公平交易委員會處分書

公處字第115070號

被處分人：鑫田發股份有限公司

統一編號：16556709

址　　設：新北市板橋區溪城路109號8樓

代 表 人：林○○

地　　址：同上

被處分人：成莊廣告有限公司

統一編號：24882025

址　　設：桃園市觀音區藍埔里新華路一段696巷36弄6號

代 表 人：莊○○

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「家綻2」預售屋建案過程，銷售人員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，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、處鑫田發股份有限公司新臺幣20萬元罰鍰。

處成莊廣告有限公司新臺幣10萬元罰鍰。

事　　實

一、案緣本會114年5月17日查悉被處分人成莊廣告有限公司(下稱成莊廣告)銷售桃園市「家綻2」預售屋建案(下稱本建案)過程，銷售人員○君於銷售過程中提及，要求購屋人須給付定金，始可將契約書攜回審閱等語，涉有不當限制購屋人審閱契約之情事，爰依職權主動立案調查。

二、調查經過

(一)為進一步瞭解本建案銷售情形，本會派員至本建案接待中心進行訪查，發現銷售人員○君確實表示現場契約審閱本無法提供客戶攜回，並表示等確定想購買支付定金後，才能將契約書攜回審閱，○君亦表示無電子檔可提供。

(二)函請被處分人鑫田發股份有限公司(下稱鑫田發公司)提供書面資料及到會陳述略以：

1、本建案由鑫田發公司投資興建，規劃89戶住家，並於113年4月20日與成莊廣告簽訂代理銷售合約書，採包銷制，委託銷售戶數79戶，委託銷售期間為開工日起至使照取得後6個月止。依契約約定，成莊廣告負責本建案房屋之銷售，鑫田發公司則依約支付銷售服務費。本建案於114年2月15日開案銷售，截至114年8月底，成莊廣告計銷售○戶，銷售總額○元。

2、鑫田發公司為地區型建商，在房屋銷售業務上，皆是委託代銷公司協助銷售。因相信代銷具有專業之銷售能力及經驗，並未派員至銷售現場進行訪視及監督，也未於開案前就代銷公司之銷售人員進行相關不動產法規及公平交易法之教育訓練。委託代銷期間，銷售人員之教育訓練，係由成莊廣告自行負責。

3、鑫田發公司對於案場銷售情況之瞭解，係由成莊廣告之專案經理每週以書面方式列出銷售情形並口述說明向鑫田發公司回報，內容包括告知來客資訊、來電人數及現場人數，並繳回一週之購屋預約單及簽約之預售屋買賣契約書。鑫田發公司並無至案場訪視或督導，故不清楚銷售過程是否有購屋人被銷售人員要求先支付定金始提供預售屋買賣契約書攜回審閱之情形。

4、鑫田發公司在本會調查後有向成莊廣告進行瞭解，成

莊廣告僅說明銷售過程皆有提供預售屋契約書予購屋人審閱，並無未提供契約書之情事，但未說明其係因銷售人員有要求購屋人先支付定金始提供契約書攜回審閱而受調查。嗣本會函請鑫田發公司到會陳述並揭示成莊廣告銷售人員銷售過程錄音檔後，鑫田發公司始知悉銷售人員有要求購屋人須給付定金始提供預售屋買賣契約書攜回審閱之情事，後續會帶回公司討論後要求成莊廣告改進。

(三)函請成莊廣告提供書面說明及到會陳述略以：

1、本建案係由鑫田發公司委託成莊廣告代銷。代銷期間之銷售流程大致如下，由客戶電話預約，訊息告知日期、時間或直接現場看屋，銷售人員遞名片自我介紹，並以電子表板、格局圖、空照圖、生活機能圖、建材區等資料向客戶介紹，並說明工程進度、本建案相關位置、產品規劃格局、建材展示介紹，並於瞭解購屋人需求後介紹該戶別之價格及如何付款等資訊。

2、銷售人員○君於114月3月起即在本建案接待中心協助銷售業務。就契約攜回審閱部分，其表示因不瞭解銷售預售屋不得要求購屋人須給付定金或一定費用始提供預售屋買賣契約書攜回審閱之規定，才會向購屋人表示要先付定金才可將紙本合約書攜回審閱，現已知悉前述規範，後續會調整作法，不會再有前述情事。至銷售人員○君部分，成莊廣告表示○君約於114年3月到職、6月間離職，其對公平交易法相關法規並不熟悉，才會有要求付定金始提供契約書攜回審閱之情形。

3、成莊廣告專案經理○君表示，在契約書備查印製完成當時，因客戶簽約過程發生部分契約書填寫錯誤而造成多本合約作廢、契約書範本之前有借出未收回情

況，以及契約書數量有限擔心購屋人不付定金借閱後卻不歸還等情，才會要求有意購屋人支付定金後，始能攜回契約書審閱。○君復表示，其於114年3月至成莊廣告擔任專案經理，未特別針對既有銷售人員之銷售業務進行教育訓練，就銷售人員要求消費者先付定金始提供預售屋契約書攜回審閱一事，已知悉該銷售行為確有缺失，已有配合改正，相關措施如下：(1)現場備妥契約書範本與影本，供客戶登記索取，並將房地合約閱覽QRcode揭露於建案接待中心，供客戶掃碼查閱，及提供E-Mail信箱寄發、LINE傳送及USB檔案存取等多元方式；(2)已於114年10月24日辦理員工教育訓練，針對公平交易法相關法規進行宣導與測驗，並提供講義及網路課程，藉此避免同仁行為不當侵害消費者權益。

