

公平交易委員會處分書

公處字第 105015 號

被處分人：和瑞建設股份有限公司

統一編號：28104391

址 設：新北市五股區成泰路 1 段 2 號 2 樓

代 表 人：○○○

地 址：同上

被處分人：新銳峰廣告有限公司

統一編號：25061812

址 設：新北市新莊區昌平里新北大道 3 段 7 號 21 樓之 1

代 表 人：○○

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、被處分人銷售「擎天匯」預售屋，要求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，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、被處分人自本處分書送達之次日起，應立即停止前項違法行為。
- 三、處和瑞建設股份有限公司新臺幣 50 萬元罰鍰。
處新銳峰廣告有限公司新臺幣 25 萬元罰鍰。

事 實

- 一、本會派員以消費者身分前往和瑞建設股份有限公司(下稱被處分人和瑞公司)位於桃園市「擎天匯」預售屋(下稱本

建案)銷售現場，洽談過程中本會人員要求攜回買賣契約書審閱，其銷售人員表示須付定完成後方提供契約書攜回。

二、經函請被處分人和瑞公司到會說明、提供書面陳述，略以：

(一) 本建案總戶數 258 戶，銷售期間自 103 年 5 月 25 日起，迄 104 年 7 月共銷售 73 戶，銷售金額約新臺幣(下同) ○○○元。

(二) 本建案係委由新銳峰廣告有限公司(下稱被處分人新銳峰公司)即代銷公司銷售，採包銷制。被處分人和瑞公司並無派員至銷售現場，本建案銷售現場所有業務由代銷公司負責，含人事(銷售人員之選派及進行教育訓練)、廣告等。公司在開案前會派員至銷售現場對代銷公司之人員(如專案經理人、銷售人員)進行銷售講習，內容大致包含行政業務的流程、土地房屋等價金拆款之講解，加強宣導並要求銷售人員須依政府機關規定從事業務銷售，不得違反公平交易法與消費者保護法之規定等，並說明不動產說明書與買賣契約書等文件應放置於銷售現場公開閱覽，且告知代銷公司，客戶於洽談過程欲索取買賣契約書，不須先付訂金始能給予審閱。

(三) 開案後，被處分人和瑞公司不再進行與開案前相同之訓練。公司每星期召開會議，代銷公司相關業務主管及專業經理人至公司開會，報告每周銷售狀況、工務檢討等。公司業務人員會不定期至銷售現場查核不動產說明書及買賣契約書是否有公開擺放供消費者審閱。另開案後有關銷售人員何時會被換替，被處分人和瑞公司不會知情，故有關銷售人員的訓練，應由代銷公司負責，有關房地產專業認知，代銷公司應知悉。

(四) 洽談購屋過程中，銷售人員倘確定購屋人有訂購意願，如購屋人已選定欲購樓層戶別，以及相關格局與議價均表同意時，銷售人員會提供訂購預約單予購屋人簽訂，交付訂金 10 萬元。爾後代銷公司再將訂購單及訂金交付予被處分人和瑞公司。另外，倘購屋人簽訂訂購預約單

後反悔不欲購買時，仍全額退回訂金。本建案於 104 年 10 月 22 日○-○為第一戶申請退戶，被處分人和瑞公司業已退還其訂金（扣除刷卡手續費後退還餘額）。

(五) 銷售現場有擺放及公開展示契約書範本，銷售人員會鼓勵客戶在銷售現場無限制時間閱覽，如有疑問時，銷售人員即時解說，客戶若要求攜回審閱，銷售人員仍會予以同意。

(六) 有關本會人員先後派員前往銷售現場看屋，與銷售人員洽談時，表示欲將買賣契約書攜回審閱，惟銷售人員表示須先支付訂金後，才可攜回契約乙節：

1、由於被處分人和瑞公司並未有派員駐場，並不清楚銷售現場之真實情況。經向代銷公司查詢而獲表示，銷售現場並無要求購屋人須給付訂金後始提供契約書，如有此情形，應係銷售人員個人疏失，或誤解客戶意思(例如，購屋人詢問付訂金後，可否攜回契約，銷售小姐認為既然付訂，當可攜回契約書。)所造成非本意之疏失。

