

# 公平交易委員會處分書

公處字第 115037 號

被處分人：宏國木業股份有限公司

統一編號：04437791

址 設：臺北市松山區敦化北路 167 號 18 樓

代 表 人：林○○○

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、被處分人於銷售宜蘭縣五結鄉「春悅大地第一期豐禾」預售屋過程，挾其資訊不對等之優勢地位，就有平價住宅事實，卻以員工保留戶、會移到第二期之顯非事實說詞陳述，致引人錯誤之方式從事交易，為足以影響交易秩序之欺罔行為，違反公平交易法第 25 條規定。
- 二、處新臺幣 200 萬元罰鍰。

## 事 實

- 一、案據本會獲悉被處分人於銷售宜蘭縣五結鄉「春悅大地第一期豐禾」預售屋建案(下稱本建案)過程，銷售人員向購屋人表達本建案 2、3 樓為員工保留戶，且宜蘭縣政府將在春悅大地第二期規劃 223 戶平價住宅，疑隱瞞本建案有 29 戶平價住宅之資訊，涉及違反公平交易法第 25 條規定。
- 二、調查經過

(一)函請購屋人 A 提出說明，略以：

- 1、112 年 11 月間至本建案賞屋，洽談過程，被處分人銷

售人員主要係針對建材、四周環境及後續幾期社區規劃進行介紹，因購屋人A有自住需求，原擬購買3樓戶型，惟銷售人員表示此為員工認購的保留戶，不提供出售，要等被處分人後續宣布，購屋人A則於賞屋當日簽約。

2、嗣113年7月間，被處分人銷售人員以LINE告知本建案有合宜住宅，並將於同年7月14日召開說明會，購屋人A則表示當初銷售人員表示2、3樓鎖起來不賣，怎麼變成合宜宅，且合宜宅不是隔壁大樓等語。又於說明會當日，被處分人表達本建案有平價住宅，並強調平價住宅不是一般人可以抽籤等語，已購戶表示被欺騙，後續被處分人則做出補償措施，承認疏失。

(二)函請被處分人提出說明，略以：

- 1、本建案為宜蘭縣「五結住宅整體開發計畫」範圍內第一期之首推建案。依據前述計畫平價住宅總戶數共計223戶，每次申請建造執照其平價住宅總戶數應大於當次申請總戶數之1/3戶，本建案申請總戶數為86戶，是平價住宅須有29戶。因此，本建案扣除29戶為平價住宅不能銷售外，可售戶數共計57戶，預估總銷售金額○元。
- 2、本建案一般住宅戶別售價，主要是參考周邊區域行情定價；至於平價住宅戶別售價，係參照廢止之「國民住宅條例施行細則」第22條以成本價計算送宜蘭縣政府核定，被處分人會提供建築成本等資料予宜蘭縣政府做為平價住宅後續售價之估算及核定。
- 3、本建案及第二期各項期程辦理情形：

- (1) 107年6月14日取得本建案建造執照，原核定地下1層、地上5層、1幢1棟36戶；而後變更為地下1層、地上6層、1幢1棟86戶。108年3月8日申報開工、111年4月完成大樓建物屋頂板勘驗。
- (2) 112年4月前即有老客戶向被處分人反映為使日後管理方便，建議平價住宅能集中興建，故而在112年4月開始規劃向宜蘭縣政府申請五結住宅整體開發計畫案之平價住宅戶別變更集中於第二期。
- (3) 112年5月開始對外銷售本建案，截至113年6月13日止，已銷售○戶、解約○戶、實際成交○戶，餘戶數則未再銷售。
- (4) 112年8月2日取得第二期規劃設計223戶均為平價住宅之建造執照，並於同年11月15日正式向宜蘭縣政府申請本建案平價住宅戶別變更集中於第二期。
- (5) 113年1月18日宜蘭縣政府召開「宜蘭縣非都市土地使用分區及使用地變更專責審議小組」第24次會議，針對被處分人申請「五結住宅整體開發計畫」變更內容對照表(即平價住宅集中興建第二期)案予以審議，原則同意通過，並於113年4月26日函請被處分人修正計畫書相關資料後依程序辦理核定。
- (6) 113年6月3日被處分人提交修正後之「五結住宅整體開發計畫案」變更內容對照表相關資料予宜蘭縣政府。113年6月24日接獲宜蘭縣政府函復再予補正相關內容後，被處分人再於同年7月26日補正變

