

公平交易委員會處分書

公處字第 114104 號

被處分人：冠軍商仲房屋有限公司

統一編號：90304882

址 設：基隆市信義區深溪路 18 號 1-4 樓

代 表 人：劉○○

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、被處分人於臉書網站刊載市占率 80%以上，就足以影響交易決定之服務品質為虛偽不實及引人錯誤之表示，違反公平交易法第 21 條第 4 項準用第 1 項規定。

二、處新臺幣 20 萬元罰鍰。

事 實

一、案緣民眾於 113 年 6 月 10 日向本會反映，被處分人所經營「中信房屋-冠軍商仲【微笑台北旗艦店】」臉書粉絲專頁於同年 4 月 30 日貼文(下稱案關廣告)刊載市占率 80%以上，疑涉廣告不實。

二、調查經過：

(一)經函請被處分人提出書面陳述及到會說明，略以：

1、案關廣告係由被處分人設計、審閱、製作及刊載，刊載期間為 113 年 4 月 30 日至 7 月 3 日，刊載於被處分人臉書粉絲專頁，其中載有「市占率 80%以上」用語之圖片，僅用於被處分人內部造勢使用，惟因員工疏忽而上傳於臉書，無意對外公開，是於收到本會調查書函即下架該圖片，並進行教育訓練及加強審查以避

免再次發生。

2、「市占率 80%以上」用語係指被處分人代表人劉君在被處分人之業績占比，計算方式為微笑台北社區於 113 年 1 月至 4 月，被處分人之委託及成交數量共計 26 筆，其中由劉君開發或銷售計 21 筆，占 81% ($=21/26$)。是臉書網站刊載市占率 80%以上，本意僅係內部使用不會公開，故用辭不夠精準，其係包含委託及成交數量之業績占比，非一般認知以成交數量計算之市場占有率。

3、被處分人於案關廣告刊載期間(113 年 4 月 30 日至 7 月 3 日)之微笑台北社區成交數量計 6 筆，成交金額計新臺幣(下同)○○○萬元。

(二)本會依被處分人所提供及內政部不動產交易實價查詢服務網資料，被處分人於 113 年 1 月至 4 月之微笑台北社區成交數量計有買賣 6 筆及租賃 2 筆，同期間該社區成交數量計有買賣 15 筆及租賃 8 筆(含被處分人成交但未公開於該網站之 2 筆)，被處分人之占比分別為 40% ($=6/15$)及 25%($=2/8$)，是依一般認知以成交數量所計算買賣及租賃市占率分別為 40%及 25%，與案關廣告所載市占率 80%以上不符。經函請被處分人再次到會說明，被處分人以書面陳述表示，為呈現被處分人在微笑台北社區耕耘最深，案件數量最多，計算方式為被處分人及同業之委託與成交數量，以及屋主自己成交數量等綜合性統計，並非單純以「成交市占率」計算，以微笑台北社區於 113 年 6 月為例，待售案件計 15 筆，其中被處分人開發並上架計 14 筆，占比超過 80%，數據主要係依被處分人內部紀錄及市場公開資訊，惟相關同業資料則已

下架。

(三)查被處分人就案關廣告刊載市占率 80%以上之理由及依據說法前後不一，惟本質上均為彰顯被處分人或其代表人之服務績效，其計算方式除成交數量外，亦將委託數量(包含一般及專任委託)列為其服務績效(共計 26 筆)，其中包含受有委託但未成交 11 筆及受有委託但由同業成交 2 筆，又在計算同業服務績效時，僅認列其成交數量 3 筆，則未包含委託數量。

理 由

一、按公平交易法第 21 條第 1 項及第 2 項規定：「事業不得在商品或廣告上，或以其他使公眾得知之方法，對於與商品相關而足以影響交易決定之事項，為虛偽不實或引人錯誤之表示或表徵。前項所定與商品相關而足以影響交易決定之事項，包括商品之價格、數量、品質、內容、製造方法、製造日期、有效期限、使用方法、用途、原產地、製造者、製造地、加工者、加工地，及其他具有招徠效果之相關事項。」同條第 4 項規定：「前 3 項規定，於事業之服務準用之。」所稱「虛偽不實」係指表示或表徵與事實不符，其差異難為一般或相關大眾所接受，而有引起錯誤之認知或決定之虞者；所稱「引人錯誤」係指表示或表徵不論是否與事實相符，而有引起一般或相關大眾錯誤之認知或決定之虞者。故事業倘以廣告或其他使公眾得知之方法，就與服務相關而足以影響交易決定之事項為虛偽不實或引人錯誤之表示，即違反前揭規定。復按同法第 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、案關廣告由被處分人設計、審閱、製作及刊載，為本案廣告主；廣告刊載期間為113年4月30日至7月3日。

