

○○股份有限公司因為引人錯誤之表示，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 89.09.05. (八九)公處字第148號處分書

發文日期：民國89年9月5日

被處分人：○○股份有限公司

代表人：○○○

右被處分人因為引人錯誤之表示，違反公平交易法事件，本會處分如左：

主 文

- 一、被處分人於「○○」廣告文宣上未註明優惠條件限定適用於申請「活存透支型」貸款者，為引人錯誤之表示，違反公平交易法第二十一條第三項準用同條第一項規定。
- 二、被處分人自本處分書送達之次日起，應立即停止及改正前項引人錯誤之表示。
- 三、處新臺幣二十萬元罰鍰。

事 實

一、本案係消基會函轉民眾檢舉函檢舉，略以：

- (一) 關於信用卡年費部分：原依○○之業務人員表示，辦理新信用卡可以減免年費六百元，而其已表示若辦理新卡即會將原持有之金卡取消，經業務人員確認後方辦理新卡之申請，但實際卻未享有該六百元之減免。
- (二) 關於娃娃贈品部分：於新申請辦理該公司信用卡時，於收到新卡同時，會收到贈品兌換券，依此兌換券可前往兌換贈品，但該公司之業務人員卻告知贈品係另以專函寄達，且其申請書上「贈送兌換券」乙欄被刪除，雖經反映後，業已收到上開贈品，惟仍有嚴重影響其權益。
- (三) ○○帳戶管理費用部分：依該公司「○○」文宣所載，凡於該公司活儲帳戶存款五萬元以上，符合「○○」之限定條件者，申請辦理「○○」信用貸款，可享免開辦費之優惠，但於申請辦理後，該公司卻表示須限於「活存透支型」貸款可享上開優惠，「分期攤還型」則無，但於廣告中並非有此限制。
- (四) 支票繳款部分：其原係於八十八年六月十九日以電話轉帳繳款，惟其後立即以電話取消，並確定轉帳未成功後，乃另於六月二十四日開立支票繳款，嗣後卻發現該公司業已自其帳戶中扣款，致其另為支付票款而擔憂。綜合上述事項，造成其時間及勞力之損害，該公司僅賠償四千元，惟由損害情形，其請求四萬元之賠償，遭該公司所拒，故提出檢舉。

二、案經通知被處分人來函說明，並到會陳述意見，略以：

- (一) ○○超值套餐為該行針對存款客戶辦理之套餐產品，其優惠項目達八項之多，且優惠項目又因三種不同選擇而有所差別，因此適用規定較為繁雜，除已於櫃員推銷作業手冊及給客戶產品手冊中詳加說明外，廣告文宣之海報、媒體報紙廣告，則礙於版面篇幅、效果與

媒體本身屬性，對細節規範未便一一詳述，絕無廣告不實之嫌。

- (二) 該公司「○○貸款」分為二種，一為分期「攤還型」，一為「循環型」，○○專案只適用於後者，分期攤還型是指每月本利平均攤還，在特定的貸款額度、期間及利率下分期攤還。至於循環動用型指是一年為一期，約定或核准一筆貸款金額，一年中客戶可以在貸款額度範圍，依個人需要循環動用該款，次月再依上月所動用金額計息及還款。
- (三) ○○貸款僅限於「循環型」，該限制實際上已包括於○○貸款申請書及○○手冊，客戶填寫申請書時，上面已經清楚記載貸款「期限為十二月」，「還款方式為循環動用，到期回收」等。
- (四) 客戶於加入○○超值套餐後，該行立即交付「○○手冊」一本，該手冊對於所有○○套餐之權利與義務均有詳細之說明。本案對○○貸款不適用「分期攤還型」一事，於該手冊第四頁中有詳細記載，茲摘錄部分要點於下：「提供一筆免開辦費……的循環型○○貸款，這是一筆隨借隨還，不用則免付利息的循環備用額度，……循環動用，隨借隨還，動用才計息。不動用時完全不計息；隨借隨還，以一年為一期，……到期可自動續約。」
- (五) ○○超值套餐於八十七年時仍有限制，但是在廣告文宣中並未表明清楚。「○○理財手冊」以不定期限量製作發行，未予限定「活存透支型」免開辦費之優惠；另「○○手冊」對「○○」貸款有限定「活存透支型」始可享有新臺幣三千元之免開辦費之優惠。並於八十九年一月二十日已告知各分行營業處所，一律免收帳戶管理費。

三、惟被處分人在各分行櫃台陳列之「○○」廣告文宣現況

，經本會於八十九年六月、七月派員實地至各分行瞭解廣告使用情形及行員對該「○○」信用貸款優惠條件之認識程度，分別至台北市○○路○○部及○○路○○部實地調查，發現仍繼續使用「○○超值存款」套餐廣告文宣，及單頁「○○」廣告單，未見「○○理財手冊」及「○○手冊」可供參閱，該營業部行員多表示，不知有限定何種類型可享受「○○」信用貸款優惠。