2、為防範日後再有類似情形發生，會加強宣導及監督，並要求銷售人員確實落實銷售流程中若有客戶要求攜回契約審閱，皆請客戶填寫「合約借閱單」後即可攜回審閱，並在銷售中心的模型區及銷售人員個人銷售桌旁擺放契約書俾便客戶參閱。

(七) 有關「建案購屋人統計表」中，部分購屋人支付訂金日期早於契約審閱日期或二者一致之原因：

1、支付訂金日早於契約審閱日：客戶當下支付訂金時尚無法確定簽約日期，且客戶當下並不急迫攜回審閱，待確定簽約日期後，銷售現場即主動提供買賣契約書供客戶審閱。

2、支付訂金日與契約審閱日一致：客戶尚未確定購買本建案時，多數消費者均不會主動要求買賣契約書審閱，且多數客戶在支付訂金時，均不知定型化契約可

提供至少 5 日審閱期，經銷售人員主動告知，客戶才會攜回，因此訂金日與契約審閱日相同。

- 3、許多消費者於購屋前並不會事先要求銷售人員提供買賣契約書攜回審閱，而係在第 2 次或第 3 次洽談確定購買而下訂時，此時不論購屋人有無要求提供買賣契約書，公司通常均會主動提供購屋人，並給 5 天以上的契約審閱期。且公司一再加強督導代銷公司，客戶未支付訂金前要求買賣契約書審閱，均不得拒絕。

三、經函請被處分人新銳峰公司到會說明、提供書面陳述，略以：

- (一) 本建案受被處分人和瑞公司委託，進行廣告代理銷售房地事宜，雙方於 103 年 4 月 21 日簽訂委託銷售契約，於同年 5 月開始對外銷售。
- (二) 雙方具體合作內容依委託銷售契約第 1 條規定所示「甲方委託乙方仲介銷售…」，另服務報酬金額，略以：房地總價之○%計算銷售佣金(含人事、薪獎及廣告等預算)，於遇有超價或低於底價售出時，而有超價獎金或折(扣)佣之不同。(詳合約第 4 條)。契約第 2 條規定委託銷售期間自 103 年 3 月 26 日起至售完為止。
- (三) 本建案採包銷制，銷售現場全由被處分人新銳峰公司負責，被處分人和瑞公司並無派員駐場。被處分人新銳峰公司會視銷售業務狀況決定是否與銷售人員續約，故銷售人員會時常替換。再者，購屋人下訂後欲簽定買賣契約書時，被處分人新銳峰公司會先提供買賣契約書審閱本予購屋人攜回審閱 5 日至 7 日，爾後購屋人再至銷售現場正式簽約，被處分人新銳峰公司再交由被處分人和瑞公司用印。如購屋人解除預約，便依被處分人和瑞公司要求退還訂金。
- (四) 有關本會人員先後派員前往銷售現場看屋，與銷售人員洽談時，表示欲將買賣契約書攜回審閱，惟銷售人員表示須先支付訂金後，才可攜回契約乙節：

- 1、被處分人新銳峰公司對於購屋人要求提供契約書攜回審閱，本有備置借閱單，購屋人填寫借閱單後即可攜回審閱，並不須先付訂金。
- 2、就本節情形，經詢問銷售人員，可能係銷售人員個人之疏失所致，本會函文到達後，便對銷售人員加強宣導，毋庸付訂金即可攜回契約書審閱，並要求嚴格禁止類似案件再發生。
- 3、公司加強宣導上開情形，並現場監督，要求銷售人員落實遵守法規範，並於銷售中心的模型區及銷售人員銷售桌旁擺放契約書範本俾便購屋人隨時參閱，於填寫「借閱單」後，即可攜回審閱。

(五) 有關「擎天匯購屋人資料」中，部分購屋人支付訂金日期早於契約審閱日期或二者一致之原因乙節：

- 1、支付訂金日與契約審閱日一致：一般客戶下訂時會要求公司提供契約書或公司主動提供契約書，所以二者日期會一致。
- 2、支付訂金日早於契約審閱日：可能係客戶臨時有事無法於付訂當日攜回，爾後公司再提供契約予客戶以符合契約審閱日之要求。
- 3、亦有客戶會於下訂前即要求契約攜回審閱，所以該表會有契約審閱日在付訂日之前。