更內容對照表予宜蘭縣政府。

(7)惟在前述申請變更至第二期過程中，被處分人也於113年6月間通知購屋人表達本建案第一期2、3樓有平價住宅之資訊，並於7月14日驗交屋流程說明會向購屋人說明29戶平價住宅集中興建於第二期一事，目前無法於交屋前順利完成，雖然當時被處分人對於平價住宅要移到第二期仍在努力，但能否決定移至第二期，非被處分人可決定，故向購屋人說明目前29戶平價住宅仍在本建案，爰造成部分購屋人不滿，進而向各單位檢舉。被處分人雖於113年7月26日向宜蘭縣政府申請變更，惟集中興建一事確實無法於短期間內完成計畫變更，而宜蘭縣政府又希望被處分人妥善處理糾紛，儘速平息購屋人不滿聲浪，當時很多事情卡在一起，包括答應購屋人要交屋之期間一直往後延等，故而在整體評估後，最後放棄將第一期29戶平價住宅變更至第二期，並於113年8月8日針對不能接受本建案有平價住宅的已購戶依戶別大小提供○萬及○萬元減價補償方案或選擇無條件解約退戶。另於113年8月底申請變更第二期建造執照為○戶。

4、截至本會115年3月5日約談被處分人並揭示相關事證前，被處分人就本建案銷售過程之說明：

(1)除專案經理甲君外，共有乙君、丙君及丁君等3位銷售人員，惟該3位銷售人員均已離職。

(2)本建案所屬「五結住宅整體開發計畫」內有關部分

住宅須作平價住宅使用之規定，即有將平價住宅之興建部分變更為集中興建之計畫，但此計畫在開發計畫之變更未申請及獲得核准前，不得為任何銷售。故本建案於112年5月對外銷售前，被處分人即有對銷售人員說明本建案2、3樓有29戶為平價住宅，並要求銷售人員銷售時要作說明且不得銷售；若平價住宅將來得變更為集中興建至第二期，則本建案29戶視情形保留為員工宿舍、員工優先承購住宅或以一般住宅銷售；若無法變更完成，則仍待主管機關核准再為平價住宅之銷售，但現在不能銷售等語。且在本建案銷售時，皆有請銷售人員告知消費者本建案2、3樓部分戶別有平價住宅。

- (3) 另於銷售中期時，被處分人執行長戊君與銷售部門曾有口頭討論，後續本建案平價住宅戶別如能向宜蘭縣政府申請變更通過於第二期集中設置，可規劃為員工宿舍、員工優先承購住宅，故銷售人員才有對購屋人說明本建案之平價住宅戶別後續可能會規劃為員工宿舍、員工優先承購住宅之說法。前述口頭討論內容，並無會議資料或證明文件。
- (4) 被處分人銷售時絕無隱瞞本建案部分戶別為平價住宅使用之事實，本建案房屋及土地預定買賣契約書所附「建造執照影本」第47點已載明「五結住宅整體開發計畫用地變更協議書：於第五條丙方(指被處分人)捐贈之公共設施用地並完工驗收，點交予甲、乙方(指宜蘭縣政府、宜蘭縣五結鄉公所)。前述工

程需於取得第一期平價住宅使用執照前建設完成，……」即有平價住宅之說明，非被處分人銷售人員於實際銷售時所得隱瞞。

(5) 至於被處分人113年7月14日舉辦驗交屋流程說明會，會中提及平價住宅集中設置之事無法於交屋前順利完成，部分已購戶因而心生不滿，進而向各單位提出檢舉。被處分人雖認建造執照備註第47點已載明本建案有部分戶別作為平價住宅使用，且已要求銷售人員於銷售過程應完整陳述平價住宅之存在及集中設置之情況，故無任何隱瞞或欺罔情事。惟已購戶既有誤會，宜蘭縣政府亦希望被處分人妥善處理本件糾紛，故被處分人基於整體開發計畫後續之順利進行，已與所有已購戶○戶協商，其中○戶全額退款並解約、○戶係被處分人董事購買未予折讓外，餘○戶均達成折讓協議。

5、本會115年3月5日約談被處分人並揭示相關事證，被處分人當日及後續就本建案銷售過程之說明：

(1) 107年6月14日領照之本建案建造執照所載，原核定「層棟戶數」為地下1層、地上5層、1幢1棟36戶。前述36戶原始規劃均為平價住宅，惟從建造執照上無法看出、亦無記載本建案36戶為平價住宅資訊。但因一開始就興建全部戶數皆為平價住宅，並無法對外銷售，對被處分人而言，只能以建造成本計價銷售，且土地成本之計算，亦無法以市價計入，會造成龐大資金壓力、甚至可能賠錢。故

而，被處分人於 108 年 12 月 20 日申請戶數變更為 86 戶，並於 109 年 12 月間經宜蘭政政府獲准依「五結住宅整體開發計畫用地變更協議書」第 7 條第 6 款前段「每次申請一般住宅建造執照時，應符合平價住宅建造執照累計總戶數為興建住宅建造執照總戶數三分之一以上規定」變更。是被處分人在本次變更申請時即知悉 86 戶須有 29 戶為平價住宅，又前述平價住宅資訊，僅於備註第 47 點有記載，但未記載有多少戶數及樓層。

