公平交易委員會對於公平交易法第二十一條案件之處理原則

83.8.31.第151次委員會議通過
85.12.24.第269次委員會議修正全文
86.10.15.第311次委員會議修正第22點、第23點；刪除第26點
88.4.6.第387次委員會議修正第6點及第16點
88.11.3.第417次委員會議修正第16點及第21點
91.9.26.第568次委員會議修正全文
91.11.5.公參字第0910010812號令發布
94.1.13.第688次委員會議修正名稱
94.2.24.公法字第0940001278號令發布
94.8.26.公法字第0940006949號令發布修正第13點、第23點
96.11.15.第836次委員會議修正全文
96.11.30.公參字第0960010188號令發布
98.11.11.第940次委員會議修正
98.11.19.公參字第0980010463號令發布
99.2.10.第954次委員會議修正
99.2.25.公參字第0990001296號令發布
99.9.29第986次委員會議修正
99.10.13公參字第0990007339號令發布
101.2.8.第1057次委員會議修正名稱、第1點、第20點、第22點及第15點附表一
101.3.3公競字第1011460190號令發布
102.12.11第1153次委員會議修正全文
102.12.23公競字第10214618371號令發布
104.3.4第1217次委員會議修正第2點、第18點、第20點
104.3.12公競字第10414601834號令發布
105.11.2第1304次委員會議修正部分規定
105.11.14公競字第10514613231號令發布

第一章 總則

一、 公平交易委員會（以下簡稱本會）為確保事業公平競爭，保障消費者權益，有效執行公平交易法（以下簡稱本法）第二十一條，禁止事業於商品（服務）或廣告

上，或以其他使公眾得知之方法，為虛偽不實或引人錯誤之表示或表徵，特訂定本處理原則。

二、 本法第二十一條第二項所稱其他具有招徠效果之相關事項，指凡一切具有經濟價值之其他非直接屬於交易標的而足以影響交易決定之事項，諸如事業之身分、資格、營業狀況，與他事業、公益團體或政府機關之關係，事業就該交易附帶提供之贈品、贈獎，及就他事業商品(服務)之比較項目等。

三、 本法第二十一條所稱其他使公眾得知之方法，係指得直接或間接使非特定之一般或相關大眾共見共聞之訊息的傳播行為，包括設置市招、散發名片、舉辦產品（服務）說明會、事業將資料提供媒體以報導方式刊登、以發函之方式使事業得以共見共聞、於公開銷售之書籍上登載訊息、以推銷介紹方式將宣傳資料交付於消費者、散發產品使用手冊於專業人士進而將訊息散布於眾等。

四、 本法第二十一條所稱表示或表徵，係指以文字、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。

五、 本法第二十一條所稱虛偽不實，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。

六、 本法第二十一條所稱引人錯誤，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。

七、 判斷虛偽不實或引人錯誤之表示或表徵應考量因素如下：

(一)表示或表徵應以相關交易相對人普通注意力之認知，判斷有無虛偽不實或引人錯誤之情事。

(二)表示或表徵之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之主要因素者，得就該特別顯著之主要部分單獨加以觀察而判定。

(三)表示或表徵隔離觀察雖為真實，然合併觀察之整體印象及效果，有引起相關交易相對人錯誤認知或決定之虞者，即屬引人錯誤。

(四)表示或表徵有關之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，有引起相關交易相對人錯誤認知或決定之虞。

(五)表示或表徵有關之負擔或限制條件未充分揭示者，有引起相關交易相對人錯誤認知或決定之虞。

(六)表示或表徵客觀上具有多重合理的解釋時，其中一義為真者，即無不實。但其引人錯誤之意圖明顯者，不在此限。

(七)表示或表徵與實際狀況之差異程度。

(八)表示或表徵之內容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。

(九)表示或表徵之內容對於競爭之事業及交易相對人經濟利益之影響。

八、 廣告是否虛偽不實或引人錯誤，應以廣告主使用廣告時之客觀狀況予以判斷。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。
第一項所稱之客觀狀況，係指廣告主提供日後給付之能力、法令之規定、商品（或服務）之供給.....等。