(六) 公司對於銷售人員疏失行為，未盡督導之責，業已深刻檢討，除於公司各項重要會議中宣導正確法規認識，並要求轉達各基層銷售人員知照。

四、查，被處分人和瑞公司所提供「建案購屋人統計表」，本案預售屋已銷售 73 戶中，審閱契約日在支付訂金日之前者僅有 8 戶，而給付訂金日與契約審閱日為同一日或給付訂金日在契約審閱日之前者則有 65 戶，比例達 8 成 9。為進一步查證「擎天匯」預售屋銷售過程，有無要求購屋人須支付定金或一定費用始提供契約書攜回審閱之情事，爰就被處分人和瑞公司所提供本建案預售屋購屋人名單進行問卷

調查，而就 21 位受訪者回復結果彙整如下：

- (一) 契約書攜回審閱時點：支付訂金前攜回審閱契約計 2 位；付訂後始攜回審閱契約者計 16 位；不記得者計 3 位。
- (二) 付訂後始攜回審閱契約之 16 位購屋人中，4 位勾選自願先付訂後攜回審閱契約。被要求先支付訂金後攜回審閱者計 11 位、勾選其他者有 1 位。其中就勾選被要求先支付訂金後攜回審閱之 11 位受訪者，復有 7 位表示付訂前未能攜回審閱契約對其權益造成影響。

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」係指符合善良風俗之社會倫理及效能競爭之商業競爭倫理之交易行為，其具體內涵則為符合社會倫理及自由、公平競爭精神賴以維繫之交易秩序。判斷「足以影響交易秩序」時，應考量是否足以影響整體交易秩序或有影響將來潛在多數受害人效果之案件，且本條之適用並不以其對交易秩序已實際產生影響者為限。所謂「顯失公平」係指「以顯失公平之方法從事競爭或商業交易」者，而具有相對市場力或資訊優勢地位之事業，利用交易相對人之資訊不對等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。
- 二、次按預售屋之交易較其他消費性商品，具有「價值高」之特性，由於預售屋尚未具體成形且未辦理產權登記，購屋人於簽訂買賣契約書時，就所購房屋事先可取得之資訊相當有限，不動產開發業者(即建商)及不動產經紀業者無疑為資訊優勢之一方。又買賣契約書為不動產開發業者事先單方擬定，其內容最足以充分揭露標的物真相及雙方之權利義務，故於預售屋交易過程中，無論不動產開發業者或不動產經紀業者要求購屋人先支付定金或其他費用如本案業者所稱訂金(本案以下稱定金)始提供契約書攜回審閱，則該定金之收取將陷購屋人於弱勢之不利地位而顯失公

平，致使購屋人喪失充分審閱契約之機會，影響購屋人作
成交易之決定，同時對依法令規定提供買賣契約書予購屋
人攜回審閱之同業形成不公平競爭，核屬不當限制購屋人
審閱契約之顯失公平行為，其足以影響交易秩序者，即有
違反公平交易法第 25 條規定。

三、本案行為主體：被處分人和瑞公司為本建案建造執照所載
之起造人，且觀諸本建案委託銷售契約，被處分人和瑞公
司委託被處分人新銳峰公司從事廣告仲介銷售案關「擎天
匯」建案房地事宜，被處分人新銳峰公司並得獲有一定比
例之銷售佣金。又本建案房屋預定買賣契約書與土地預定
買賣契約書載明賣方為被處分人和瑞公司，被處分人新銳
峰公司為不動產經紀業。故被處分人和瑞公司為案關建案
之不動產開發業者，被處分人新銳峰公司為不動經紀業
者，均核屬本案行為主體。

四、銷售「擎天匯」預售屋過程，要求須給付定金始提供買賣
契約書攜回審閱，為不當限制購屋人審閱契約，已構成影
響交易秩序之顯失公平行為：

(一) 案據本會人員以消費者身分至「擎天匯」預售屋銷售現
場查訪，與銷售人員洽談過程，銷售人員雖提有買賣契
約書供現場審閱，惟進一步要求攜回契約書審閱時，則
要求須先給付定金，始可提供契約書攜回。被處分人新
銳峰公司自承，可能係銷售人員個人之疏失所致，另被
處分人和瑞公司亦表示其向代銷公司查詢如有此情形，
應係銷售人員個人疏失，或誤解客戶意思所造成非本意
之疏失。惟不論銷售人員基於何種動機所為，該等人員
既受業者聘僱，為前開業者利益所為銷售行為，業者仍
難據以免責。

