

# 預售屋查核及消費爭議 案例分享

報告單位：臺南市政府法制處

報告人：消費者保護官 張淑娟

110年01月07日

# 大綱



項目	通用法規	備註
未取得建照即擅自銷售	1.公寓大廈管理條例56條 2.公平交易法第21條、25條及42條	第4-1-1 防4-1-1
須具不動產代銷經紀資格	不動產經紀業管理條例第9條、第7條及第32條	防4-1-3 防4-1-3
須取得建物所有權人的書面同意或委託銷售	不動產經紀業管理條例21條	防4-1-3B
須有完整契約書供消費者審閱	消費者保護法第11條之1、第17條及第56條之1	防4-1-3C 防4-1-3C
未經起造人同意進行銷售造成多數消費者受有損害	1.消費者保護法第36條、56條 2.公平交易法29條、42條 3.行政罰法第24條	第4-1-4 防4-1-4

三讀通

更透明 更即時 更正確

- 1 門牌地號 全揭露
- 2 預售屋全面納管 即時申報



預售屋  
查核

紅單銷售案  
之探討

充分揭露消  
費資訊原則

如何避免  
消費爭議

來媒體報導，部分不動產業者刻意  
造購屋熱銷現象，趁機哄抬房價，  
至違法銷售廣告！紅單亂象引起政  
及消保官注意

保護消費者權益，維護預售屋市場  
易秩序，日前新竹縣消保官開出第  
槍，中央與地方政府相關權責機關  
10月底起聯手稽查預售屋銷售建案，  
導正不動產業者違規行為。



# 緣起



## 稽查重點項目

- ▶ 建造執照核發情形
- ▶ 購屋預約單（紅單）現場銷售情形
- ▶ 廣告內容真實性及資訊揭露情形
- ▶ 預售屋買賣契約書訂定情形
- ▶ 代銷業及銷售人員執業情形
- ▶ 樣品屋及銷售中心建築執照、建築許可或核准使用情形

17個建案有使用紅單(購屋預約單)交易

1個建案有未取得建造執照即銷售紅單

16個建案使用買賣契約書有不**符合規定情形**：包括**水電及瓦斯內費用未約定由賣方負擔**、**交屋保留款以較低額度逕與消費者磋商**、**固期間未從交屋日起算**等

12個建案有不**符合不動產經紀業管理條例規定**：包括**委託代銷契備查**、**營業處所未揭示合法經營文件**等

部分預售屋銷售中心未取得**合法建築使用文件**

# 稽查結果

▶ 未取得建造執照即進行銷售預售屋或紅單（購屋預約單）者

→ 依**公寓大廈管理條例**規定裁處

▶ 銷售廣告內容虛偽不實或引人錯誤之表示或表徵者

→ 依**公平交易法**及**相關案件處理原則**規定裁處。

▶ 不動產開發業就資訊揭露事項有足以影響交易秩序之欺罔或顯失公平行為者

→ 依**公平交易法**及**相關案件處理原則**規定裁處。

預售屋建案違規態樣及處理方式-1

◆違反預售屋買賣定型化契約應記載及不得記載事項者

→依消費者保護法規定裁處

◆代銷業違反經營業務責任者

→依不動產經紀業管理條例規定裁處

◆樣品屋或銷售中心未領得建築執照、建築許可或核准使用等情事

→依建築管理相關法規辦理

預售屋建案違規態樣及處理方式-2

# 預售屋炒作紅單重罰120萬

## 竹縣消保官開出全國第一張罰單

### 案由→違規代銷損害消費者權利案

民眾向媒體投訴新竹縣竹科匯建案，有廣告公司利用Line群組自製銷售文件，對外舉辦多場促銷說明會並收取每戶15至20萬元預約金，金額高達1千5百餘萬元。

經聯合稽查初步查證發現有不法銷售情形，經約詢相關當事人後實該廣告公司並未經建案開發及代銷業者同意或委託，即擅自對招攬收取預約金及訂單，嚴重影響消費者購屋權益及扭曲市場正交易功能，並由新竹縣府在109.11.27依消費者保護法規定裁罰1萬元。

