

公平交易委員會處分書

公處字第 115030 號

被處分人：立有建築開發股份有限公司

統一編號：54620359

址 設：高雄市左營區菜公一路 62 巷 2 號 6 樓

代 表 人：蘇○○

地 址：同上

被處分人：方至廣告有限公司

統一編號：94216741

址 設：高雄市鼓山區美術南三路 116 號 5 樓

代 表 人：沈○○

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「立有 WE」預售屋建案過程，銷售人員要求購屋人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、處立有建築開發股份有限公司新臺幣 20 萬元罰鍰。

處方至廣告有限公司新臺幣 10 萬元罰鍰。

事 實

- 一、案緣本會 114 年 4 月 7 日查悉被處分人方至廣告有限公司（下稱方至公司）銷售屏東縣「立有 WE」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，由被處分人立有建築開發股份有限公司(下稱立有公司)銷售人員○君介紹，當本會人員表示欲將預售屋買賣契約書攜回審閱時，銷售人員表示現場契約審閱本都有編號，無法提供客戶攜回，但可以提供正式簽約版本的契約書，並請本會人員日後歸還，無須給付定金或一定費用，始能攜回契約書審閱。

(二)立有公司提供書面資料及到會陳述略以：

- 1、本建案由立有公司投資興建，規劃77戶住家，於113年2月20日與方至公司簽訂代理銷售合約書，委託銷售戶數67戶，餘10戶為立有公司保留戶，委託銷售期間為113年3月1日至114年6月30日止。方至公司於代銷期間計銷售9戶。嗣114年7月1日起，改由立有公司自行銷售，自售期間未有戶別售出。
- 2、立有公司自售期間未遇有購屋人於未給付定金前有預售屋買賣契約書攜回審閱之情形。但如遇有前述需求，會請購屋人填寫不動產說明書及合約書審閱本確認單後提供，無須先給付定金才可提供攜回審閱，且立有公司清楚瞭解本會對於預售屋銷售行為相關規定。
- 3、委託代銷期間，對於銷售人員之相關教育訓練，皆由方至公司自行負責，立有公司並無至案場訪視或督導。立有公司對於案場銷售情況之瞭解，係由方至公司銷售主管定期至立有公司開會彙報整體銷售狀況及相關事宜。至方至公司對於購屋人於未給付定金前有

預售屋買賣契約書攜回審閱之需求如何處理，立有公司並不知悉。

- 4、立有公司在知悉本案後，將加強銷售人員對於公平交易法相關規定之宣導，並積極至銷售現場進行督導，避免類此情事發生。

(三)方至公司提供書面說明及到會陳述略以：

- 1、本建案係由立有公司委託方至公司代銷，代銷期間113年3月1日至114年6月30日止，共銷售9戶。
- 2、代銷期間之銷售流程：購屋人至本建案參觀時，銷售人員遞名片自我介紹後，透過電子錶板、周邊個案比較表、平面圖、海報、坪數資料等輔銷工具向購屋人說明，並告知工程進度、本建案相關位置、產品規劃格局、建材展示介紹及瞭解購屋人需求。
- 3、代銷期間之契約書審閱流程：本建案預售屋買賣契約書樣本放置於接待中心明顯處公開審閱，購屋人可自行翻閱或借閱。在購屋人簽訂房地買賣預定單時，會主動提供預售屋買賣契約書予購屋人攜回，並於簽約日繳回及在簽約時說明解釋合約內容。
- 4、銷售人員○君於113年12月至114年4月間擔任本建案之銷售人員，但無實際成交戶數。就契約書攜回審閱部分，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，且因契約書數量有限，擔心購屋人借閱後不歸還，才會向購屋人表達須先支付定金才提供紙本契約書攜回審閱。
- 5、方至公司對於銷售人員不具備不動產從業人員應有的基本常識雖感到震驚，但深知對員工的行為負有監督

管理責任，後續已採以下因應措施：(1)將契約QRcode揭露於建案接待中心，並印製銷售人員名片上，方便購屋人下載完整的預售屋買賣契約書；(2)辦理員工教育訓練，尤其在合約審閱權益及客戶資料填寫上，避免不當侵害消費者權益。

- 6、另方至公司補充，屏東縣政府地政處等單位曾於114年5月9日派員至本建案進行聯合稽查，該次稽查項目即包含合約書借閱審閱，當時查核結果並無不法；方至公司同時期銷售其他建案，均嚴格遵守合約審閱權益規定之留存紀錄；以及本建案因銷售不理想，方至公司不堪虧損，故於合約到期不再續約，請本會考量方至公司已承認疏失、積極配合調查及改正，減輕裁罰。