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」，泛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」，則考慮受害人數之多寡、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，以及行為所採取之方法手段、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之多寡、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，故於具體個案中判斷「足以影響交易秩序」要件時，

本會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。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，而具有相對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。又依同法第 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」。

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，購屋人就所購預售屋事先可取得之資訊相當有限，不動產建築開發業者及不動產經紀業者無疑為資訊優勢之一方。又預售屋各戶主建物、附屬建物與共有部分之面積及共有部分之分攤比例等皆為影響購屋人購屋決定之預售屋重要資訊，且預售屋買賣契約書為不動產建築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，然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。故倘不動產建築開發業者或不動產經紀業者銷售預售屋時，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重要交易資訊或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：本建案係由鑫田發公司興建，並委託成莊廣告代為銷售。鑫田發公司雖主張其為地區型建商，因相信代銷具有專業之銷售能力及經驗，並未派員至案場進行訪視及監督，故不知悉成莊廣告銷售人員於銷售過程有要求購屋人須先支付定金始提供預售屋買賣契約書攜回審閱之情事，惟鑫田發公司為本建案預售屋買賣契約書之賣方，並與成莊廣告簽訂不動產委託銷售合約書，依據前述合約書第3條、第4條、第6條及第7條就銷售業務之執行、可售戶數、雙方義務、配合事項及服務報酬等事務之約定，鑫田發公司本應對成莊廣告之銷售行為為指示及監督，尚無法因不瞭解現場銷售個案情形據以卸責，且鑫田發公司及成莊廣告均因銷售行為獲有利益，故鑫田發公司及成莊廣告均為本案銷售行為主體。

四、鑫田發公司委託成莊廣告銷售本建案過程，銷售人員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，構成顯失公平行為：

(一)據本會查悉，114年5月17日本建案銷售現場，銷售人員○君於銷售過程中，對於消費者詢問可否將契約書攜回審閱時，○君表示須先給付定金，始可將契約書攜回審閱；復在消費者詢問以契約書電子檔方式提供時，○君表示不曉得有沒有電子檔，但仍強調要付定金，才能將契約書帶回審閱。

(二)復據本會人員於114年8月29日再訪查本建案銷售現場，銷售人員○君亦要求須支付定金後始得將契約書攜回審閱，在本會人員再次表達有購買意願詢問下，仍遭拒絕；又於本會人員詢問可否提供電子檔，○君亦表示無電子檔可提供，後經本會人員詢問後，才同意翻拍契

約內容。

(三)綜上，鑫田發公司委託成莊廣告銷售本建案過程，確有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之情事，僅在消費者熟稔預售屋銷售過程不得有不當限制購屋人審閱契約及進一步表達可否以其他方式提供契約書情況下，最終始同意以翻拍方式提供。故本建案銷售過程，確有以支付定金作為攜回契約審閱之不當限制購屋人契約審閱權利之顯失公平行為，洵堪認定。

五、鑫田發公司及成莊廣告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，始得論以違法，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，多數人對不動產交易次數、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亦將契約審閱列為應記載事項以顯示其重要性，爰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。惟預售屋銷售業者倘以收取定金作為提供契約審閱

為手段，藉此爭取與購屋人交易磋商之次數、時間，對於處於資訊相對弱勢之購屋人而言，其於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本即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，且前述作為亦會使得契約審閱形同虛設，使購屋人難以作出理性之交易決定，而有損害市場交易秩序。

(三)然本案鑫田發公司與成莊廣告銷售本建案過程，其銷售人員○君與○君卻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，此舉不僅使無經驗之購屋人難以從最足以充分揭露交易標的物真實情形及雙方權利義務之預售屋買賣契約書中充分知悉及評估標的物是否符合自身需求，而易於作出非理性之錯誤交易決定，進而影響其自身權益，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。經查本建案自114年2月15日開案銷售至同年8月期間，已銷售34戶，難認屬單一個別或非經常性交易事件，對於已購屋人及系爭當時欲瞭解或購買本建案的消費者在資訊不對稱下，要取得契約書攜回審閱被迫先行承擔資金壓力，導致其後的契約審閱形同虛設，嚴重損害其交易決定之自主權，更甚者，交易風險已不對稱地轉嫁予消費者，一旦發生違約，社會救濟成本(例如訴訟、調解等)極高，是案關行為對已購屋人及赴案場欲瞭解或購買本建案的消費者具有實質影響，已損害預售屋交易仰賴於「資訊對稱」下的理性決策之市場交易秩序。

(四)再者，從事商業交易，自以交易雙方，一方負有將所欲推介商品或服務之詳細交易情狀，例如具體交易條件等，充分提供他方為交易與否決定之參考，且他方有適

當時間得以沉澱消化所獲資訊，進行理性思考而為交易之決策，而如此交易歷程，當為一般民眾所能認知期待，並據以建構健全之市場交易秩序。鑫田發公司與成莊廣告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，甚至會形成不良之示範效果，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，更對預售屋市場的公平競爭秩序產生負面衝擊。

六、綜上論結，鑫田發公司與成莊廣告於114年2月15日開案銷售至同年8月銷售本建案過程，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，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，且對於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，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。經審酌本案對交易秩序之危害程度、違法行為持續期間、銷售戶數、事業規模、經營狀況、初次違法、違法後改正情形及配合調查態度等情狀後，爰依同法第42條前段規定處分如主文。

中　華　民　國　　115　　年　11　　月　　10　　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地方行政訴訟庭提起行政訴訟。