## ➤ 裁罰依據：

購買預售屋於潛銷期所簽訂之契約，其名稱不論是用暫購單、訂購單或臨時買賣契約書，本身就是一種契約行為；均係以該建設公司推案之預售屋為標的，尤其對轉單的第三者，更是屬於交易市場的買賣行為，具有財產權期待價值。

凡是建商與消費者之買賣，該契約不論是透過仲介公司或是代銷公司買賣，均應適用「預售屋買賣定型化契約應記載及不得記載事項」，違反者，依消保法第56條之1規定得處新臺幣3萬至30萬之罰鍰，並得連續處罰，最高可裁罰50萬元；如造成消費者財產有損害之(虞)者，依消保法36條及58條，得處6萬至150萬元罰鍰。

## ➤處分書要旨：

本案被處分人從Line群組要約促銷、型錄美編製作，舉辦說明會、代購契約簽定及收受款項入帳，**均為消費者購買竹科匯建預售屋行為所提供服務之一部分，具有不可分性，均應一體適用消保法。被處分人應具備消保法第7條消費者可合理期待之專業服務能力，此一能力於不動產經紀人條例第21條、32條分別載有明文。**

被處分人主觀上應可認知本案並無簽約之可能性，而客觀上被處分人卻仍繼續辦理說明會，並收受消費者訂（代）購金；此一服務行為即已**該當消保法第36條對消費者財產有損害之虞構成要件，並不因事後退還價款而得免除違規行為之處罰，依消保法58條規定得處以6萬到150萬並得連續處罰。**

➤裁處內容：考量最近房市亂象猖獗，爰決定處以業者收受消費者之訂金價款同額15萬元做為罰鍰。本案投訴者有8人，與業者簽訂契約共八件**合計裁罰總金額120萬元**。藉此宣示將來以「收多少罰多少」之標準，做為紅單裁罰之依據，期以杜絕紅單炒作行為蔓延。

## 注意！！

消保官靳邦忠表示：會做出如此重大處分，係考量被處分人單憑辦明會就能收取**782萬元現金**，是否誠實報稅，令人質疑，若有心詐騙消費者全無保障。且從投訴者提供的單據上註明「此價格須經建設公司同意，訂單方可成立，如不同意則訂金無息退還」之條款，消費者只能被動接受付錢或解約，決定權均在建商之手，迫使消費者居於弱勢地位。

➤ **建商潛銷期刻意營造搶購風潮的不當行銷手法**，於推案銷售不錯便有恃無恐以(延期開工)的方式取消所有的紅單，保留到下一階段漲再來銷售；如果銷售不好，則以根本(沒有推案)或是(開工日期尚未定)無條件收回之前簽訂的紅單，俟機再行銷售。**均已觸及公平交易法第25條：業者挾其優勢地位，片面取消契約已對消費者造成顯失公平之行為，顯已影響預售屋市場交易秩序，亦可依公平交易法予以處罰最高可裁罰5000萬元。**

# 「紅單銷售」行不行？

何謂「紅單」

所謂的紅單又稱「購屋預約證明單」，有稱暫購單、訂購或臨時買賣契約書，早期多用於建案尚未取得建照前，證民眾已付錢買到預售屋的「優先購買權」，一旦確定購買，須在約定時間內補足訂金，並完成正式簽約，否則便無息還已付金額。

建案未取得建照便開始銷售，恐違反《公寓大廈管理條例》，因此現在的紅單，多被房屋銷售業者用於建案**已取得建照，但尚未公開銷售的「潛銷期」**。

紅單銷售亂象

紅單與炒房、賺差價等房市不當現象關聯，紅單在建案尚未正式公開，或是品牌建商的秒殺案上，**有些投資客搶先拿紅單主動兜售該案的購買權，或是利用未公開時的潛銷價未來的正式開價，賺取兩者之間的價差，從中牟利。**

