安路 1 段 25 號

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、被處分人於網站上刊登「中華綠纖維抗菌美容眼罩」商品廣告，宣稱「以奈米科技同時添加遠紅外線、負離子於眼罩的紡織品上，產生殺菌及消除疲勞的效果，獨特的『綠纖維』其抗菌力，除臭率高達 90%」及「減少黑眼圈及細紋」，並無醫學學理或臨床試驗等科學依據，就商品之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、處網路家庭國際資訊股份有限公司新臺幣 10 萬元罰鍰。
處嘉鑫國際有限公司新臺幣 5 萬元罰鍰。

事 實

- 一、本案緣行政院衛生署移來民眾檢舉，略以：「PChome Online

女性購物」網站 (<http://shopping.pchome.com.tw>) 刊登「中華綠纖維抗菌美容眼罩」商品廣告，案內商品非屬藥事法所稱之醫療器材，該廣告內容宣稱「以奈米科技同時添加遠紅外線、負離子於眼罩的紡織品上，產生殺菌及消除疲勞的效果，獨特的『綠纖維』其抗菌力，除臭率高達99% (99%應為90%之誤植)」及「減少黑眼圈及細紋」等非屬醫療效能，於醫學學理或臨床試驗並無依據之詞句，已涉誇大不實。

二、經函請網路家庭國際資訊股份有限公司(下稱網路家庭公司)提出答辯，獲復略以：

(一) 關於網路家庭公司「PChome Online 女性購物」網站與廠商之一般合作方式：

1、「PChome Online 女性購物」網站為電子商務交易平台，該網站上所有商品均係由合作廠商提供銷售，而由網路家庭公司建置線上訂購系統、付款機制、商品上線系統等電子商務交易平台。消費者瀏覽網路家庭公司電子商務網站上之商品文案後，可直接經由網路訂購商品，於選擇信用卡付款、ATM 轉帳付款、或便利超商付款取貨等方式後，由網路家庭公司將訂單轉交給合作廠商，由合作廠商直接將消費者所訂購之商品寄送給消費者。

2、關於「PChome Online 女性購物」網站上之商品文案，依性質有二種不同的產生方式：

(1) 由網路家庭公司內部人員所撰擬及製作者：針對服飾、珠寶、家具等一般性商品，主要係由網路家庭公司內部人員參考合作廠商所提供之商品說明及規格等，另行撰寫商品文案，並拍攝商品照片以製作網頁圖片。

(2) 由廠商提供及委託刊登者：由於商品種類及數量不斷擴增，而某些種類之商品，其廣告又受有其他限制，因此，網路家庭公司於參考相關主管機關之意見後，對於化妝品、醫療器材、以及與健康或保健相關之商品等，即一律改為由廠商提供商品文案，委託網路家庭公司刊登於網頁，此係因相關醫

藥、衛生法規對於該等種類之商品廣告有特別規範，而且，此類商品涉及醫藥、醫療、健身等領域，原本即非網路家庭公司所熟悉，而提供、銷售該等商品之廠商，對於該等商品之法令規範、商品特性等等，應知之甚詳，因此，所有此等類別之商品，其網頁文案一律由合作廠商提供，於網路家庭公司美編人員將廠商所提供之文案，套入網路家庭公司網頁版型，作成網頁文案初稿之後，先交由合作廠商覆閱，合作廠商覆無誤後，在網頁初稿上蓋用合作廠商公司章以證明之，再由合作廠商填寫、簽署網路家庭公司參照衛生署主管機關意見所作成之委刊單，以提示廠商注意相關法令規範、確認並無違法問題之後，才由合作廠商依照委刊單委託網路家庭公司刊登於網站。

