

公平交易委員會處分書

公處字第 111054 號

被處分人：本業建設股份有限公司

統一編號：28617006

址 設：高雄市三民區博愛一路 366 號 12 樓

代 表 人：陳○○

地 址：同上

被處分人：龍義廣告事業有限公司

統一編號：54191553

址 設：高雄市鼓山區裕誠路 1093 號 12 樓

代 表 人：葉○○

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、被處分人於銷售「本業好漾」預售屋過程，要求購屋人須先給付定金始提供預售屋買賣契約書攜回審閱，不當限制購屋人攜回契約審閱，為足以影響交易秩序之顯失公平行為，違反公平交易法第 25 條規定。
- 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、處本業建設股份有限公司新臺幣 70 萬元罰鍰。
處龍義廣告事業有限公司新臺幣 35 萬元罰鍰。

事 實

- 一、緣民眾(下稱檢舉人)以電子郵件檢舉略以：高雄市「本業好漾」預售屋建案(下稱本建案)銷售過程，要求購屋人須

先給付定金始提供預售屋買賣契約書(即本案之「房地預定買賣合約書」，下同)，爰向本會檢舉。

二、為瞭解本建案之實際銷售過程，本會於110年5月14日派員以消費者身分赴本建案接待中心進行訪查，結果略以：

- (一)當本會人員詢問可否將預售屋買賣契約書攜回審閱，銷售人員○君回復只能提供消費者在接待中心現場審閱，故本會人員先在現場翻閱預售屋買賣契約書審閱本。銷售人員並表示，若下次再訪仍會提供預售屋買賣契約書審閱本供閱。
- (二)經本會人員再次向銷售人員要求將預售屋買賣契約書攜回審閱時，銷售人員表示，因消費者第1次看屋通常不會要求將預售屋買賣契約書攜回，往往是在雙方有進一步洽談、議價或有付定金時，業者才會提供預售屋買賣契約書給消費者，並表示如果本會人員願意給付定金新臺幣(下同)10萬元，即可將契約書攜回審閱，未來若決定不購買房屋，也會將定金退還。

三、函請被處分人本業建設股份有限公司(下稱被處分人本業建設公司)、被處分人龍義廣告事業有限公司(下稱被處分人龍義公司)及銷售人員○君提出說明及到會陳述，相關事實彙整如次：

- (一)本建案係由被處分人本業建設公司興建並委託被處分人龍義公司承攬房地廣告業務及企劃銷售。依據雙方簽訂之不動產企劃銷售合約書，銷售期間自雙方洽定之進場日起至18個月止(即109年5月1日至110年10月31日止)，總銷售戶數70戶。服務報酬依雙方約定計算給付，以成交價一定比例計算「廣告服務費」。
- (二)本建案銷售過程中，雙方有延長銷售期間至111年1月

31日止。截至110年12月9日計已銷售69戶，另1戶店面，因被處分人本業建設公司表示暫不銷售，故本建案已於110年12月9日完銷。

(三)另本建案介紹資料所載之「行銷企劃」為聯義全球地產有限公司(下稱聯義全球公司)，及591網頁資料所載本建案之「企劃銷售」為聯義廣告事業有限公司(下稱聯義廣告公司)，並非龍義公司一節，經確認本建案係由被處分人本業建設公司委託被處分人龍義公司行銷企劃，而非聯義全球公司及聯義廣告公司。至本建案介紹資料所載之「行銷企劃」為聯義全球公司，係企劃人員之行政疏失所致。

(四)被處分人本業建設公司及被處分人龍義公司就本建案銷售流程之說明：

- 1、一般客戶到接待會館看屋，銷售人員會準備平面圖、銷售資料，並以電子錶板介紹公司背景、經營理念、建案業績、說明建案地段、環境、學區、生活機能、社區動線、交通系統。再介紹建築設計、產品規劃、建材設備、施工工法和價格等。
- 2、客戶如有屬意戶別，會告知銷售人員，此時銷售人員會告訴客戶攜回預售屋買賣契約書審閱，對於有下訂的客戶會請其填寫買賣預約單，並主動提供契約書攜回審閱；而沒有下訂的客戶，可在接待中心櫃檯置物架上，押證件後即可借閱契約書攜回審閱。

