如何應對網路不實醫療廣告

張朝凱

前言

近幾年，隨著網路科技的日新月異，加上近期疫情升溫，一頁式詐騙網頁隨之猖獗，消費詐騙糾紛層出不窮。由於醫療界的專業知識通常為消費者所信賴，因此更容易被詐騙網站所利用來非法刊登不實醫療廣告，造成醫療界及消費者雙方極大的困擾，在此筆者以曾經是受害者的角度及醫法雙修專業背景的身份，發想一些司法救濟的方式，提供大家參考。

筆者受害經過及救濟過程

今年6月，因朋友開玩笑地向我說「你們眼科醫生也開始賣藥喔?」，筆者才驚覺自己和其他眼科醫師在某一次醫學會的活動照片，在未經同意下，被放在保健食品的廣告頁面上，內容號稱能「讓台灣眼病患者全都有救，能清眼毒、修神經，讓眼疾問題全消除等誇大宣傳的產品…」。經查詢，該頁面不僅未留下電話，所留的地址也為假地址，僅留有電子信箱可聯繫賣家。

◀左圖為原始活動照片，右圖為詐騙廣告冒用中華民國眼科醫學會之活動照片，多位眼科醫師受害，醫學會對此保留法律追訴權。

為儘速讓該廣告頁面撤除眼科醫師名義所為的背書及盜用的假照片，除了眼科醫學會做了一些行政救濟外，筆者自己也寄了私人信函至對方所留的信箱，要求對方將照片與不實陳述下架，但並未獲得對方回應。接著筆者轉往公部門尋求協助，首先，筆者至食藥署做了兩次廣告不實的檢舉，但主管機關以「該網頁為惡意網站無法開啟，且無法知道對方具體地址，因此推測網址所在地為境外，台灣公權力無法介入…」為理由，未予以處理，此救濟過程讓筆者開始深省，難道消費者就只能吃悶虧？消費者權利又該如何保障呢？

除了食藥署的申訴之外，筆者尋求在台灣醫事法律學會的同事，擔任秘書長的胡峰賓律師協助，胡律師也是擔任消費者保護文教基金會之董事，由他安排了一場消費者報導雜誌的專題訪談，訪談對象除了筆者外，也邀請了幾位醫師、律師、法官及檢察官，在訪談中，高雄地方檢察署主任檢察官吳協展談及「坊間各類商品，業者若藉由名人、專家代言來刺激提高消費者購買意願，同時假冒、謊稱及誇飾方式欺瞞消費者，恐會涉嫌《刑法》第 339 條詐欺罪，法定刑為 5 年以下有期徒刑。如果行為人係透過廣播電視、電子通訊、網際網路或其他媒體等傳播工具，對公眾散布而犯之者，最重將

判處 1 年以上 7 年以下有期徒刑」。另外一位台灣高等檢察署檢察官邱志宏也分享道，「司法實務上發現的詐欺案件，常見的都為被告利用消費者想以低價消費的心態行詐騙之實，故建議消費者對於詐騙行網站應有以下的認識」。

消費者對於詐騙網站應有的認識：

通常詐騙型網站都是單一「一頁式的網頁」且只販售一種商品；網頁外觀看起來粗糙，並且夾帶大量簡體字；網頁上無任何公司資訊(如公司地址、客服電話，或沒人接聽，只留下電子信箱或加 LINE 私下交易)；賣場商品售價明顯低於市場行情；賣場會特別強調「免運費」7 天鑑賞期、可拆箱驗貨、不滿意包退等語，及「貨到付款」，但也僅接受貨到付款及信用卡刷卡付款方式；亦或者用聳動標題搭配「限時特價搶購」或「倒數」方式吸引消費者；產品頁面附上大篇幅的檢驗合格資料、專利證書、得獎/頒獎獎狀、醫師或專家推薦；或以藝人/網紅作為噱頭，附上名人與商品的合照，而下方的使用者見證留言都是正評、沒有負評…等等，因此，筆者的照片就是這樣遭不法盜用的。

消費者又該如何保護與救濟?

邱志宏檢察官也特別提醒消費者，「網路購物雖然便捷，但仍應注意上述幾大特徵，勿輕信網頁廣告，勿衝動購物，應多加查證，並慎選商譽良好之電子商務平台；如有使用商品造成身體不適請儘速尋求正規醫療管道就醫」。另外胡峰賓律師也特別提到，「凡是廣告內容過於神奇，應提高警覺，堅持『五不原則』，即不信、不聽、不買、不吃、不推薦，切勿聽信偏方，以免延誤就醫治療。如遇有消費爭議或因受不實廣告欺騙而購買商品時，消費者可依民法第 92 條撤銷購買商品的意思，將商品返還予廠商，並要求廠商應將買賣價金全數返還。但須注意，消費者依法需在發現被欺騙的 1 年內主張此權利」。

其他參與本次訪談其他專家學者也紛紛表示，消費者若後悔下單，可通知賣方解約並拒絕付款領貨，如領貨後想解約，可於七日內向寄件人、物流或超商申請退款四步驟：一、先將貨箱上的托運單「拍照」存檔。二、「通知」托運單上的寄件人或物流業者辦理退貨，如果是超商取貨，可聯絡超商客服協助處理。三、將包裹「退回」物流配送站，或請寄件人通知物流業者到府取貨。四、消費者依寄件人、物流或超商說明方式辦理「退款」。消費者若不慎購買一頁式網站商品，可依前述四步驟辦理退貨，若無法聯繫寄件人，可檢附「托運單影像檔」至行政院消費者保護會線上申訴系統，提出消費申訴，或撥打 165 防詐騙專線諮詢。

被盜用照片的受害者又該如何自保？

建議還是先截圖存證，若知道對方是誰，可以先寄存證信函要求下架；如果不知道對方是誰，也可以向保二總隊(原：保智大隊)提出告訴。但對於境外 IP 的一頁式詐騙網站，目前仍無從得到救濟及做更有效的制裁，所以還是僅能呼籲消費者不要買，不要買，千萬不要買。

小結

從法律的角度來探討詐騙網站之刑責問題，肖像權是受法律保障的人格權，當人格權遭受到侵害時，可請求法律將侵害除去；當有受侵害的時候，可以請求防止。但

是，他人的肖像如果符合社會知道的權益且顧及肖像權人正當權益，在符合比例原則下，其實是可以為合理使用的，但未經權利人同意而任意使用可能就會構成侵權了，就應該負損害賠償責任。

據智慧財產法院 102 年度民著訴字第 53 號判決略為：「未經他人同意，擅自使用表現他人五官之照片或視覺媒介之行為，即屬侵害肖像權。惟如照片僅表現被攝者之部分臉部，而無法由該局部特徵辨認係何人之面貌者，即不構成肖像權之侵害」。其受侵害的救濟方式可依民法第 18 條規定請求除去及防止侵害，並得依同法第 184 條規定請求侵權行為之損害賠償，及依同法第 195 條規定請求賠償相當之金額以為救濟。

所以筆者的結論是，如果需要使用他人的肖像時，都應該經過權利人的同意或授權，並於肖像的使用與肖像權人簽定契約，就使用之期間、方式、內容或範圍等做明確約定，才可避免日後產生無謂爭議，如果受到肖像侵權的事實，可透過多管道投訴及法律途徑來自行救濟。