(二) 關於「中華綠纖維抗菌美容眼罩」商品合作方式及銷售情況之說明：

- 1、「中華綠纖維抗菌美容眼罩」商品係由「嘉鑫國際有限公司（以下稱嘉鑫公司）所提供及銷售，網路家庭公司與嘉鑫公司簽有「商品線上訂購合作契約書」，依「商品線上訂購合作契約書」第7條第2項、以及第11條第2項之約定，嘉鑫公司應擔保其所提供之文案絕無違反法令之虞。
- 2、由於案關商品在網路家庭公司內部被歸為美容保養商品，因此，案關商品文案係由嘉鑫公司提供，於網路家庭公司人員依其所提供之文案作成網頁初稿後，交由嘉鑫公司覆閱，覆閱無誤後即由嘉鑫公司填寫、簽署委刊單，並於覆閱後之網頁文案上用印，委託網路家庭公司刊登，有嘉鑫公司於民國92年4月23日所出具之委刊單及所附之網頁文案初稿可稽，依嘉鑫公司於委刊單上所填寫之相關資訊，系爭商品文案應無違法問題；此外，由於嘉鑫公司所提供之本案商品文案，於民國93年7月間，台北市衛生所大安分所曾要求說明是否違法，因此，為擔保其所提供之文案確實不涉及違法問

題，嘉鑫公司又另行出具切結書，保證其文案之合法性。

- 3、關於系爭商品上線及銷售情形，經查網路家庭公司系統紀錄，系爭「中華綠纖維抗菌美容眼罩」商品，最早係於民國 93 年 3 月 25 日上線，由於民國 93 年 7 月間，台北市衛生所大安分所曾要求說明是否違法，因此，網路家庭公司於民國 93 年 7 月 21 日將該商品下線，此期間內該商品共有 18 件銷售紀錄，銷售金額為新台幣 14,328 元整；進貨金額共計 12,168 元，進貨單價 676 元。
 - 4、另關於嘉鑫公司當初所提供之文案原稿乙節，因已隔相當時日，且當時很可能係以電子檔案傳送，因此，已不復追尋、取得原始檔案，但其內容與委刊單所附網頁文案初稿之內容應屬一致，有該網頁文案初稿上嘉鑫公司所蓋用之公司章可證明其事實。
- (三) 關於案關商品文案涉及廣告不實問題：

系爭商品文案係由嘉鑫公司所提供，並由嘉鑫公司出具委刊單委託網路家庭公司刊登，依嘉鑫公司於委刊單所為之說明，系爭商品之廣告，於刊登前並無需申請許可、且所有文案內容均無任何誇大不實或虛偽陳述之情形，因此，網路家庭公司於取得其委刊單後，始將其文案上線，後於台北市衛生所要求說明系爭文案是否涉及不法時，嘉鑫公司除再度保證其合法性外，復又出具切結書保證之，網路家庭公司實已竭盡所有合約規範、流程控制等可行之方式，以避免發生違法情事，不論其內容如何，該文案既係由嘉鑫公司所提供，依行為人負責之法理，應由嘉鑫公司自負言責。且網路家庭公司雖接受其委託刊登，但事先已投入大量人力及時間避免違法情事發生，縱實際上仍難以完全排除涉及違法之文案，但應已無過失可言。

三、復函請嘉鑫公司就廣告不實乙節提出答辯說明，獲復，略以：

- (一)「中華綠纖維抗菌美容眼罩」商品源自中華綠纖維科技股份有限公司(下稱中華綠纖維公司)。

- (二) 沛慶國際股份有限公司(下稱沛慶公司)，為中華綠纖維公司通路經銷商；又沛慶公司委託嘉鑫公司經營網路購物之業務事宜，故嘉鑫公司為沛慶公司之行銷公司。
- (三) 有關廣告表示具科學或醫學驗證之具體相關佐證資料，嘉鑫公司並不知情，完全依照沛慶公司指示，所有文案均依照中華綠纖維公司所印製目錄刊登，並且沛慶公司與嘉鑫公司雙方簽訂網路刊登合作契約書，上架委刊約定事項。
- (四) 嘉鑫公司受沛慶公司委託刊登中華綠纖維商品系列，自 93 年 4 月 23 日起至 93 年 6 月份止。
- (五) 案關商品僅於 PChome 網路刊登，並未於其他通路刊登。
- (六) 有關嘉鑫公司與網路家庭公司之合作關係，係由嘉鑫公司供貨，網路家庭公司販賣，中間並無廣告費之分攤，僅銷貨抽成費用；原則上網路家庭公司接單，嘉鑫公司出貨且於月底結帳，嘉鑫公司提交整月出貨明細及發票申請貨款，網路家庭公司於 35 日後直接撥款。