(五)銷售人員○君就本建案銷售流程之說明：

- 1、○君原則上係依被處分人龍義公司提供之本建案介紹資料、平面配置參考圖及電子裝置簡報等資料，依序就本建案之基地位置、建築工法、建材設備、公共設

施、各房型坪數、格局配置、停車位位置等資訊內容逐一說明，另就每坪售價、定金、簽約金等事項進行說明。在說明完成後，會詢問客戶需求，嗣客戶提出屬意戶別，再告知所需價金、分期支付期程及價金比例。至於金融機構貸款部分，無配合之銀行，客戶可自行尋找銀行貸款。

2、客戶若選定戶別，○君會請專案經理與客戶洽談，於議定好價金，並支付定金後，即由銷售人員開立買賣預約單，並與客戶約定簽約時間，若客戶當下無法決定時間，就會電話另約時間。在客戶簽訂買賣預約單後，因後續要簽訂房地預定買賣契約書，即會請客戶攜回契約書審閱，並要求客戶填寫合約書借閱名冊。至於現場審閱契約書之客戶，一般不會要求填寫合約書借閱名冊。

(六)被處分人本業建設公司表示，就本建案之銷售，係全權委由被處分人龍義公司進行行銷規劃及銷售事宜，但在開案銷售前，被處分人本業建設公司有辦理銷售講習，邀請被處分人龍義公司指派負責銷售業務之主管及人員參與課程，俾銷售人員在開案銷售後，向有意購屋者介紹及說明本建案之相關資料，以及銷售上之注意事項，避免違法。被處分人龍義公司則表示，高雄市之預售屋建案銷售市場，代銷公司之銷售人員都是僱用約聘人員以因應建案銷售期間所需之人力，於建案完銷後即無僱用人力之需求。本建案之銷售業務主管及人員，多數亦係如此，該等人員多數亦有參與被處分人本業建設公司辦理之銷售講習課程。

(七)被處分人本業建設公司於開案銷售後，會不定期派人到

接待中心訪視，初期較為頻繁，平均兩周1次，後期約每月1次或有事才去，未駐點在案場。被處分人龍義公司則會透過LINE就每日案場來客戶及銷售情形進行回報。另被處分人本業建設公司表示，雖會現場訪視，但不會直接坐在銷售人員附近審視或督導銷售人員向購屋人說明之過程，蓋因會造成銷售人員之心理壓力，現場視導時，是尊重被處分人龍義公司之銷售專業，不會知道銷售人員之實際銷售說詞。

(八)有關要求支付定金始提供購屋人攜回預售屋買賣契約書審閱之說明：

1、銷售人員○君：

(1)○君表示在本建案銷售過程，確實有客戶向其詢問可否將房地預定買賣契約書攜回審閱，但會有這樣要求的客戶不多，故對少數要求攜回審閱之客戶印象較深，印象中是2位女性客戶，在與該組客戶洽談過程，其對於建案之介紹過程如前所述，但在該組客戶向其要求攜回房地預定買賣契約書審閱時，其回復一般都是客戶願意購買情況下，在支付定金後，銷售人員即會主動提供房地預定買賣契約書予客戶帶回審閱。○君表示，其不是要單純表達只能在支付定金後，才能將契約書攜回審閱，應是如此才造成該組客戶有所誤會。

(2)合約書借閱名冊是要求攜回審閱之客戶簽名，現場看契約書之客戶，不會要求簽合約書借閱名冊。只有當客戶選定戶別、議定價金，並於銷售中心現場支付定金，在開立買賣預約單時，會同時提供房地預定買賣契約書供購屋人攜回審閱，故合約書借閱

名冊之借閱日期會與買賣預約單日期相同。

2、被處分人龍義公司：

- (1) 原先表示並無銷售人員向購屋人要求先給付定金或一定費用始提供預售屋買賣契約書審閱之情事，是依現場專案經理當時向銷售人員瞭解之結果回報。但於銷售人員○君到會說明後，始獲悉○君於銷售本建案過程，曾向詢問可否將房地預定買賣契約書攜回審閱之消費者，表達一般都是消費者願意購買情況下，在支付定金後，銷售人員即會主動提供房地預定買賣契約書予消費者帶回審閱。事後經向○君確認，其不是要單純表達只能在支付定金後，才能將契約書攜回審閱，其也是沒有注意到這樣之表達會造成誤解。
- (2) 以公司立場，會遵照法令規定，且在經過被處分人本業建設公司辦理銷售講習後，都會訓練銷售人員不能做那些事，但銷售人員偶爾出現之特例行為，非公司所願。而銷售人員○君於101年起即具有不動產經紀營業員證照，具有多年的從業經驗，本次疏失應屬特殊情形，會再加強人員的教育訓練，避免再次造成誤解。