- (2) 被處分人於 112 年 5 月開案銷售迄 113 年 6 月最後一戶簽約，由始至終皆有要求銷售人員必須向購屋人明確說明本建案尚有戶別作為平價住宅，及被處分人正與宜蘭縣政府協商將第一期平價住宅集中興建於第二期，但平價住宅之集中興建是否能順利獲得宜蘭縣政府同意，並不確定。另提出 113 年 6 月 18 日銷售人員於 LINE 群組回報，客戶詢問本建案 2、3 樓是成合宜住宅嗎？銷售人員回復客戶表示，公司是跟我們說 2-3 樓合宜宅會移至第二期；以及 113 年 6 月 20 日客戶詢問「所以 2、3 樓還是規劃合宜宅？」銷售人員回復「是的」。前述記錄可證銷售人員知悉本建案 2、3 樓為平價住宅之資訊。另行政人員己君在回報其電話服務之客戶資料內容中，亦有向客戶說明本建案有合宜宅一事。
- (3) 經本會揭示被處分人專案經理甲君於 112 年 11 月 16 日、12 月 11 日及 113 年 1 月 3 日向購屋人介紹及指

導銷售人員如何向購屋人說明過程之錄音及節錄文字後，甲君承認銷售過程確實如錄音內容摘錄之文字，其在教育訓練指導銷售人員介紹時，是告知以員工保留戶進行介紹，而後因為被處分人要將本建案平價住宅移到第二期，故後來向購屋人介紹時，才表達會移到第二期。復在本會揭示宜蘭縣政府提供多件購屋人申訴之消費爭議申訴(調解)資料表之陳情內容後，甲君亦坦承前述消費爭議申訴之購屋人所述情況，確實係因銷售人員於銷售本建案時，曾告知2、3樓為員工認購的保留戶，不提供出售等語，而後因為被處分人要將本建案平價住宅移至第二期，在後來告知銷售人員後，銷售人員才會向購屋人表達本建案平價住宅會移到第二期。

- (4) 至於112年5月開案銷售時即已知悉2、3樓29戶為平價住宅，為何銷售時仍要向購屋人表達2、3樓為員工保留戶之原因及考量部分，被處分人執行長戊君表示，本建案在規劃初期就是認為一般住宅與平價住宅一樣，其雖有處理驗交屋流程說明會及本建案推廣等公關活動，但未涉及銷售流程，故而直至本建案後來發生消費爭議調處時始知悉銷售人員有向購屋人表達2、3樓為員工保留戶。至於為何會有員工保留戶之說法，戊君表達雖內部曾有檢討，但可能係因為平價住宅之規劃要如何處理尚未定案，才会有對外先以員工保留戶之說詞。甲君亦表達因為這29戶要規劃何用途使用尚不確定，故先以員工

保留戶向購屋人說明。另被處分人對於本建案雖有平價住宅，但並無擔心不好賣或會因此影響房價。

6、本建案 29 戶平價住宅之建材設施與其餘 57 戶一般住宅相同，平價住宅並非嫌惡設施，其售價係參照廢止之「國民住宅條例施行細則」第 22 條以成本價計算後，送宜蘭縣政府核定，雖可預期將低於市價，惟平價住宅之承購者有資格限制，非任何人可得購買，不得以平價住宅之售價較低而認當然影響一般住宅之價格。況桃園市龜山區 A7、新北市板橋浮洲等合宜住宅閉鎖期後之成交價格，與市場行情相當，故本建案一般住宅之價格，不因其中 29 戶為平價住宅受有影響。

(三)函請被處分人銷售人員丙君及丁君提供相關資料及到會陳述，略以：

1、銷售人員丙君：

(1)本建案開案銷售前即到職，○年○月至○月間擔任行政人員，同年○月轉為銷售人員迄○年○月底因合約到期而離職。

(2)銷售前，被處分人有提供書面之定位點簡報、建案環境介紹講稿資料。另執行長戊君於本建案銷售期間亦有就本建案之理念、園區的介紹進行教育訓練，惟在介紹各期時，僅針對第二期有講述為平價住宅，本建案則未提及 2、3 樓有平價住宅。

(3)丙君就本建案銷售過程表示：

甲、從未看過「五結住宅整體開發計畫」，至本建案建造執照備註第 47 點有揭露平價住宅之資訊，係

本會向丙君揭示後，其始知悉有註記，之前並未看過。

乙、丙君行政職期間及轉為銷售人員正式銷售前，並不知本建案2、3樓29戶為平價住宅，其從被處分人獲知之訊息是屬員工認購用之員工保留戶。故而，在行政職兼銷售人員(僅幫忙洽談，簽約以另一銷售人員名義簽約)期間，跟購屋人洽談過程，談及本建案2、3樓時，丙君告知購屋人2、3樓為員工保留戶。前述說詞，即係依被處分人對內部人員之教育訓練所述。