訂購房屋證明單  
中華民國 108 年 10 月 7 日

訂戶姓名	108AR
訂戶地址	TEL
案件名稱	TEL
房屋編號	TEL
房屋編號	TEL
預計訂金	訂金: 預計訂金日期: 年 月 日, 金額
簽約日期	年 月 日

特別條款

1. 本件房屋買賣，買賣雙方同意，已於訂約前簽署行爲，雙方應依約定履行義務。
2. 買方應於訂約後七日內向建商繳納訂金，逾期不繳者，建商得解除契約。
3. 買方應於訂約後七日內向建商繳納訂金，逾期不繳者，建商得解除契約。
4. 本單僅供訂約參考，不具法律約束力，如有買賣雙方之一切條件，以當時之契約為準。
5. 本單約手續完成後，本單即行失效。

現金: 元正  
刷卡: 元正

附記:  
此係房屋證明單，非正式契約，16.9 證明單，  
10.9 用匯款方式補足訂金部份。



## 適法性探討

不動產業者以「購屋預約單」(俗稱紅單)作為銷售預售屋之方式，在實務上行之，不動產業者於銷售預售屋時，先與消費者就預售屋之戶別、車位、坪數及價格達成合意，消費者始預付定金，並由業者開立購屋預約單，以保留特定戶將來簽訂契約(本約)之權利，就目前實務見解，不動產業者與消費者簽訂購屋預約單係預約性質。故基於尊重私法自治及契約自由原則，在欠缺法律明文授權規範下，不得禁止消費者轉讓購屋預約單，或禁止不動產業者與購屋預約單受讓人簽訂預售屋買賣契約等行為(103.3.11公平交易委員會公服字第1031260285號函參照)。

在預售屋未取得建照，不得在市場銷售，依據公寓大廈管理條例第58條第1項規定，公寓大廈起造人或建築業者於取得建造執照前不得辦理銷售，違者依同條例第4條第1項第8款規定最高可處20萬元罰鍰，並得連續處罰。

購屋臨時說明單							No.
訂戶姓名	住址			電話			
訂購房屋	建物名稱	建於面積		坪	編號		
	房地價款	新台幣：	仟	佰	拾	萬元整	
訂金	車位價款	新台幣：	仟	佰	拾	萬元整	
	訂金	拾	萬元整	簽字日期	簽字授權碼		
備註	訂金尚不足		萬元整，應於	年	月	日	
時以前補足逾期視為自動放棄							
一、本購屋臨時說明單僅供收到購屋訂金之證明，買賣條件以雙方所訂房地買賣契約為準							
二、買方應於民國 年 月 日 時前辦理簽約手續，逾期視為自動放棄							
三、簽約時，請攜帶本預約單、身分證影本、印章及簽約金 萬元整以憑辦理							

企業經營者

# 銷售紅單的法律責任

	項目	適用法規	
一	未取得建照 即擅自銷售	1.公寓大廈管理條例58 條 2.公平交易法第21條、25條及42條	
二	須具不動產 代銷經紀業資格	產經紀業管理條例21條	罰6~30萬
三	須取得建物所有權人的 書面同意或委託銷售	者保護法第11條之1、 條及第56條之1	罰3~30萬 不改正按次處罰5~50萬
四	須有完整契約書 供消費者審閱	者保護法第 36條、58條 公平交易法25條、42條 又罰法第24條	從重處罰 1.罰6~150萬；2.罰5~2 仍不停止10~5000 萬
五	未經起造人同意進行銷售 造成多數消費者受有損害		