3、被處分人本業建設公司：

- (1) 預售屋買賣契約書提供審閱，已是基本要求，故不會就被處分人龍義公司提供預售屋買賣契約書予購屋人攜回審閱之時點及行為特別追蹤及瞭解。經向被處分人龍義公司瞭解，並無客戶在未向銷售人員表示想下訂，僅單純索取預售屋買賣契約書攜回審閱之情事，銷售人員亦未要求先給付定金或一定費

用始提供契約書審閱之情事。

- (2)但在本會向銷售人員○君及被處分人龍義公司調查後，才從被處分人龍義公司知悉銷售人員向消費者說明過程，有曾向詢問可否將房地預定買賣合約書攜回審閱之消費者，表達須先給付定金始提供契約書攜回審閱之情形。但過程為何，經向銷售人員○君詢問後，才知悉整個銷售過程可能造成消費者之誤解。
- (3)在獲悉前述情況後，雖有意檢討，但本建案之銷售已到尾聲，惟在本會初次向公司調查時，已有要求所有建案在銷售時(包括本建案)，代銷公司應在與消費者簽訂買賣預約單及預售屋買賣契約書並提供給公司用印時，要確實附上契約書之借閱紀錄，俾確保代銷公司有充分提供契約書之審閱期間給消費者。
- (4)另買賣預約單上雖載有不得退回定金等文字，但此為被處分人龍義公司提供的制式單據，被處分人本業建設公司並未有不退回定金之情形。

理 由

- 一、按公平交易法第 25 條規定：「除本法另有規定者外，事業亦不得為其他足以影響交易秩序之欺罔或顯失公平之行為。」所稱「交易秩序」，指一切商品或服務交易之市場經濟秩序，可能涉及研發、生產、銷售與消費等產銷階段，其具體內涵則為水平競爭秩序、垂直交易關係中之市場秩序、以及符合公平競爭精神之交易秩序。至於「足以影響交易秩序」，則考慮受害人數多寡、造成損害之量及程度、是否會對其他事業產生警惕效果、是否為針對特定

團體或組群所為之行為、有無影響將來潛在多數受害人之效果，以及行為所採取方法手段、行為發生之頻率與規模、行為人與相對人資訊是否對等、糾紛與爭議解決資源多寡、市場力量大小、有無依賴性存在、交易習慣與產業特性等，且不以其對交易秩序已實際產生影響者為限。故於具體個案中在判斷「足以影響交易秩序」要件時，無須證明行為人之違法行為對於交易秩序產生實害，只須該行為為實施後有足以影響交易秩序之可能性為已足，此亦為最高行政法院所持見解(最高行政法院 95 年度判字第 999 號判決)。所謂「顯失公平」，係指以顯然有失公平之方法從事競爭或營業交易，而具有相關市場優勢地位之事業，利用交易相對人之資訊不對稱或其他交易上相對弱勢地位，從事不公平交易之行為，即為常見類型之一。又依公平交易法第 42 條前段規定：「主管機關對於違反第 21 條、第 23 條至第 25 條規定之事業，得限期令停止、改正其行為或採取必要更正措施，並得處新臺幣 5 萬元以上 2,500 萬元以下罰鍰(下略)」。

- 二、次按預售屋之交易較其他消費性商品，具有「價值高」、「權利義務事項龐多」之特性。因預售屋尚未具體成形且未辦理產權登記，購屋人於簽訂預售屋買賣契約書時，就所購房屋事先可取得之資訊相當有限，不動產開發業者及不動產經紀業者無疑為資訊優勢之一方。又預售屋買賣契約書為不動產開發業者事先單方擬定，其內容包括所購房屋之環境、外觀、隔局、配置及建材設備等影響購屋決定之重要資訊，最足以充分揭露交易標的物真實情形，以及雙方之權利義務，且契約條款涉及專業用語與繁複法規，應予購屋人給付定金前充分審閱契約之機會，始能審慎評