丙、嗣112年10月丙君轉為銷售人員期間，從被處分人專案經理甲君獲知本建案2、3樓為平價住宅，甲君並表達被處分人要跟宜蘭縣政府申請變更集中至第二期，但銷售過程，先不要跟購屋人告知有平價住宅，後續才變成銷售時跟購屋人告知本建案2、3樓平價住宅會移到第二期。

丁、專案經理甲君在跟銷售人員介紹本建案時，並未充分告知2、3樓其實是平價住宅，係後來始陸續告知非員工保留戶，且針對本建案2、3樓29戶要移到第二期，亦表達先不要跟購屋人明講本建案有平價住宅等說詞。被處分人在開案銷售前及銷售期間，一開始就沒有以充分告知購屋人實情之方式進行銷售。

## 2、銷售人員丁君：

(1)本建案開案銷售後始到被處分人服務，於○年○月

○日至○年○月○日間擔任銷售人員。

(2)銷售前，被處分人有提供書面之建案環境介紹資料、定位點簡報及電子表板供學習。另執行長戊君於丁君銷售期間亦有就本建案之理念、園區的介紹進行教育訓練。

(3)丁君就本建案銷售過程表示：

甲、從未看過「五結住宅整體開發計畫」，至本建案建造執照備註第47點有揭露平價住宅之資訊，係本會向丁君揭示後，其始知悉有註記，之前並未看過。

乙、丁君曾於112年11月16日跟在專案經理甲君身旁學習，甲君向購屋人介紹過程，購屋人曾詢問各樓層是否還有戶別時，甲君先表示4、5樓都賣完了，又說4、5樓各剩一戶，並表達2、3樓不對外銷售，是公司之資產，作為員工保留戶給員工認購。此外，於112年12月11日甲君在丁君正式銷售前聽取及指導丁君要如何向購屋人介紹之過程，甲君向丁君表達不要講鎖戶，要講我們要保留給員工認購，若購屋人詢問，你們什麼時候要拿出來賣，要說我們同仁基本上不會拿出來賣，但是如果認購完了後要拿出來賣，也是113年中下旬之後的事等語。故丁君在銷售前，僅被告知本建案2、3樓29戶為員工保留戶，並不知為平價住宅，而銷售人員會有員工保留戶之說法，即係因被處分人對銷售人員之教育訓練過

程，就是如此說明。

丙、丁君嗣後雖從執行長戊君及專案經理甲君以口頭說明方式知悉本建案 2、3 樓 29 戶為平價住宅，並要移至第二期，但未說明係要提出申請變更並經核准。丁君在 113 年 1 月 3 日向第一筆購屋人介紹時，甲君曾向購屋人表達本建案 2、3 樓為合宜住宅，會移到第二期。而丁君在與購屋人介紹時，亦確實係向購屋人表達本建案 2、3 樓 29 戶是平價住宅，會移到第二期。前述說詞，係在被處分人已向銷售人員表達本建案 2、3 樓平價住宅要移至第二期後，故向購屋人表達之訊息，即以本建案平價住宅要移至第二期向購屋人介紹，而不會再如之前，在一開始介紹時會表達係員工保留戶。

(四)函請宜蘭縣政府提供相關資料及說明：

1、宜蘭縣政府提供受理消費爭議申訴(調解)資料表及調解筆錄○件、民意信箱陳情案件○件、總統府電子信箱陳情案件○件等共計○件消費爭議資料，經扣除相同民眾多次反映之件數後計有○件，內容略以：

(1)○件中 共有○件表示，銷售人員告知本建案 2、3 樓將保留給員工，為員工保留戶；該○件中有○件，銷售人員並告知整體造鎮計畫中有○戶平價住宅會全部集中在第二期。又該○件中有○件消費者注意到買賣契約書所載建造執照第 47 點備註內容提及「第一期平價住宅」一詞，其因有疑慮經詢問銷售

人員乙君後，獲明確表示「第一期平價住宅」即為造鎮計畫中的第二期住宅社區。

(2)○件中餘○件表示，銷售人員告知本建案2、3樓先鎖住不賣，會等暑假在做銷售，抑或目前不賣，將留至完工交屋後才賣，並均表示第二期為平價住宅。又其中○件消費者反覆向銷售人員乙君確認本建案有無平價住宅，銷售人員明確表示本建案不會有平價住宅，整個平價住宅會集中於第二期。