# 實價登錄法案 1091230立法院三讀通過 修正重點摘錄

## 預售屋全面納管 銷售前備查

銷售預售屋者應於銷售前將預售屋建案名稱等資訊報請備查；代銷業應於委託代銷契約簽訂、變更或終止後 30 日內報請備查。

未報請備查處罰 3 萬 15 萬元，未改正者按次處罰。

## 二單交易納管

銷售預售屋者收受定金時，應訂定書面契據，確立買賣標的物及價金等事項，且不得約定保留出售、保留簽約權利或不利於買受人事項，違者按戶(棟)處罰 15 萬 100 萬元。買受人不得轉售予第三人，違者按戶棟處罰 15 萬 100 萬元。

## 預售屋買賣定型化契約備查

銷售預售屋者應於銷售前，將預售屋買賣定型化契約報請備查。

備查契約書後，仍使用不符合定型化契約應記載及不得記載事項之契約，按戶(棟)處罰 6 萬 ~ 30 萬元。

# 實價登錄 三讀通過

更透明 更即時 更正確

- ① 門牌地號 **全揭露**
- ② 預售屋全面納管 **即時**
- ③ 違規不改 **加重處罰**

# 充分揭露消費資訊原則

→ 應提供消費者充分及正確之資訊 → 確保消費公平及消費安全

消保法第4條規定：「企業經營者對於其提供之商品或服務，應維護消費者之健康與安全，並向消費者說明商品或服務之使用方法，維護交易之公平，提供消費者充分與正確之資訊，及實施其他必要之消費者保護措施。」

企業經營者對於其提供之商品或服務，**應提供消費者充分及正確資訊**，**不得有誤導、隱匿或欺罔之行為**。(臺南市消費者保護自治條例第3條第1項)。

→ 違反之效果：**違反前項規定者**，執行機關**應命其限期改善**(臺南市消費者保護自治條例第3條第2項)。

## 預售屋定型化契約審閱期

- 目前法雖未禁止業者使用紅單，但基於預售屋未完成產權登記前消費者可取得之資訊有限，建築開發業者銷售預售屋時應揭露相關重要交易資訊、不得要求先給定金始提供契約書，並應提供充分之契約審閱期。
- 企業經營者使用定型化契約時，應符合誠實信用及平等互惠原則並依中央主管機關公告定型化契約應記載事項訂之，且給予消費者合理審閱期間。
- ✓ 企業經營者與消費者訂立定型化契約前，應有三十日以內之合理期間，供消費者審閱全部條款內容(消保法第 11-1 條第 1 項)
- ✓ 依「預售屋買賣定型化契約應記載及不得記載事項」規定，契約審閱期間至少五日。

➤ 消保法第11條之1其意義說明如下：

- ▶ 1、**應給予消費者合理審閱期間**：消費者於訂立定型化契約前，可要求企業經營者提供合理的契約審閱期間，以供消費者就定型化契約條款為足夠之思慮，進而決定締約與否。唯有如此方能適切符合契約自由之精神，並實現實質之契約正義。
- ▶ 2、**合理審閱之期間**：定型化契約合理審閱期間之長短，**應參酌定型化契約條款的重要性、涉及事項多寡與複雜程度等事項**，就實際需要情形予以個案決定，以保彈性。必要時，中央主管機關亦得選擇特定行業，公告定型化契約之審閱期間，作為該行業統一遵行之依據。
- ▶ 3、**違反合理審閱期間之效力**：企業經營者如違反有關合理審閱期間之規定者，由於影響消費者無法就定型化契約條款為足夠思慮之機會，對消費者恐為不利，故明定該條款**原則上不構成契約的內容**，以保障消費者權益。但消費者認為可以接受時，得主張該條款仍構成契約之內容(臺灣花蓮地方法院105年度簡上字第39號民事判決參照)。

×不能預先以定型化契約條款讓消費者拋棄契約審閱權，這種拋棄條款是無效的，消費者仍然可以主張契約審閱權。

◆違反定型化契約審閱規定者，該條款不構成契約之內容，但消費者得主張該條款仍構成契約之內容。

◆定型化契約中之定型化契約條款，全部或一部無效或不構成契約內容之一部者，除去該部分，契約亦可成立者，該契約之其他部分，仍為有效。但對當事人之一方顯失公平者，該契約全部無效 (消保法第16條規定)。