第二章 案件之處理程序

九、 請釋案件可依循本會已作成之解釋，依例釋復，或於法規上已明定或相當清楚且無爭議，無須再為闡釋者之處理及函復，授權承辦單位主管決行，並按月提報委員會議追認

十、 本會收受檢舉他事業為虛偽不實或引人錯誤之表示或表徵時，基於調查事實及證據之必要，應請檢舉人為下列事項：
(一)以書面載明具體內容，並書明真實姓名及地址。其以言詞為之者，本會應作成書面紀錄，經向檢舉人朗讀或使其閱覽，確認其內容無誤，記明年月日後由其簽名或蓋章。
(二)提供相關商品、包裝、廣告等必要事證，並釋明他事業所為表示或表徵有使相關交易相對人就有無虛偽不實或引人錯誤之情事，依一般經驗法則判斷，足以產生之懷疑，及所受之損害。委託他人檢舉者，並應提出委任書。

十一、 本會於收受檢舉文書或電子郵件時，應先就檢舉之程式進行下列事項審核：
(一)是否符合第十點之規定。如未符合者，得不予受理，並請檢舉人依檢舉程式另案檢舉。
(二)來文是否屬本會職掌。如來文係屬民刑事或他機關職掌案件者，得以非本會職掌函復，或逕轉相關主管機關辦理。
(三)案件是否已逾裁處權時效。如依檢舉人所附資料，可顯認檢舉案件已逾裁處權時效者，得不予受理。
(四)檢舉人是否因所檢舉之表示或表徵受有損害或不利益。非競爭事業或非交易相對人提出檢舉者，得函復檢舉人檢具受有不利益之具體事證另案檢舉。
前項各款不符檢舉程式之處理及函復，授權承辦單位主管決行，並按月提報委員會議追認。
檢舉案件同時涉及本法第二十一條及其他條文之規定，且有第一項各款事由者，得依前二項規定辦理。
檢舉案件涉及重大公共利益者，雖不具備第一項第一款或第四款規定程式要件，仍得依職權主動調查。

十二、 檢舉案件有下列情形之一者，得不經調查，由承辦單位簽註意見層送輪值委員審查，經主任委員或副主任委員核定後，按月彙總提報委員會議追認：
(一)檢舉事實、理由與本法要件明顯不符。

(二)案件所涉僅係檢舉人個別之損害或不利益，影響交易秩序、公共利益輕微。
(三)因被檢舉人歇業、解散（死亡）、搬遷不明等事由，致無法進行調查。
(四)被檢舉人於被檢舉前已自行停止或改正其表示或表徵。
(五)檢舉人檢舉之事實，業經本會處分所涵括。
(六)檢舉案件經撤回後，檢舉人無新事證，就同一事件再行檢舉。
檢舉案件經初步審理，足以實質認定其檢舉內容不違反本法規定者，得由承辦單位簽註意見層送輪值委員審查，經主任委員或副主任委員核定後，於次週提報委員會議追認。

十三、 第十點至第十二點規定，於他機關移送案件之情形準用之。

十四、 調查中之案件有下列情事之一，得停止調查，由承辦單位簽註意見層送輪值委員審查，經主任委員或副主任委員核定後，按月彙總提報委員會議追認：
(一)有第十二點第一項第二款至第六款所列之情形者。
(二)屬民、刑事或他機關職掌者。
(三)已逾裁處權時效者。
(四)經雙方和解，影響交易秩序、公共利益輕微者。
(五)檢舉程式不備，經函請檢舉人限期補正，逾期未補正。

十五、 有關本法第二十一條案件，本會與其他主管機關依特別法優於普通法原則予以分工。
依前項分工結果，移請各主管機關處理之案件類型，如附表一。

十六、 本原則所定影響交易秩序、公共利益之判斷原則如下：
(一)受害人數多寡。
(二)是否為該行業普遍現象。
(三)商業倫理之非難性。
(四)戕害效能競爭之程度。

十七、 有關表示或表徵有虛偽不實或引人錯誤之案件類型例示如附表二。。

第三章 簡易作業程序

十八、 違法案件有下列情形之一，且各被處分人之罰鍰金額均為新臺幣四十萬元以下者，得以簡易作業程序處分。但適用本法第四十二條後段規定者，不在此限：
(一)表示或表徵與事實明顯不符之案情單純案件。
(二)已有處分前例，且違反本會訂定之規範說明或處理原則或屬本處理原則第十七點所訂之違法行為類型。
涉法案件依調查結果足認不違法，或雖涉有違法惟影響交易秩序、公共利益輕微者，得以簡易作業程序不處分。

