

○○股份有限公司因不實廣告行為，違反公平交易法處分案

發文機關：行政院公平交易委員會

發文字號：行政院公平交易委員會 89.07.24. (八九)公處字第125號處分書

發文日期：民國89年7月24日

被處分人：○○股份有限公司

代表人：○○○

右被處分人因不實廣告行為，違反公平交易法事件，本會處分如左：

#### 主 文

- 一、被處分人於「○○住宿特惠專案」促銷廣告上，就系爭特惠專案內容虛偽不實及引人錯誤之表示，違反公平交易法第二十一條第三項準用第一項之規定。
- 二、被處分人自本處分書送達之次日起，應立即停止前項虛偽不實及引人錯誤之表示。
- 三、處新臺幣十萬元罰鍰。

#### 事 實

一、檢舉函內容略以：○○股份有限公司（即○○飯店，下稱被處分人）於本（八十九）年三月二十七日○○報第○○版、三月二十七日○○報第○○版及三月三十日○○報刊登「○○住宿特惠專案」廣告，廣告內容明載被處分人於春假期間（三月二十九日至四月九日）推出三天二夜特惠專案，而該方案計有三種收費標準：豪華客房八、九九九元，尊榮客房九、九九九元，景緻套房一一、九九九元。惟當檢舉人預約豪華客房並於四月三日住宿結帳後，始發現計價方式並非如系爭廣告所述有所特惠，爰提出檢舉。

二、案經函請被處分人答辯，略以：

- （一）經查檢舉人向該飯店訂房時，告知訂房組人員要以該飯店所推出的超低價格住宿豪華客房，惟訂房組人員知悉檢舉人為全家三個人的假期，以豪華客房的格局無法再為其加床，且以豪華客房三、九九九元的超低價宿專案，也只限於房價，不包含住宿早餐及加床費。為了檢舉人闔府住宿的舒適度，訂房組人員主動向檢舉人提出利用國人特惠價三五%折扣的方式，住宿第三個等級的房間|景緻套房（折扣後為六、六三〇元），其中包括免收加床費，每日兩客免費早餐，外加一客房折扣後的早餐三五〇元，所以會有一五、三七四元的費用產生，但訂房組人員未向檢舉人解釋清楚，只告知一晚需六、九八〇元，致使檢舉人誤解為三天兩夜只要六、九八〇元。
- （二）當檢舉人check in住宿時，該飯店櫃檯人員必事先告知每晚的房價及住宿天數，並要求檢舉人於住房登卡上簽名確認。
- （三）該飯店於四月十日收到檢舉人信函後，即與檢舉人取得聯繫，除了向檢舉人鄭重道歉外，也表明立即退還房價的差額及免費住宿券乙張，以期能彌補該飯店的疏失，檢舉人亦表示接受道歉，並願意擇期光臨該飯店。

三、復經函請被處分人到會說明，略以：

- （一）系爭廣告內容係由該公司提供新聞稿，但實際撰寫均為報社記者。

(二) 本案消費者在豪華套房格局無法加床，改住景緻套房的情況下，未以系爭特惠專案景緻套房一一、九九九元之價位計價，其原因係訂房櫃檯較熟悉「國人特惠價」之計價方式，故在豪華套房無法加床之情況下，即以「國人特惠價」之計價方式登錄住宿登記，並取得該消費者的同意後，確認住宿登記程序，故事後該消費者倘對此計價方式有所爭議，依該公司推論，應為該消費者於住宿登記時，未完全瞭解該公司所解說之計價方式。另提供該公司確實執行系爭特惠專案內容予其他消費者之住宿登記及發票等資料。

四、本案於八十九年四月七日受理後，本會即以消費者身分電詢被處分人有關「○○位宿特惠專案」細節，被處分人表示系爭特惠專案確如系爭告所示，期間自三月二十九日至四月九日止，共有三種客房可供選擇，惟豪華客房與尊榮客房加床預另計費，且促銷方案消費總額須外加一成服務費。

#### 理 由

一、按公平交易法第二十一條第一項規定：「事業不得在商品或其廣告上，或以其他使公眾得知法，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。」復依同法條第三項規定，事業之服務準用本項規定。

二、案查系爭廣告雖由報社記者撰寫並免費刊登，惟相關資料（新聞稿）係被處分人所提供，此為被處分人所自承，此種免付費之工商資料，其性質應屬廣告，殆無疑義。次查被處分人新聞稿中明載系爭特惠專案，除了豪華客房、尊榮客房及景緻客房三種客房之優惠住宿房價以外，還有其他多項優惠，包括「免加床費」，免費使用健身中心....，另外還可「免費享用天幕咖啡座豐富的自助早餐」.....等等，而本會於四月七日電詢被分人系爭特惠專案細節時，被處分人亦告知豪華客房可加床，惟須另訂計費，是以被處分人辯稱在豪華客房無法加床及特惠房價不包含住宿早餐及加床費之情況下，即以「國人特惠價」之計價方式計價云云，顯已有悖系爭廣告所稱「免加床費」、「免費享用天幕咖啡座豐富的自助早餐」等之優惠。復被處分人於登錄位宿登記時，將預約系爭特惠專案之消費者，轉以「國人特惠價」之計價方式計價，而「國人特惠價」之計價方式又高於系爭特惠專案之三種收費標準，以一般消費概念，消費者應難同意以較高價格接受相同之服務，此有被處分人事後退還款情事可證，是以被處分人辯稱以「國人特惠價」之計價方式登錄住宿登記，已取得該消費者之同意云云，顯不足採，故系爭廣告就特價專案內容為虛偽不實及引人錯誤之表示，洵堪認定。綜上，被處分人之行為核已違反公平交易法第二十一條第三項準用第一項事業不得於廣告上為虛偽不實及引人錯誤之表示之禁止規定。

三、綜上，被處分人於「○○住宿特價專案」促銷廣告上，就系爭特惠專案內容為虛偽不實及引人錯誤之表示，業已違反公平交易法第二十一條第三項準用第一項之規定。經衡酌系爭違法行為之危害程度、違法情節，及被處分人之營業規模、犯後態度等，爰依同法第四十一條前

段規定處分如主文。

主任委員 趙揚清

中華民國八十九年七月二十四日

本件被處分人如有不服本處分，得於本處分書達到之次日起三十日內，向本會提出訴願書（須檢附本會處分書影本），訴願於行政院。