➤要審閱，先繳錢？→ ×不能要求先收訂金才提供契約審閱

◆預售屋買賣契約屬定型化契約的一種，建築投資業者應給予消費者合理期間以瞭解契約條款的內容(消保法第11-1條規)。

◆另依據行政院公平交易委員會決議，建築投資商銷售預售屋時，有下列行為之一者，即可能構成《公平交易法》第25條所規定顯失公平之行為：

- 1.要求客戶須給付定金始提供契約書；
- 2.收受定金簽約前，未提供客戶充分之契約審閱期間 ( 契約審閱期間至少五天 )

# 爭點探討

▶ 被告於簽訂系爭消費消費借貸契約前，是否已有足夠之審閱期間？可否以在系爭消費消費借貸契約條款內約定之方式，排除審閱期間之適用？如原告未給予被告足夠之審閱期間，系爭消費借貸條款之效力如何？(臺灣臺北地方法院97年度北小字第1234號小額民事判決參照)

▶ 因定型化契約係企業經營者單方預先擬定，而其條款或使用專門用語，而為消費者所難以理解，或隱藏風險轉嫁，而使交易他方承擔不利。況企業經營者就其所營事業，非但具備專業知識，且通常均已累積豐富交易經驗。故消費者就定型化契約之內容既無法參與於前，企業經營者即負有於訂約前，向消費者揭露該契約條款內容之義務，並使消費者於依該條款訂約前，有審閱內容之機會。倘企業經營者於締約前，未給予消費者合理之審閱契約期間，未盡資訊揭露義務，消費者自得依前揭規定，主張該定型化契約全部或部分條款不得構成契約之內容。

觀之系爭申請書之申請人聲明書欄第3點雖載明：「申請人茲此聲明並確認申請人已審閱本消費  
用貸款申請書暨契約書（下稱「貸款契約」）各條款內容至少5日以上且於完全瞭解並同意各項  
定後始簽名。」等字樣云云，但依系爭申請書正背面全文以觀，其定型化契約全部條款之數量  
少，詳細內容複雜，字體細小，位置隱蔽，客觀上難以注意或辨識其內容，衡情原告一般消費  
顯無可能於簽立當場或簽立前之短暫時間內，審閱全部條款內容。而原告復無法舉證證明亞力  
大業務員於提供系爭申請書予被告簽名時，已明白告知被告享有審閱之權利，並給予合理之期  
供被告審閱其上所載全部條款內容。故被告主張其係在未審閱系爭申請書之情形下即簽名，應  
可取。從而，依消費者保護法第11條之1第2項之規定，上開聲明被告已審閱過系爭申請書之條  
即不能構成契約內容之一部分，被告自無庸受其拘束。

前開審閱期間條款之目的在給予消費者充分瞭解契約內容之機會，並規範企業經營者  
得在未給予消費者審閱契約內容之機會前，限制消費者簽訂契約之時間，以避免消費者  
於匆忙間不及瞭解其依契約所得主張之權利及應負擔之義務，致訂立顯失公平之契約而  
受有損害，故只須消費者於簽約前已充分瞭解該契約之權利義務關係，或有可認其能  
識契約權利義務關係之合理審閱期間，即不得引用上開規定而主張契約無效（臺灣臺北  
方法院105年度消簡上字第3號民事判決參照）。

# 定型化契約條款與個別磋商條款之效力

➤ 交屋款保留款法定 5% 變 5萬 之消費爭議

➤ 個別磋商條款優先原則

◆ 個別磋商條款：指契約當事人個別磋商而合意之契約條款。例如：貸款之利息約定、貸款金額及年限。

✓ 定型化契約中之定型化契約條款抵觸個別磋商條款之約定者，其抵觸部分無效 (消保法15條)。

✓ 但該磋商條款須「**確經**企業經營者與消費者進行**實質磋商**且該個別磋商條款比公告之定型化契約條款『**更有利**』於消費者」，始有消保法第15條個別磋商條款優先原則之適用。