十九、 以簡易作業程序處理之處分案件，承辦單位應擬具簡式處分書、復函稿，層送輪

值委員審查，經主任委員或副主任委員核定後，即先行繕發，並於次週提報委員會議追認。

以簡易作業程序處理之不處分案件，承辦單位應擬具處理意見、復函稿，並依前項程序陳核及提報委員會議追認。

二十、 簡式處分書之格式及內容如次：

(一)「公平交易委員會處分書」字樣及文號。

(二)被處分人及其代表人（負責人）、代理人之名稱及住居所。

(三)主文。

(四)事實。以條例式簡潔用語說明本會認定之違法事實。

(五)理由。簡潔說明要件事實認定之理由，倘被處分人申請調查或提出之事實或證據，有不予調查或採納者，並分段記載其理由。

(六)證據。記載調查所得相關事證，如檢舉函、廣告名稱、被處分人陳述之意見、被處分人提出之資料、被處分人營業所受調查所得資料、本會其他調查所得資料（如照片、統計資料、商品實物、本會函詢相關機關、團體之復函）、其他機關、團體之資料（如判決、起訴書、鑑定意見等）。

(七) 適用法條。本法第二十一條第一項、第二項、第三項、第四項。本法第四十二條。

(八) 附註。依序為行政訴訟教示部分及其他應載事項。

二十一、 第十八點之案件於審查過程中如有不同意見並經核示提會審議者，應依核示內容提請委員會議審議。

附表二　表示或表徵有虛偽不實或引人錯誤之案件類型例示

項目	案件類型
一	表示或表徵使人誤認事業主體係他事業之(總)代理商、(總)經銷商、分支機構、維修中心或服務站等具有一定之資格、信用或其他足以吸引其交易相對人與其交易者。
二	表示或表徵使人誤認政府機關、公益團體係主辦或協辦單位，或與政府機關、公益團體有關者。
三	表示或表徵使人誤認他事業名稱或產品品牌已變更者。
四	表示或表徵誇大營業規模、事業或商品(服務)品牌之創始時間或存續期間且差距過大者。
五	表示或表徵偽稱他人技術(合作)或授權者。
六	表示或表徵使人誤認已取得特定獎項，以提升商品(服務)之地位者。
七	表示或表徵使人誤認其有專利、商標授權或其他智慧財產權者。
八	表示或表徵使人誤認係特定商品(服務)之獨家供應者。
九	表示或表徵使人誤認其商品(服務)有投保責任險者。
十	表示或表徵訂價長期與實際售價不符且差距過大者。
十一	長期以特價或類似名義標示價格，而實為原價者。
十二	有最低或優惠價格之表示，然無符合最低或優惠價格商品(服務)或符合之商品(服務)數量過少，難為一般或相關大眾所接受者。
十三	表示或表徵使人誤認給付一定價格即可獲得所宣稱之商品(服務)者。
十四	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。
十五	表示或表徵說明服務之項目或等級與實際之差距逾越一般或相關大眾所能接受程度者。
十六	表示或表徵說明自身或比較之商品(服務)具有一定品質，然差距逾越一般或相關大眾所能接受程度者。
十七	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。
十八	表示或表徵援引公文書敘述使人誤認商品(服務)品質者。
十九	表示或表徵使人誤認出版品之實際演出者、撰寫者或參與工作者。

二十	表示或表徵使人誤認商品具有特定功能，且差距逾越一般或相關大眾所能接受程度者。
二十一	實際附有條件、負擔、期間或其他限制等，而表示或表徵未予明示者。
二十二	表示或表徵將不同資格、性質、品質之商品(服務)合併敘述，使人誤認所提及商品(服務)皆具有相同之資格、性質、品質者。
二十三	表示或表徵產品原產地(國)之標示使人誤為係於該原產地(國)所生產或製造者。但該產地(國)名稱已為產品通用之說明者，不在此限。
二十四	銷售投資性商品或服務之事業所為表示或表徵使人誤認加盟者或經銷商有巨額收入者。
二十五	表示或表徵說明商品（服務）具有一定效果，而無科學學理或實驗依據。
二十六	表示或表徵之利率與實際成交之利率不符，其差距逾越一般或相關大眾所能接受程度者。
二十七	表示或表徵使人誤認其商品(服務)之製造者或提供者。
二十八	表示或表徵使人誤認政府將舉辦特定資格、公職考試或特定行業之檢定考試者。
二十九	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。
三十	表示或表徵未揭露交易之風險，或揭露之方式使人誤認其商品(服務)之提供合法。
三十一	表示或表徵就贈品(或贈獎或抽獎)活動之內容、參加辦法等與實際不符；或附有條件、負擔或其他限制未予明示者。