公平交易委員會處分書

公處字第115071號

被處分人：欣雄建設實業股份有限公司

統一編號：83608235

址　　設：高雄市鳳山區國泰路1段99號

代 表 人：朱○○

地　　址：同上

被處分人：湘澂國際有限公司

統一編號：00193410

址　　設：高雄市新興區民權一路251號21樓之1

代 表 人：謝○○

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、被處分人等於銷售「時代至上」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、處欣雄建設實業股份有限公司新臺幣40萬元罰鍰。

處湘澂國際有限公司新臺幣20萬元罰鍰。

事　　實

一、案緣本會114年8月查悉被處分人湘澂國際有限公司(下稱湘澂公司)銷售臺南市「時代至上」預售屋建案(下稱本建案)過程，銷售人員於銷售過程中提及，要求購屋人須給付定金，始可攜回契約書審閱等語，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，發現銷售人員確實表示需付定金始能將契約書攜回審閱，亦表示無電子檔可提供。

(二)函請湘澂公司銷售人員到會陳述略以：其於114年8月及11月間於本建案銷售現場向有意購屋人表達須支付定金始得攜回契約審閱一事，係因當時有意購屋人未付定金就要求攜回契約書審閱，其基於當時房市景氣不佳，公司業績壓力大，故希望有意購屋人可以先下定保留戶別，俟有意購屋人付定保留並簽訂房地買賣預定單後，再讓有意購屋人攜回契約書審閱。

(三)函請湘澂公司提供書面說明及到會陳述略以：

1、有意購屋人至本建案銷售現場參觀時，銷售人員會先詢問購屋人基本背景資料，後依電子顯示裝置之簡報檔、模型做本建案基本介紹，包含本建案之建商背景、建築師、房型、建材、公設、戶別等資訊，並進一步介紹價格，及說明付款進度、方式，及請銷售人員提供所需戶別之價目表予有意購屋人。銷售中心現場會提供建造執照影本、位置圖、地盤圖、各層平面圖、停車空間平面圖及空白房屋土地買賣契約書等資料給有意購屋人現場審閱，並提供各層平面圖、停車空間平面圖、屬意戶別的價目表等紙本資料供有意購屋人攜回。價格談定後，倘有意購屋人有保留戶別意願，即簽訂房地買賣預定單，並以刷卡或現金方式支付定金○萬元，但原則上尊重有意購屋人所願付之定金金額，同時會提供前述房屋土地買賣契約書審閱本

供有意購屋人攜回審閱，並請有意購屋人填寫契約書審閱借閱單，契約書通常會提供至少5天以上審閱期，但超過5天亦可以，倘有意購屋人於審閱後反悔，即會全額退還定金。倘有意購屋人審閱契約書後，確定要購買，則由被處分人欣雄建設實業股份有限公司(下稱欣雄公司)派員與有意購屋人約定時間，簽訂前述契約書正本。

2、有關銷售人員自承過往曾有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情事，湘澂公司表示在開案銷售前，會對銷售人員進行3至5天的銷售講習，由欣雄公司之行政人員、建築師、設計師、建材廠商等擔任講師，就建案基本資料、建案特色、施工方式、合約簽訂及銷售時要注意契約審閱期、不得有廣告不實行為等規定進行說明，然接獲本會調查後，始知悉銷售人員曾有要求有意購屋人支付定金始得攜回契約書審閱之情事。推測係因114年8月本建案剛開案，湘澂公司尚在趕印契約書審閱本精裝本，份數有限，且銷售人員當時應是亟欲留住該組客人，希望有意購屋人能付定金保留戶別，故有此要求。

3、湘澂公司在銷售本建案之過程，確實曾有3、4位購屋人在未支付定金前，即要求提供房屋土地買賣契約書攜回審閱之情形。惟倘有意購屋人後續未正式下定簽約，湘澂公司即會將相關審閱單銷毀，故無法提供相關資料佐證。

4、湘澂公司已深刻反省，絕無剝奪消費者審閱權利之惡意，且為避免類此情事發生，已立即導正現場銷售流

程，除於銷售中心現場張貼公告，歡迎有意購屋人攜回契約書審閱外，並安排加強向銷售人員進行法規教育，宣導不得要求有意購屋人付定金即須提供預售屋買賣契約書予購屋人攜回審閱。