2、依宜蘭縣政府與被處分人101年9月5日簽訂之「五結住宅整體開發計畫(五結鄉協和段156地號等)用地變更協議書第7條：「平價住宅……五、丙方每次申請一般住宅建造執照時，應符合平價住宅建照累計總戶數為興建住宅建造執照總戶數三分之一以上規定，如未符合前述要求，甲方僅就一般住宅建造執照累計總戶數為興建住宅建造執照總戶數三分之二以內的建造執照予以核准。唯丙方得另申請平價住宅建造執照，於增加平價住宅申請戶數後，甲方應依前述要求，核准丙方一般住宅建造執照申請。」規定，本建案原核准107年3月19日建管建字第00154號建造執照，建築規模為地下1層地上5層1幢1棟36戶，其中14戶為平價住宅(14戶>總戶數三分之一以上應設平價住宅計12戶)。嗣被處分人申請開發計畫變更經宜蘭縣政府107年12月24日府建國字第1070216311A號函許可開發計畫書(變更)在案，被處分人則賡續辦理變更設計並經宜蘭縣政府核准建造執照第1次變更設計，建築規模變更為地下1層地上6

層 1 幢 1 棟 86 戶，其中 29 戶為平價住宅(29 戶>總戶數三分之一以上應設平價住宅計 28 戶)，平價住宅分別位於二層 14 戶、三層 14 戶、五層 1 戶。本建案於 113 年完工並取得 113 年 7 月 12 日建管使字第 00218 號使用執照，符合 107 年 12 月 24 日府建國字第 1070216311 號函許可開發計畫書(變更)內容及「五結住宅整體開發計畫(五結鄉協和段 156 地號等)用地變更協議書第 7 條規定。

- 3、另被處分人依「非都市土地使用管制規則」第 22 條及「非都市土地開發審議作業規範」規定，於 112 年 11 月 15 日檢送五結住宅整體開發計畫案變更內容對照表(即申請本建案平價住宅戶別變更集中於第二期)一事，經宜蘭縣政府於 114 年 6 月 10 日函請補正後，被處分人已於同年 6 月 16 日申請撤銷變更申請案，宜蘭縣政府則於同年 6 月 27 日函復同意撤案在案。

#### 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。」所謂「欺罔」，係對於交易相對人，以欺瞞、誤導及隱匿重要交易資訊致引人錯誤之方式，從事交易之行為。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。判斷「足以影響交易秩序」時，可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肯認(最高行政法院 95 年度判字第 999 號判決)。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」。

- 二、衡酌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，且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。而不動產建築開發業者及不動產經紀業者對於預售屋之開發、興建及銷售等業務深具專業知識，且為前述領域之專業廠商，對其所製作及提供之相關交易資訊，本較資訊弱勢之購屋人瞭解，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。故不動產建築開發業者及不動產經紀業者於銷售預售屋時，倘利用其資訊上之優勢，以欺瞞、誤導或隱匿重要交易資訊致引人錯誤之方式從事交易，例如以錯誤或不實之資訊或隱瞞有平價住宅資訊致引人錯誤之方式從事交易，將對購屋人構成欺罔行為。又前述行為，同時對其他依法令規定提供完整且

正確之預售屋相關交易資訊予購屋人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、被處分人銷售本建案過程，就 2、3 樓有 29 戶平價住宅資訊，以顯非事實之說詞進行銷售，對於購屋人構成欺罔行為：

- (一)經查本建案係由被處分人投資興建，且廣告企劃與銷售業務亦由被處分人負責，為預售屋買賣契約書之賣方，直接面對消費者解說本建案之相關資訊以進行銷售，並隨銷售行為獲有利益，故被處分人為本案行為主體。
- (二)復查本建案為宜蘭縣「五結住宅整體開發計畫」範圍內第一期之首推建案，於 112 年 5 月開案銷售，總戶數 86 戶，其中 29 戶為平價住宅不能銷售，可售戶數計 57 戶。前述平價住宅之資訊，被處分人於多次書面及到會陳述均表示，本建案房屋及土地預定買賣契約書所附「建造執照影本」第 47 點記載「五結住宅整體開發計畫用地變更協議書：於第五條丙方(指被處分人)捐贈之公共設施用地並完工驗收，點交予甲、乙方(指宜蘭縣政府、宜蘭縣五結鄉公所)。前述工程需於取得第一期平價住宅使用執照前建設完成，……」即載明本建案有平價住宅之資訊；且銷售前有就「五結住宅整體開發計畫」內容，對銷售人員說明本建案 2、3 樓有 29 戶平價住宅，並要求銷售人員銷售時要作說明且不得銷售。若平價住宅將來得變更為集中興建至第二期，則本建案 29 戶視情形保留為員工宿舍、員工優先承購住宅或以一般住宅銷售。若無法變更完成，則仍待主管機關核准再為

平價住宅之銷售，但現在不能銷售等語，故本建案銷售過程並無隱瞞或欺罔情事。

(三)惟據購屋人A所述及宜蘭縣政府提供之多件消費爭議申訴(調解)資料表及調解筆錄、民意信箱陳情案件、總統府電子信箱陳情案件之相關內容均顯示，被處分人銷售人員於銷售本建案時，主要係告知2、3樓為員工認購的保留戶，不提供出售，要等被處分人後續宣布，並說明造鎮計畫中有223戶平價住宅會全部集中在第二期。甚至有1位購屋人注意到買賣契約書所載建造執照第47點備註有揭示平價住宅資訊，並詢問銷售人員乙君獲復第一期平價住宅即為造鎮計畫中的第二期住宅社區；另有1位購屋人一再向銷售人員乙君確認本建案是否有平價住宅時，銷售人員明確告知本建案不會有平價住宅，整個平價住宅會集中於第二期，隱瞞本建案有平價住宅之事實。直至113年6、7月間，被處分人方告知購屋人本建案有平價住宅，並於召開說明會後，購屋人始知悉本建案2、3樓29戶為平價住宅。