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。故若事業於廣告上或以其他使公眾得知之方法，就商品之價格、內容等為虛偽不實或引人錯誤之表示，即當認違反公平交易法第 21 條之規定。
- 二、有關本案「PChome Online 女性購物」網站刊登「中華綠

纖維抗菌美容眼罩」商品廣告之行為主體：

- (一) 查網路家庭公司與嘉鑫公司簽訂有「商品線上訂購合作契約書」(下簡稱合作契約書)，雙方約定同意合作進行線上訂購服務，此由合作契約書首揭說明及第1條規定：「雙方同意合作進行線上訂購服務，乙方(即嘉鑫公司)同意依本合約、線上購物合作商品明細表及相關附約或附件之約定，提供其所生產、製作、輸入、代理、經銷或銷售之各類商品(以下稱標的商品)，甲方(即網路家庭公司)得將標的商品，以其所認為適當之方式，安排經由甲方網站之電子商務交易平台銷售。」揭示甚明。
- (二) 次查消費者購買案關廣告所載案關商品之訂購流程，係消費者向網路家庭公司訂購後，網路家庭公司再下單給嘉鑫公司，嘉鑫公司依據網路家庭公司提供之訂貨資料，於3日內將商品以網路家庭公司認定合格之物流業者寄送給消費者(參合作契約書第3條)，嘉鑫公司則開立以網路家庭公司為買受人之發票向網路家庭公司請款(參合作契約書第8條)，故案關廣告商品雖由嘉鑫公司提供給消費者，但消費者購買案關廣告商品之交易相對人為網路家庭公司，消費者購買案關商品之價款亦直接支付予網路家庭公司。
- (三) 復查案關網頁係刊載於網路家庭公司之「PChome Online 女性購物」網站上，而案關商品之廣告文案係由嘉鑫公司提供給網路家庭公司，網路家庭公司依嘉鑫公司所提供之商品文案，做成案關網頁後，交由嘉鑫公司覆閱無誤及簽署「商品線上訂購合作契約書 上架／委刊 約定事項」，嗣刊載於「PChome Online 女性購物」網站上，此為網路家庭公司所自承，並有嘉鑫公司簽署之「商品線上訂購合作契約書 上架／委刊 約定事項」、網頁廣告覆閱文件，及網路家庭公司和嘉鑫公司簽訂之合作契約書第7條規定內容可稽。
- (四) 網路家庭公司雖稱案關商品之廣告文案係由嘉鑫公司

提供，且案關網頁已由嘉鑫公司覆閱，嘉鑫公司簽署之「商品線上訂購合作契約書 上架／委刊 約定事項」亦明白表示其所委刊之內容無任何不實或違反法令，故應由嘉鑫公司負起廣告主之責任云云，然查案關廣告係刊載於網路家庭公司所經營之「PChome Online 女性購物」網站上，且案關廣告上並未載有嘉鑫公司之名稱，消費者購買案關商品之對象亦為網路家庭公司。復查嘉鑫公司與網路家庭公司雙方合作進行線上訂購服務之關係，已如前述，其合約書第7條亦規定：「乙方（即嘉鑫公司）應提供標的商品之簡介、功能、規格、及相關說明等，並委託甲方（即網路家庭公司）刊載、儲存於甲方網站交易平台及對外散佈，作為推介或行銷標的商品之用。」嘉鑫公司基於雙方合作關係所出具之「商品線上訂購合作契約書 上架／委刊 約定事項」，與事業委託廣告媒體刊登商品廣告之約定，並不相同，網路家庭公司亦未向嘉鑫公司收取廣告費，網路家庭公司與嘉鑫公司於合作契約書或「商品線上訂購合作契約書 上架／委刊 約定事項」所為商品提供與其責任分擔之約定，並不影響雙方合作進行案關商品線上販售之事實，況查網路家庭公司就案關廣告內容具有採用及增刪之權，此與一般廣告委託媒體代刊之商業習慣有別，網路家庭公司尚無法據以排除其廣告主之責任。