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。」同條第三項規定「前二項之規定，於事業之服務準用之。」是故，事業倘於廣告之內容上為虛偽不實或引人錯誤之表示，即違反前開規定。
- 二、有關「○○」廣告文宣對「○○」信用貸款優惠不實部分：
 - (一) 查被處分人系爭「○○」套餐廣告文宣中，有一份文宣對超值套餐、超級套餐、貴賓套餐等三種套餐未限定何種貸款可享受「○○貸款」優惠，及其他廣告文宣，例如「○○理財手冊」第十三至十四頁有針對個人信用貸款之產品種類，區分為「分期攤還型」、「活存透支型」兩種方式逐一說明，前者一次撥款、分期攤還，利率一

四點五%，期間最長三年，無寬限期，還本付息方式為按月本息平均攤還；後者循環動用、隨借隨還，不用不計息，利息一五點五%，期間為一年到期時視狀況可自動續約延長一年，還本付息方式為按月繳息，本金到期一次清償，亦未限定「活存透支型」免開辦費之優惠。雖被處分人稱「○○手冊」第四頁中對「○○」貸款有記載：「免開辦費、免保人、免擔保品、免信用保險的【循環型】『○○貸款』，這是一筆隨借隨還，不用則免付息的循環備用額度」。惟在○○「○○貸款」申請書之借款申請書記載期限為十二月，還款方式為循環動用，到期回收，用途為綜合理財，未明文限定「活存透支型」可享免三千元之開辦費，或排除「分期攤還型」。從上開套餐廣告文宣中，信用貸款有「分期攤還型」、「活存透支型」及循環型「○○貸款」等不同表達之文字，該等文字內容所代表之意義，非一般申辦消費貸款之消費者所能立即瞭解，需要有銀行專業知識、經驗之人員解說，始能完全知悉個人申請貸款時是否適合該優惠條件。

- (二) 被處分人辯稱，○○廣告文宣一份，因礙於版面篇幅，對申請辦理「○○」信用貸款之限定條件未予詳述，加上該銀行業務人員告知申請貸款之內容複雜，不易為客戶所理解，以致雙方產生誤會，經被處分人提出三位申請○○者之客戶使用狀況，申請者抵用金使用狀況正常，未有任何糾紛，且從被處分人函消費者文教基金會表示，願特別彈性處理，同意免收此費用，並於八十九年一月二十日已告知各分行營業處所，一律免收帳戶管理費（即開辦費）。
- (三) 從上開廣告文宣內容觀之，對於八十九年一月二十日之前，因系爭廣告文宣而決定申請該貸款之相對人而言，易產生具備參加該活動加值套餐、超級套餐、貴賓套餐等三種套餐之條件，即可享有該等優惠，卻在「○○」套餐單張雙面廣告（三種不同型式）、「○○理財手冊」廣告文宣未表明清楚「活存透支型（循環型）」免三千元之開辦費，及借款申請書亦未明確記載「活存透支型」始享此優惠，即未在每一份廣告文宣上註明限定於申請「活存透支型」貸款之優惠條件，始可享有該項優惠，該套餐廣告文宣有引人錯誤之情事；至於被處分人八十九年一月二十日之後，縱已告知各分行營業處所，一律免收開辦費，仍無礙前開行為之違法情事。故依目前事證，被處分人八十九年一月二十日之前，於廣告文宣中未明確表明何種貸款項目免收開辦費，已違反公平交易法第二十一條第三項準用同條第一項規定。

三、有關信用卡年費、娃娃贈品及支票繳款重複扣款等節，參酌被處分人回函及檢舉人之說明，須同時擁有二張信用卡，方可享受其中一張年費半價之優惠，而因該公司業務人員之疏失，造成檢舉人之誤信，其後該公司並於檢舉人同意下，另以贈品補償之。又娃娃贈品部分，亦屬該公司業務人員疏失所致，其後檢舉人已另行收到補送之贈品。另關於支票繳款重複扣款乙節，亦肇因於該公司服務人員疏失所致，均屬當事雙方契約糾紛問題，業函請檢舉人循司法途徑救濟，併予敘明。

四、綜上論結，本處分人未在「○○」套餐單張雙面廣告、「○○理財手冊」廣告文宣上註明限定貸款項目之優惠條件，為引人錯誤之表示，依其情節已違反公平交易法第二十一條第三項準用同條第一項規定。衡酌違法行為動機、目的、預期之不當利益、對交易秩序危害程度及持續期間、被處分人規模、經營狀況、市場地位、被處分人因違法行為所得利益等因素，依同法第四十一條前段規定處分如主文。

主任委員 趙揚清

中華民國八十九年九月五日

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