(四)復據向被處分人彼時之2位銷售人員進行瞭解，丙君係於112年5月開案前即到職擔任行政人員，同年10月轉為銷售人員，丁君則於112年11月到職擔任銷售人員。該2人均表示，從未看過「五結住宅整體開發計畫」，且對本建案建造執照備註第47點有揭露平價住宅之資訊，係本會向該2人揭示後，始知悉有註記，之前並未看過。丙君復表示，行政職期間及轉為銷售人員正式銷售前，並不知本建案2、3樓29戶為平價住宅，其從被處分人獲知之訊息是屬員工認購用之員工保留戶，且被

處分人執行長戊君於本建案銷售期間，雖亦有就本建案之理念、園區介紹進行教育訓練，惟僅針對第二期有講述為平價住宅，本建案則未提及2、3樓有平價住宅。故而，丙君在行政職兼銷售人員期間，跟購屋人洽談過程談及本建案2、3樓時，係告知為員工保留戶。丁君則提出其於112年11月16日跟在專案經理甲君身旁學習時，甲君向購屋人介紹過程之錄音事證顯示，購屋人詢問各樓層是否還有戶別時，甲君先表示4、5樓都賣完了，又說4、5樓各剩一戶，並表達2、3樓不對外銷售，是公司之資產，作為員工保留戶給員工認購。此外，依據112年12月11日甲君在丁君正式銷售前聽取及指導丁君要如何向購屋人介紹之錄音事證顯示，甲君向丁君表達不要講鎖戶，要講我們要保留給員工認購，若購屋人詢問，你們什麼時候要拿出來賣，要說我們同仁基本上不會拿出來賣，但是如果認購完了後要拿出來賣，也是113年中下旬之後的事等語。

(五)再者，2位銷售人員復表示，渠等後續從專案經理甲君獲悉本建案2、3樓29戶為平價住宅，並要移至第二期時，其中丙君表示，甲君當時表達被處分人要跟宜蘭縣政府申請變更集中至第二期，但銷售過程，先不要跟購屋人告知有平價住宅，後續才變成銷售時跟購屋人告知本建案2、3樓平價住宅會移到第二期。丁君則提出其於113年1月3日向購屋人介紹過程之事證顯示，甲君向購屋人表達本建案2、3樓為合宜住宅時，即係說明會移到第二期，而丁君自身在向購屋人介紹時，亦係表達本建案2、3樓29戶是平價住宅，會移到第二期。前述說

詞，係在被處分人向銷售人員表達本建案 2、3 樓為平價住宅且要移至第二期後，故向購屋人表達之訊息，即以本建案平價住宅要移至第二期向購屋人介紹，而不會再如之前，在一開始介紹時會表達係員工保留戶。

(六)又經揭示前述調查所獲之消費爭議申訴(調解)資料表之陳情內容，以及被處分人專案經理甲君於 112 年 11 月 16 日、12 月 11 日及 113 年 1 月 3 日向購屋人介紹及指導銷售人員如何向購屋人說明過程之錄音及節錄文字後，被處分人始承認銷售過程確實如錄音內容摘錄之文字，在教育訓練指導銷售人員介紹時，是告知以員工保留戶進行介紹，而後因為被處分人要將本建案平價住宅移到第二期，故後來向購屋人介紹時，才表達會移到第二期。且消費爭議申訴之購屋人所述情況，確實係因銷售人員於銷售本建案時，曾告知 2、3 樓為員工認購的保留戶，不提供出售等語，而後因被處分人要將本建案平價住宅移至第二期，在後來告知銷售人員後，銷售人員才會向購屋人表達平價住宅會移到第二期。綜此，被處分人銷售人員於 112 年 11 月及 12 月間對購屋人表達本建案 2、3 樓為員工保留戶，以及後續向購屋人表達本建案平價住宅要移至第二期之說詞，均係依照被處分人對銷售人員之教育訓練所致，且與前述檢舉人及消費爭議申訴或陳情內容所述情形相符。

(七)被處分人雖曾辯稱「建造執照影本」第 47 點已有揭載本建案有平價住宅之資訊，非被處分人於實際銷售時所得隱瞞等語。惟查：

1、一般預售屋買賣交易過程，由於預售屋之交易金額龐

大，交易標的尚未具體成形而風險高，且多數人缺乏頻繁之交易經驗，故購屋人於交易前可取得之資訊有限，通常係購屋人至接待中心後，大多憑藉銷售人員之介紹或依賴不動產相關業者提供之相關資訊，據以評估其產品是否符合自身需求，並為交易與否之決定。