(二) 復據被處分人和瑞公司所提供案關建案購屋人名單，自
本建案自 103 年 5 月正式銷售起至 104 年 7 月所購屋之
73 位購屋人中，高達 65 戶支付定金日期與提供契約審
閱日期為同一日或支付定金日期在提供契約審閱日期之

前。又據本會問卷調查結果顯示，有 11 位購屋人表示案關建案銷售人員有要求購屋人先支付定金，才能提供契約書攜回審閱，且其中 7 位表示未能於支付定金前事前攜回契約審閱，導致其未能清楚瞭解購屋資訊及權利，縱使退還定金仍擔心交涉能力受阻，或因已付定金會妨礙作成交易決定，故購屋人之交易決定難謂不受影響。再者，前揭購屋人下定日期分布於數個月間，可認本會查訪結果，尚難認屬單一個別、偶發事件。

(三) 被處分人和瑞公司雖表示銷售現場有擺放及公開展示契約書範本，銷售人員會鼓勵購屋人無限制時間閱覽，如購屋人欲攜回契約審閱銷售人員仍會同意，並告知被處分人新銳峰公司如購屋人欲索取契約書不須付定始能攜回。且被處分人新銳峰公司亦表示購屋人欲將契約書攜回審閱，僅需填寫借閱單，不須先付定金，並提供 3 位購屋人填寫之「買賣契約借閱申請書」以為供購屋人攜回契約書之佐證，惟仍無法否定前揭調查所獲事證顯示案關建案確實有多數購屋人係先支付定金始獲提供契約書攜回審閱之情形存在。

五、且縱如被處分人和瑞公司所述購屋人解除預約，仍會全額返還定金，並提出○-○承購戶申請退戶退款資料以為佐證。惟定金之返還與買賣契約攜回審閱分屬二事。況案關建案所簽訂之房屋訂購預約單，其上仍有載明如買方不買，或賣方不賣，依相關法令辦理等文字，購屋人勢必慮及業者仍有依照約定，主張相關法令而沒收定金之可能，造成購屋人作成交易決定之壓力，導致購屋人陷於不利之交涉地位，且業者得以收取定金為手段，爭取與交易相對人協商之次數、時間，對於其他依法提供買賣契約書予購屋人攜回審閱之同業，形同不公平競爭。

六、另買賣契約書為業者事先單方擬定之定型化契約，最能完整呈現預售屋真相及相關資訊，規範雙方權利義務關係，且契約內容涉專業用語、法律措辭、專業知識及繁雜法規，

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，給予購屋人在無環境與心理壓力及有充分時間下詳為閱覽，對於契約上條款疑慮，除單憑業者之銷售人員單方解說外，尚得攜回契約書自行尋找各領域專家協助審閱，進而綜合評估，審慎決定是否交易，以確保購屋人充分審閱契約之機會，並平衡雙方資訊不對稱。且如須支付定金後始可攜回審閱，縱可退定，因銷售業者為挽回交易，購屋人在面臨多次協商、溝通之壓力及所耗費時間成本，所作之決定，不若未支付定金情狀下所作決定之轉換自由。

- 七、綜上論結，被處分人和瑞公司與被處分人新銳峰公司銷售「擎天匯」預售屋過程，要求購屋人須先給付定金始提供買賣契約書攜回審閱，為利用其資訊不對稱地位，不當限制購屋人審閱契約之行為，且對其他依法令無要求購屋人先付定金即提供買賣契約書攜回審閱之同業業者，足以產生不正競爭之效果，其行為違反效能競爭原則，已悖離商業競爭倫理秩序，核已構成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。依據公平交易法施行細則第 36 條規定，經審酌其違法行為之持續期間、103 年營業額、本建案已銷售金額、配合調查態度、係屬初犯且業者承諾加強宣導及監督銷售人員確實落實法規範等因素，爰依公平交易法第 42 條規定處分如主文。

中華民國 105 年 2 月 25 日
被處分人如不服本處分，得於本處分書達到之次日起 2 個月內，向臺北高等行政法院提起行政訴訟。