(四)函請欣雄公司提供書面資料及到會陳述略以：

1、本建案共95戶，係由欣雄公司興建，並委託湘澂公司負責代銷相關工作，包括廣告銷售、媒體製作發包、接待中心及樣品屋等設計施作、其他廣告銷售執行項目、每週週報、月報及參與企劃開會討論執行等事宜，雙方就本建案於114年6月1日簽訂委託銷售契約書(下稱代銷契約)，並於114年7月12日、8月22日、9月29日簽訂3次補充協議書。據代銷契約第2條，委託銷售期間為114年6月1日起至115年3月31日止。本建案於114年6月中旬備查完成始開案銷售，截至115年3月底，湘澂公司計銷售35戶，預估銷售總額約◯億◯萬元。

2、欣雄公司在本建案開案銷售前，會對銷售人員辦理連續3天、每天約6小時之銷售講習，課程內容包括本建案之整體規劃、地段環境、建築設計、設備特色介紹及訂單、合約書審閱要點等銷售流程，及銷售過程應揭露之重要資訊、契約審閱期等。另欣雄公司亦有要求湘澂公司，如開案銷售後銷售人員有異動，應由本建案專案經理自行向銷售人員進行講習。

3、欣雄公司每周三定期與湘澂公司開會，就企劃內容進行討論，至於案場銷售情形，欣雄公司不定期(約每周1次或周末訪視)由業務部業務協理到場督導。原則上欣雄公司督導時，會以走動、駐足的方式觀察現場銷

售人員，但不會干涉銷售人員之銷售專業，且因委託湘澂公司代銷，已告知專案經理務必轉達各銷售人員應注意銷售預售屋時之各項法規，惟因不會在銷售人員身邊旁聽，故不清楚個別銷售人員之實際銷售說詞。

4、欣雄公司表示在本會調查後，經湘澂公司事後告知，始知悉湘澂公司之銷售人員向消費者說明介紹過程，曾要求有意購屋人支付定金始能攜回契約書審閱之情事。因本建案為欣雄公司第一個建案，公司投注許多心力在此，亦相當注意預售屋銷售時應遵循之相關法規，一再要求湘澂公司不能違法，故欣雄公司獲悉湘澂公司之銷售人員有此限制契約審閱之情事，強力譴責並絕不容許。

5、欣雄公司為防堵銷售流程及現場銷售人員之疏漏情事再度發生，已加強訪視稽核次數，包括督導銷售人員不得要求有意購屋人須支付定金始提供契約書攜回審閱，銷售現場並設有契約書 Qrcode，及新增訪視紀錄表，要求專案經理每日簽名。後續亦會加強銷售人員對公平交易法相關規定之教育訓練。

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：本建案係由欣雄公司興建並委託湘澂公司銷售，且依代銷契約第5條及第7條約定，欣雄公司及湘澂公司均因銷售行為獲有利益。雖欣雄公司表示並不知悉湘澂公司銷售人員銷售過程為何會向購屋人表達須支付定金始得攜回預售屋買賣契約書審閱之情事，且過往曾多次對湘澂公司銷售同仁進行宣導等語；惟欣雄公司為本建案預售屋買賣契約書之賣方，並與湘澂公司簽訂代銷契約，依據前述契約第6條、第8條、第13條及第14條就行銷業務、廣告企劃內容及雙方義務責任等事務之約定，欣雄公司亦應對湘澂公司之銷售行為進行指示及監督，尚無法因不知悉現場銷售情形據以卸責，故欣雄公司與湘澂公司均為本案銷售行為主體。

四、欣雄公司委託湘澂公司銷售本建案過程，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8月本建案銷售現場，銷售人員於銷售過程中，對於消費者詢問可否將契約書攜回審閱時，銷售人員表示須付定金始能攜回，否則只能現場審閱。

(二)復據本會人員於114年11月再訪查本建案銷售現場，銷售人員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，銷售人員亦表示無電子檔可提供。

(三)綜上，欣雄公司與湘澂公司於銷售本建案過程，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，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、欣雄公司及湘澂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)然本案欣雄公司與湘澂公司銷售本建案過程，其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，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 6 月開案銷售迄結束委託湘澂公司代銷之 115 年 3 月 31 日止，已銷售 35 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。欣雄公司及湘澂公司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，欣雄公司及湘澂公司於114年6月開案銷售至115年3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。