- 2、觀諸本建案建造執照影本第 47 點所載「五結住宅整體開發計畫用地變更協議書：於第五條丙方(指被處分人)捐贈之公共設施用地並完工驗收，點交予甲、乙方(指宜蘭縣政府、宜蘭縣五結鄉公所)。前述工程需於取得第一期平價住宅使用執照前建設完成，……」之內容，並未清楚記載本建案有多少戶平價住宅，亦未載明平價住宅之樓層及分佈，對於非甲、乙、丙三方之其他外人而言，根本無法知悉五結住宅整體開發計畫各期程之真實面貌，更何況該第 47 點內容並非記載於一望即見之正本表格欄位，而係以備註方式呈現在距離正本表格欄位相差甚遠之末端位置，又建造執照影本僅為買賣契約書之附件之一。因此，對多數購屋人而言，其於洽談購屋過程未必均會注意到建造執照影本第 47 點內容；又縱使其有注意到前述資訊，亦無法合理判斷本建案 2、3 樓 29 戶為平價住宅，仍需透過銷售人員之說明，始能充分知悉標的物之真實情況。
- 3、然而，依據宜蘭縣政府提供之○位消費爭議申訴調解等資料表中，僅有○位購屋人有注意到買賣契約書附件中之建造執照第 47 點內容提及之「第一期平價住

宅」一詞，其因對該文字有所疑慮，經詢問銷售人員乙君後，卻被明確告知「第一期平價住宅」即為造鎮計畫中的第二期住宅社區。至本建案另2位銷售人員丙君、丁君銷售過程由始至終不知建造執照第47點所記載之內容，且渠等銷售初期並不知本建案2、3樓實為平價住宅，僅知悉該2、3樓為員工保留戶，更遑論是處於資訊劣勢之購屋人僅能從與銷售人員互動過程獲知訊息，爰如何期待購屋人從前述建造執照影本即得知悉或超脫出銷售人員所不知之本建案2、3樓29戶為平價住宅之資訊。

- 4、況且，依據被處分人所述，本建案為宜蘭縣「五結住宅整體開發計畫」範圍內第一期之首推建案，依據前述計畫平價住宅總戶數共計223戶，每次申請建造執照其平價住宅總戶數應大於當次申請總戶數之1/3戶，而被處分人係於107年6月14日取得本建案建造執照，申請總戶數為86戶，依前述規定平價住宅須有29戶，故被處分人在銷售初期，明知本建案2、3樓29戶從一開始即係規劃為平價住宅，且得否變更設置於第二期，須經宜蘭縣政府核准，非其單方面可決定，卻仍於此前提下，對其銷售人員教授對購屋人表達本建案2、3樓為員工保留戶，以顯非事實之說詞進行銷售。甚至在被處分人後續向銷售人員說明223戶平價住宅會全部集中在第二期時，亦未充分告知此僅係被處分人片面之規劃，仍待宜蘭縣政府同意，尚非定案，而有不確定性，肇致銷售人員向購屋人表達223戶平價住宅會全部集中在第二期，甚至有

1 位購屋人一再確認本建案是否有平價住宅時，仍以被處分人教授之說詞，告知購屋人本建案不會有平價住宅，會移到第二期等語，誤導購屋人認為本建案平價住宅會移至第二期，並隱瞞尚未經宜蘭縣政府核准得為變更之事實。是故，被處分人前述違法卸責之詞，顯不足採。

(八)綜上，被處分人於銷售過程中，於購屋人洽詢本建案 2、3 樓層用途時說詞一再改變，先稱其為員工保留戶，後又辯稱第一期平價住宅即屬第二期住宅社區、平價住宅將會集中於第二期云云。此等刻意隱匿及話術反覆，對外掩蓋本建案 2、3 樓存在 29 戶平價住宅事實之舉，再對照本案有購屋人於購屋時，主動向銷售人員反覆洽詢，並於事後得知真相時積極申訴之客觀行為表現，正足以驗證該等事實屬購屋人作成交易決定時之重要參考依據，且涉及交易雙方之核心利益所在，具有不容忽視之關鍵性。詎料，被處分人明知實情，卻利用資訊不對等之優勢，於銷售期間自始至終以顯非事實之說詞，引導購屋人誤認 2、3 樓僅為員工保留戶，或誤信平價住宅已確定集中移到第二期，使處於資訊劣勢之購屋人難以知悉標的物之真實情況，進而妨礙其作成正確之交易判斷，業有檢舉人、宜蘭縣政府提供之消費爭議申訴調解紀錄，以及被處分人銷售人員之證詞與相關事證可稽。是被處分人於本建案銷售過程，就涉及交易決定之重要資訊，以顯非事實致引人錯誤之方式從事交易，對於購屋人核已構成欺罔行為。