- （五）另據嘉鑫公司辯稱，嘉鑫公司和網路家庭公司中間並無廣告費之分攤，僅就銷貨額向嘉鑫公司收取抽成費用，復查網路家庭公司案關商品之進貨價格為676元，其於網頁銷售價格為796元，網路家庭公司於本案電子商務交易中顯有案關商品進銷貨差價之利益，尚難因系爭廣告內容係供貨商嘉鑫公司所提供而予以卸責。綜觀網路家庭公司與嘉鑫公司簽訂之合作契約書內容、案關廣告之提供、製作與商品交易過程，足認網路家庭公司為案關網頁廣告之行為主體。至嘉鑫公司雖稱其為沛慶公司之行銷公司，受沛慶公司委託

經營網路購物之業務事宜，並提出與沛慶公司所簽訂之「商品線上訂購合作契約書 上架/委刊 約定事項」，惟該「商品線上訂購合作契約書 上架/委刊 約定事項」，係沛慶公司與嘉鑫公司雙方，就商品委託嘉鑫公司從事網路購物事宜所為之約定，而非沛慶公司委任嘉鑫公司代理和網路家庭公司簽約；況且，就網路家庭公司所提出之「商品線上訂購合作契約書」、「商品線上訂購合作契約書 上架/委刊 約定事項」、「切結書」皆係以嘉鑫公司名義與網路家庭公司簽訂合約，其締約之行為人應僅係嘉鑫公司，故嘉鑫公司經由與網路家庭公司進行商品線上訂購合作，取得以系爭網路廣告向消費者銷售商品之通路，以增加案關商品銷售之機會，嘉鑫公司應同為本案網路廣告之行為主體，而沛慶公司因尚無事證證明渠與本案廣告之刊製有關，故尚難認亦為本案之廣告主，合予敘明。

- 三、按公平交易法為維護公平競爭交易秩序，促使廣告主於刊登廣告之時，克盡查證及真實表示之義務，倘廣告主未能確定廣告之真實性，而逕予刊登，致有虛偽不實或引人錯誤者，仍當負不實廣告表示之責任。本案網路家庭公司與嘉鑫公司於「PChome Online 女性購物」網站刊登廣告，宣稱「以奈米科技同時添加遠紅外線、負離子於眼罩的紡織品上，產生殺菌及消除疲勞的效果，獨特的『綠纖維』其抗菌力，除臭率高達 90%」及「減少黑眼圈及細紋」等非屬醫療效能，於醫學學理或臨床試驗並無依據之詞句，業經行政院衛生署認定「中華綠纖維抗菌美容眼罩」商品廣告內容已涉誇大不實，嗣經函請網路家庭公司及嘉鑫公司提供醫學學理或臨床試驗等資料證明其宣稱功效是否屬實，渠等亦無法提出任何科學理論依據或醫學臨床試驗等具體事證及說明，且自承案關商品是否如廣告所表示具有「產生殺菌及消除疲勞的效果，獨特的『綠纖維』其抗菌力，除臭率高達 90%」及「減少黑眼圈及細紋」等功能，皆不知情。網路家庭公司與嘉鑫公司既同為本案廣告主，

渠於刊製廣告時應盡查證與注意之義務，尚不得因系爭廣告內容係由他人提供及是否具系爭商品之專業領域甚或以不知情等為由，而得排除其為廣告主應負注意及真實表示之責任，故案關廣告應為虛偽不實或引人錯誤之表示，依現有事證，網路家庭公司與嘉鑫公司之行為核已違反公平交易法第 21 條第 1 項規定。

- 四、綜上所述，本案被處分人網路家庭公司與嘉鑫公司於網站上刊登之「中華綠纖維抗菌美容眼罩」廣告內容，並無醫學學理或臨床試驗等科學依據，就商品之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。另查本會前曾以網路商品廣告不實而處分被處分人網路家庭公司，惟經審酌案關廣告係於本會上述處分前所為之廣告，且非屬同一行為之連續違法，案關廣告商品之銷售數量甚少，銷售金額尚低，對於消費者利益及市場競爭秩序的影響應尚屬輕微，併考量被處分人之違法行為動機、目的、預期不當利益、對交易秩序危害程度及持續期間、事業規模、經營狀況及市場地位、以往違法情形及違法後態度等因素，爰依同法第 41 條前段規定處分如主文。

中 華 民 國 94 年 3 月 29 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。