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(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：本建案係由立有公司興建，113 年 3 月 1 日至 114 年 6 月 30 日止，委託方至公司銷售，惟自 114 年 7 月 1 日起，改由立有公司自行銷售。據本會訪查人員於 114 年 4 月 7 日及 9 月 12 日赴本建案訪查之結果，涉案行為僅於立有公司委託方至公司銷售期間發生。立有公司雖主張不瞭解方至公司銷售人員對於購屋人於未給付定金前有預售屋買賣契約書攜回審閱之需求如何處理，惟立有公司為本建案預售屋買賣契約書之賣方，與方至公司簽訂廣告代理銷售合約書，依據前述合約書第 4 條、第 7 條、第 8 條及第 11 條就可售戶數、銷售業務之執行、雙方義務、配合事項及服務報酬等事務之約定，是立有公司本應對方至公司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，且立有公司及方至公司均因銷售行為獲有利益，故立有公司及方至公司均為本案銷售行為主體。

四、立有公司與方至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，構成顯失公平行為：

- (一)據本會查悉，114 年 4 月 7 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。

閱；復在消費者詢問以契約書電子檔方式提供時，○君亦表示買了以後才有，只要付定，契約書就可帶回審閱；甚而在消費者詢問可否押證件攜回審閱，○君還是表示一般須下訂後始可攜回等語，雖○君後來有解釋係因擔心未歸還等原因，故要求購屋人須給付定金。

(二)復據114年10月28日方至公司到會陳述紀錄所載，銷售人員○君已自承於113年12月至114年4月擔任本建案銷售人員期間，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，且因契約書數量有限，擔心購屋人借閱後不歸還，才會向購屋人表達須先支付定金才提供紙本契約書攜回審閱。

(三)綜上，立有公司委託方至公司銷售本建案過程，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，核已構成顯失公平行為。

五、立有公司與方至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)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，大多僅能憑藉不動產相關業者提供之重要交易資訊為交易與否之決定，故消費者相對於預售屋銷售業者實為資訊弱勢之一方。尤其預售屋買賣契約書為業者事先單方擬定之定型化契約，其內容最足以充分揭露標的物情狀，諸如買賣標的物的情況、共有部分項目、面積及面積分配比例、履約擔保機制、付款條件、地下層、屋頂及法定空地之使用方式及權利歸屬、建材設備及其廠牌與規格、賣方之瑕疵擔保責任、違約之處罰等，無不為消費者所關切，且為影響交易與否之重要依據。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消費者充分審閱，以保護消費者之權益並減少將來之交易糾紛。因此，事前攜回契約審閱提供交易相對人在未給付定金前，有慎重考慮購買標的之機會，給予消費者在無環境與心理壓力及有充分時間下詳為閱覽，進而審慎評估決定是否交易，對於平衡雙方資訊不對稱，確保消費者充分審閱契約之機會，以及消費者瞭解雙方簽約後負有之權利義務與消費糾紛的預防至關重

要。

2、經查方至公司受託銷售戶數 67 戶，受託期間出售 9 戶，雖經比對前述 9 戶預約單所載銷售人員並無○君，可證○君於 113 年 12 月至 114 年 4 月擔任銷售人員期間未售出任一戶，惟是否足以影響交易秩序，並不以對交易有實際發生者為限，凡是有置產或自住需求之民眾，皆為潛在交易相對人，以本建案銷售期間長達 1 年 4 個月而言，其所接待之消費者絕非僅有實際簽約之 9 戶購屋人。是以，縱使○君於 113 年 12 月至 114 年 4 月擔任銷售人員期間未售出任一戶，惟據○君所述，其因不瞭解預售屋銷售不得有不當限制購屋人審閱契約之規定，且因契約書數量有限，擔心購屋人借閱後不歸還，方有要求購屋人須給付定金始提供契約書攜回審閱之作法，直至本會調查後，方知悉相關規定。故而，○君所接待赴案場欲瞭解或購買本建案的消費者，均會面臨○君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要求，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，縱未實際成交，但仍已有妨礙處於資訊劣勢之購屋人攜回契約審閱作成正確交易判斷之事實，肇致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卻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，已對赴案場欲瞭解或購買本建案的消費者具有實質影響，並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定型化契約，已如前述，本建案銷售過程要求先給付定金始提供買賣契約書攜回審閱，係以「非效能競爭之交易程序的操弄」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，前述行為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競爭同業，業形成不公平競爭，若容許此種行為發生而不加以遏止，會形成不良之示範效果，將對預售屋市場的公平競爭秩序產生結構性的負面衝擊。是以，前述行為不僅違背商業競爭倫理，且已足以影響以價格、品質等效能競爭作為核心之市場競爭秩序。

六、綜上論結，立有公司與方至公司於113年12月至114年4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 5 月 15 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。