估，避免購屋人於交易資訊未充足之狀況下作成錯誤交易決定而致權益受損。故倘不動產開發業者或不動產經紀業者要求購屋人先支付定金或一定費用始提供契約書攜回審閱，則該定金或一定費用之收取將陷購屋人於資訊弱勢之不利地位致影響購屋人作成交易之決定而顯失公平，同時對其他依法令規定提供預售屋買賣契約書予購屋人攜回審閱之同業亦形成不公平競爭，足以影響交易秩序，即有違反公平交易法第 25 條規定。

三、本案行為主體：本建案係由被處分人本業建設公司興建並委託被處分人龍義公司銷售，雖被處分人本業建設公司主張本建案採包銷方式銷售，依約全權委由被處分人龍義公司進行行銷規劃及銷售事宜，並尊重其銷售專業，惟被處分人本業建設公司為本建案「房地預定買賣合約書」之賣方，且依雙方簽訂之不動產企劃銷售合約書，被處分人本業建設公司本應對被處分人龍義公司之銷售行為為指示及監督，尚無法因已依約全權交由被處分人龍義公司執行而據以卸責，且被處分人本業建設公司及被處分人龍義公司均因銷售行為獲有利益，故被處分人本業建設公司與被處分人龍義公司均為本案行為主體。

四、被處分人本業建設公司與被處分人龍義公司銷售本建案過程，要求購屋人須先給付定金始提供預售屋買賣契約書攜回審閱，核屬不當限制購屋人攜回契約審閱之顯失公平行為：

(一)案據檢舉人反映其於本建案接待中心，在其與銷售人員洽談過程，要求審閱預售屋買賣契約書時，銷售人員表示須先支付定金始提供契約審閱。又本會派員以消費者身分訪查本建案銷售現場，當本會人員詢問可否將預售

屋買賣契約書攜回審閱，銷售人員回復只能提供消費者在接待中心現場審閱，故本會人員先在現場翻閱預售屋買賣契約書審閱本。後經本會人員再次向銷售人員要求將預售屋買賣契約書攜回審閱時，銷售人員表示，因消費者第1次看屋通常不會要求將契約書攜回，往往是在雙方有進一步洽談、議價或有付定金時，業者才會提供契約書給消費者，並表示如果本會人員願意給付定金10萬元，即可將契約書攜回審閱。是被處分人本業建設公司與被處分人龍義公司銷售本建案過程，確有不當限制購屋人攜回契約審閱之顯失公平行為，堪可認定。

(二)本案調查過程，被處分人本業建設公司及被處分人龍義公司曾否認有銷售人員向購屋人要求先給付定金或一定費用始提供契約書審閱之情事，俟經銷售人員○君到會陳述及該2公司向○君瞭解後，始知悉○君向消費者表達一般都是客戶願意購買情況下，在支付定金後，銷售人員即會主動提供預售屋買賣契約書予客戶攜回審閱等用語，雖○君表示不是要單純表達只能在支付定金後，才能將契約書攜回審閱，但支付定金與是否能攜回契約書審閱本屬二事，況本案調查過程，○君確曾向本會人員進一步表示如果願意給付定金10萬元，即可將預售屋買賣契約書攜回審閱，可認確實有拒絕未支付定金之購屋人將預售屋買賣契約書攜回審閱之情事。而○君為執行本建案銷售之受僱人，其行為自屬有權責監督之該2公司責任。