三、被處分人於臉書網站刊載市占率80%以上，已違反公平交易法第21條第4項準用第1項規定：

(一)依不動產經紀業者銷售不動產的特性為，一方面接受屋主委託銷售房屋，另一方面又代表買主向屋主要約或議價之特有的交易制度，於成屋買賣過程中，相較買方或賣方而言，居於資訊優勢之地位。復按不動產經紀業者銷售房屋廣告所描述其於社區之成交紀錄、服務情形、市占率等，塑造其良好之服務品質及內容、企業形象等，屬交易相對人委託買賣房屋作成交易決定考量因素之一。

(二)查被處分人於臉書網站刊載「賀成交微笑三房車位」、「微笑實力派 市占率80%以上」、「冠軍商仲第155間賀成交」等語，予一般或相關大眾之印象為被處分人於微笑台北社區之案件，累計成交市占率達80%以上。

(三)據被處分人表示，案關廣告用語之計算方式係指被處分人代表人劉君在被處分人之業績占比為80%以上或計算基礎包含成交數量及委託數量等綜合性統計，並非單純以「成交市占率」計算，目的係為表達被處分人在微笑台北社區耕耘最深，案件數量最多。

(四)惟查內政部所訂不動產委託銷售契約書範本之服務報酬及委託銷售契約書性質等，以及一般社會通念之相關交易經驗，不動產經紀業者需協助至成交始收取服務報酬；且不動產委託銷售分為一般及專任委託銷售，委託人於一般委託時亦得同時委託其他不動產經紀業者或自行銷售，成交前尚無法確認其績效歸屬。又市占率之計

算涉及同業間服務績效比較，比較基準應為相當，惟被處分人計算市占率時僅將成交數量列為同業之服務績效，卻將成交及委託數量均列為被處分人之服務績效，其中甚至包含被處分人受有委託但未成交或由同業成交案件，占比達50%(=13/26)，顯係以不合理且有利於被處分人之計算方式，誇大自身服務績效，刻意引人錯誤，尚非可合理解釋之範疇。

(五)復查案關廣告刊載「市占率80%以上」用語外，另載有賀成交、冠軍商仲第155間賀成交等語，然未載有包含委託等相關用語，且未敘明市占率之計算方式，交易相對人尚無法知悉其計算基礎除被處分人之成交數量外，亦包含被處分人之委託數量。是以，案關廣告刊載市占率80%以上，足以引起一般大眾對於服務之品質產生錯誤認知，導致一般大眾可能誤認被處分人相較競爭同業囊括較高之不動產買賣成交數量百分比，並藉其優勢地位招徠更多交易相對人，影響競爭同業爭取仲介交易機會之虞，將使市場競爭機制喪失其原有之效能，而足生不公平競爭之效果，核已違反公平交易法第21條第4項準用第1項規定。

(六)至被處分人辯稱案關廣告僅用於公司內部造勢使用，係因員工疏忽而上傳於臉書，按廣告係事業爭取交易機會之方式，廣告主依實際成交情形製作廣告內容，客觀上並非不能，被處分人刊載廣告銷售服務，自應善盡廣告主真實表示之注意義務，且查載有市占率80%以上宣稱用語之圖片亦載有代表人劉君之手機號碼，尚難以其目的僅為內部使用及員工疏忽為由，而免除廣告主之責任，故其所稱難謂可採。

四、綜上，被處分人於臉書網站刊載市占率 80%以上，就足以影響交易決定之服務品質為虛偽不實及引人錯誤之表示，違反公平交易法第 21 條第 4 項準用第 1 項規定。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、持續期間、所得利益，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，考量被處分人廣告刊載期間、受託銷售戶數與後續成交金額及以往違法紀錄等，爰依同法第 42 條前段規定處分如主文。

中 華 民 國 114 年 11 月 28 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。