四、被處分人前揭就本建案 2、3 樓有 29 戶平價住宅資訊之欺

罔行為，業足以影響交易秩序：

(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)本案對於赴案場欲瞭解或購買本建案的消費者之影響性：

1、首先，從預售屋交易之產業特性來看，預售屋交易不同與一般消費性商品，不僅交易金額龐大，交易標的尚未具體成形風險高，且涉及權利義務事項繁多，對購屋人而言，預售屋階段所購買之房屋，本質上是一種「權利契約」買賣，與成屋或一般消費品之「實物交易」迥異。而多數消費者並無頻繁購買經驗，交易前可取得之資訊相當有限，大多僅能憑藉銷售人員之介紹或依賴不動產相關業者提供之相關資訊，據以評估其產品是否符合自身需求，並為交易與否之決定，故消費者相對於預售屋銷售業者實為資訊弱勢之一方。又對消費者而言，凡涉及所購買標的物情狀之交易條件或資訊，諸如房屋價格、格局、設備、社區環境、規模、社區(住戶)組成結構、管理、公設、交通便利性、週遭生活機能等事項，無不為消費者所關切，且為影響交易與否之重要依據。

2、惟被處分人於本建案銷售過程，在明知 2、3 樓 29 戶

實為平價住宅之前提下，卻仍以 2、3 樓 29 戶為員工保留戶等顯非事實之說詞，致購屋人誤認沒有平價住宅，抑或平價住宅會移到第二期，使處於資訊劣勢之購屋人，難以充分知悉標的物之真實情況，已妨礙處於資訊劣勢之購屋人作成正確交易判斷。衡酌本建案於 112 年 5 月開案銷售至 113 年 6 月 13 日止，銷售期間長達 1 年 2 個月，其所接待之消費者絕非僅有實際簽約之購屋人，縱退一步僅以銷售○戶、解約○戶，實際成交○戶而論，因被處分人以顯非事實之說詞進行銷售行為，致購屋人誤認而向相關機關申訴之案件即達十餘件，難認屬單一個別或非經常性交易事件，除對前述已購戶已造成實質影響外，亦影響系爭當時赴案場賞屋之不特定交易相對人，而具有影響多數受害人之效果，且已損害健全的市場秩序仰賴於「資訊對稱」下的理性決策之交易秩序。

(三) 本案對於預售屋市場交易秩序之影響性：

- 1、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。而預售屋交易高度依賴銷售人員之介紹及不動產相關業者提供之相關資訊，已如前述，本建案銷售過程卻係以不實之資訊，誤導購屋人作出非理性之錯誤交易決定，進而影響其自身權益，係以「非效能競爭」之手段遂行交

易，已使預售屋交易核心從價格、品質、服務或其他條件爭取交易機會之效能競爭本質受到破壞。

2、再者，公平交易法對於預售屋交易秩序之規範，乃在維護消費者避免於資訊不充分狀況下陷入欺罔或顯失公平之交易情境，補足消費者在預售屋交易中資訊不對稱之弱勢，衡平與預售屋銷售業者交易談判之能力，同時也在維護預售屋銷售同業間之公平競爭秩序。然被處分人前述就本建案 2、3 樓有 29 戶平價住宅資訊之欺罔行為，對於遵守法令規定提供完整及正確之預售屋相關交易資訊之同業，業形成不公平競爭，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，對整體預售屋市場交易秩序顯有負面效果，業足以影響交易秩序。

四、綜上論結，被處分人銷售本建案過程，挾其資訊不對等之優勢地位，就 2、3 樓有 29 戶平價住宅事實，卻以員工保留戶、會移到第二期之顯非事實說詞陳述，致引人錯誤之方式從事交易，除了引發多起交易糾紛，對購屋人在「資訊對等」下作出理性決策之交易秩序造成不當影響外，亦對其他依法令規定提供完整及正確交易資訊之同業，形成不正競爭之效果，核屬足以影響交易秩序之欺罔行為，違反公平交易法第 25 條規定。經依公平交易法施行細則第 36 條規定，綜合審酌被處分人為從事不動產相關領域多年之不動產建築開發業者，對於不動產銷售行為相關法令規範應有相當認知，且銷售時以充分告知購屋人實情之方式進行銷售並無難度、亦容易執行，惟於銷售本建案過程，

卻仍以顯非事實之說詞，致引人錯誤之方式從事交易，致案關行為引發多起糾紛，且對整體預售屋市場交易秩序顯有負面效果；以及本案違法行為期間、已銷售戶數、所得利益、事業規模、經營狀況、以往違法情形及配合調查態度等因素，爰依公平交易法第 42 條前段規定處分如主文。

中 華 民 國      115      年   6      月   18      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高等行政訴訟庭提起行政訴訟。