(三)故被處分人本業建設公司與被處分人龍義公司於銷售本建案過程，要求購屋人先給付定金始提供買賣契約書攜回審閱，為挾其資訊不對稱之優勢地位，不當限制購屋

人之契約審閱權利，核屬顯失公平行為。

五、被處分人本業建設公司與被處分人龍義公司前揭不當限制購屋人攜回契約審閱之顯失公平行為，已足以影響交易秩序：

- (一)按公平交易法第 25 條之立法意旨在維護交易秩序，確保自由公平競爭，倘俟實際危害結果產生，始論以違法，顯然無法達成立法目的，為能有效防範損害之發生及警惕事業，應認本條規定「足以影響交易秩序」之構成要件不以該行為產生實害為必要，僅須該行為實施後有足以影響交易秩序之可能性為已足，此有最高行政法院 95 年度判字第 999 號判決可供參照如前述。
- (二)由於預售屋之交易金額大，交易標的因尚未具體成形風險高，多數人一生中不動產交易次數、經驗不多，其交易特性不同於一般消費性商品。又購屋人於交易前可取得之資訊相當有限，大多僅能憑藉廣告或買賣契約書所載內容獲得所購房屋之環境、外觀、隔局、配置、建材設備等影響購屋決定之重要資訊，據以為交易與否之依據，故購屋人相對於預售屋銷售業者實為資訊弱勢之一方，是以行政院消費者保護處與內政部頒布之預售屋買賣定型化契約將契約審閱期「本契約於中華民國 年 月 日經買方攜回審閱日(契約審閱期間至少五日)」列為應記載事項，預售屋銷售業者應預先提供買賣契約書予購屋人充分審閱，以保護購屋人之權益並減少將來之交易糾紛。又消費者相對於企業經營者係資訊相對弱勢之一方，而支付定金後即存有交易風險，故收受定金前提供正確消費資訊為企業經營者之義務，不宜轉換為不特定潛在交易相對人交易後得請求退還定金之負擔。

(三)被處分人本業建設公司與被處分人龍義公司銷售本建案過程，雖主張因銷售人員說明上之疏失，要求先收取定金始提供載有重要交易資訊之預售屋買賣契約書攜回審閱，惟此不僅使潛在交易相對人難以充分知悉標的物是否符合自身需求，並易於作出非理性之錯誤交易決定，而影響其自身權益，業已明顯違反前揭定型化契約對消費者權益保障之精神，妨礙處於資訊劣勢之購屋人作成正確交易判斷。雖被處分人本業建設公司復主張購屋人於簽約前倘要求退還已支付定金等款項均全額退還，然買賣預約單上已記載不得退回定金，即存有交易風險，付定後縱可退定，購屋人仍面臨銷售業者為爭取交易進行協商、溝通之時間成本，不若完全未付定金情狀下之轉換自由，難認無損其談判能力。且被處分人本業建設公司委由被處分人龍義公司銷售本建案已銷售完畢，復據檢舉人陳述及本會派員實地訪查結果，均有相類情事，難認屬單一個別或非經常性交易事件，影響應及於已購屋人及系爭當時之潛在不特定交易相對人，案關行為實已具有影響多數人之效果。

(四)再者，被處分人本業建設公司及被處分人龍義公司於銷售本建案要求先給付定金始提供買賣契約書攜回審閱，縱事後定金可返還，然以此收取定金爭取與購屋人交易磋商之次數、時間為手段，對於遵守法令規定於購屋人付定前即提供買賣契約書攜回審閱之同業，亦形成不公平競爭，不僅違背商業競爭倫理，且足以影響以價格、品質等效能競爭作為核心之市場競爭秩序。

六、綜上論結，被處分人本業建設公司及被處分人龍義公司於銷售本建案過程，因銷售人員要求先給付定金始提供買賣

契約書攜回審閱，為挾其資訊不對等之優勢地位，不當限制購屋人攜回契約審閱之顯失公平行為，實足以對預售屋交易資訊應充分揭露以供購屋人理性決策之交易秩序造成不當影響，且該銷售行為實已具有影響多數受害人之效果，對於其他依法令規定提供買賣契約書予購屋人攜回審閱之同業，有使其喪失公平交易機會產生不公平競爭之虞，足以影響交易秩序，核已違反公平交易法第 25 條規定。經審酌被處分人違法行為之動機、目的、預期不當利益、對交易秩序之危害程度、違法行為之持續期間、所得利益，以及事業規模、經營狀況、市場地位，以往違法情形、違法後改正情形及配合調查等情狀後，爰依公平交易法第 42 條前段規定處分如主文。

中 華 民 國 111 年 7 月 7 日
被處分人如不服本處分，得於本處分書送達之次日起 2 個月
內，向臺北高等行政法院提起行政訴訟。