× 不合理的磋商條款：在正式合約外的「個別磋商條款」不合理轉嫁賣方應負責

➤ 業者若以事先預擬部分空白之契約條款，主張係屬個別磋商條款排除之主管機關應記載事項之效力為不適法。

➤ 定型化約款之特約如「有違反平等互惠原則」(消保法第12條第2項第1款)或「其所排除不予適用之任意規定之立法意旨顯相矛盾」(消保法第12條第2項第2款)者，無效

➤ 鑒於中央主管機關依據消保法第17條第1項規定公告之應記載及不得記載事項係屬對消費者權益最低限度之保障，爰宜對消保法第15條作目的性限縮解釋，即「定型化契約條款」之內容，倘較「個別磋商條款」之約定

→ 更不利於消費者時，始有適用餘地 (即個別磋商條款優先原則)

→ 更有利於消費者，而消費者於磋商契約條款時所不知之情形，自仍應以「定型化契約條款」之內容，作為雙方權利義務之依據。

# 虛偽不實及引人錯誤

按公平交易法第 21 條第1項規定：「事業不得在商品或其廣告上或以其他使公眾得知之方法，對於商品之價格、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、加工地等，為虛偽不實或引人錯誤之表示或表徵。」

所稱「**虛偽不實**」係指表示或表徵與事實不符，其差異難為相當數量之一般或相關大眾所接受，而足以引起錯誤之認知或決定者；

所稱「**引人錯誤**」係指表示或表徵不論是否與事實相符，足以引起相當數量之一般或相關大眾錯誤之認知或決定者。

復按公平交易法第 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。」

# 如何避免消費爭議

提供消費者正確充分資訊；落實資訊充分揭露

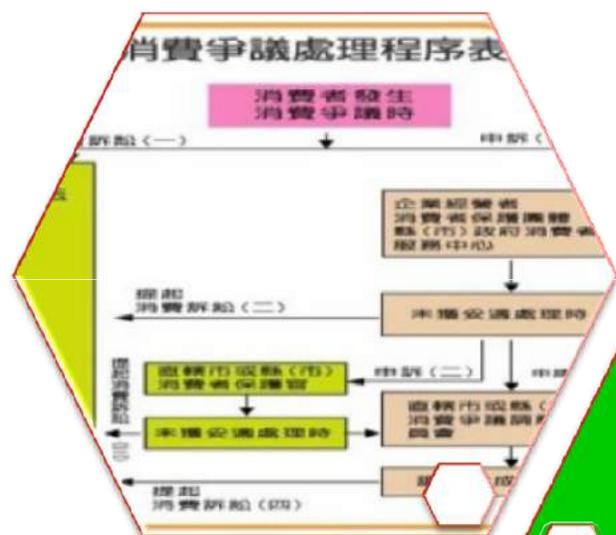
預售屋交易金額甚高，簽約前應落實保障消費者之契約審閱權，以避免發生消費爭議，損害消費者權益。若遇有契約內容與「預售屋買賣定型化契約應記載及不得記載事項」規定未合部分，消費者可請求建商及代銷公司改正或拒絕簽約，以保障自身權益。

呼籲建商及代銷公司，所提供之預售屋買賣契約內容應符合「預售屋買賣定型化契約應記載及不得記載事項」之規定，倘契約內容與前開規定未合，經令限期改正而屆期不改正者，主管機關將依消費者保護法第56條之1規定處罰。

加強員工訓練，提供優質專業的服務

口語：『消費者保護

靠你我共同守護』



建立顧客  
良好溝通  
管道

加強員工  
專業服務  
態度



