

訴 願 人 ○○○○股份有限公司

代 表 人 ○○○

原 處 分 機 關 臺北市政府法務局

訴願人因違反消費者保護法事件，不服原處分機關民國 112 年 11 月 27 日北市法保字第 1123053241 號裁處書，提起訴願，本府決定如下：

主 文

訴願駁回。

事 實

一、查訴願人起造之「○○○○」預售屋建案（建造執照：xxx 建字第 xxxx 號，坐落土地地號：本市中山區○○段○○小段○○、○○地號土地，下稱系爭建案）於民國（下同）112 年 9 月 7 日晚間因連續壁施工失當基地下陷造成鄰房傾斜塌陷，並經本府都市發展局（下稱都發局）勒令停工在案。原處分機關為調查系爭建案預購戶之財產權益是否因本件重大工安損鄰事件而受有損害之虞，並有 14 名預購戶向原處分機關提起第 1 次消費申訴，乃依消費者保護法（下稱消保法）第 33 條等規定，以 112 年 9 月 18 日北市法保字第 1123042074 號開會通知單（下稱 112 年 9 月 18 日開會通知單）通知訴願人於 112 年 9 月 21 日 15 時 30 分，攜帶所簽訂之契約書等相關資料至原處分機關接受行政調查，並請系爭建案信託銀行○○銀行股份有限公司信託部（下稱○○信託部）、○○○○經理股份有限公司（下稱○○公司）、本府地政局（下稱地政局）、本市建築管理工程處（下稱建管處）等相關單位出席，另請社團法人○○○○○○○○○○公會列席，該開會通知單於 112 年 9 月 19 日送達。112 年 9 月 21 日第 1 次行政調查會議經訴願人及相關單位與會，○○信託部確認預購戶所繳付於信託專戶內之全部金額均無減少、○○公司表示系爭建案因損鄰事件已停工，確認復工前不會有任何工程進度，亦即不會有任何工程款動撥。惟訴願人以時間緊迫為由未攜帶契約書，對於攸關預購戶所關心之工程品質問題無法明確答復，致該次會議僅得確認預購戶於信託專戶內之金額均無減少，預購戶最關切之施工品質以及其他足證對預購戶財產權益無損害之虞等相關資料均未交代說明。原處分機關遂要求訴願人積極與 31 戶預購戶協議提出包含解約在內之研擬方案，必要時，在協商或調解前將再進行第 2 次行政調查，以釐清預購戶是否有因本次重大工安損鄰事件致財產受損之虞。嗣原處分機關以 112 年 9 月 27

日北市法保字第 1123043502 號函檢送上開會議紀錄予與會單位，於 112 年 10 月 2 日送達訴願人。

二、嗣原處分機關仍持續接獲預購戶反映訴願人未積極與預購戶溝通協議，且該 14 名申訴人全數提起第 2 次消費申訴。原處分機關為調查訴願人是否有消保法第 33 條第 1 項之情形，乃以 112 年 11 月 7 日北市法保字第 1123050847 號開會通知單（下稱 112 年 11 月 7 日開會通知單），通知訴願人攜帶其與預購戶簽訂之契約書、其與 31 戶預購戶協商之方案、協商情形及處理進度等資料，於 112 年 11 月 14 日 14 時至原處分機關接受第 2 次行政調查，並告知規避、妨礙或拒絕主管機關依消保法第 33 條規定所為之調查，得處罰新臺幣（下同）3 萬元以上 30 萬元以下罰鍰之處罰，提醒訴願人注意，另請地政局及建管處派員列席，該開會通知單於 112 年 11 月 9 日送達。訴願人以 112 年 11 月 9 日基 112 年字 062 號函（下稱 112 年 11 月 9 日函）於 112 年 11 月 14 日送至原處分機關表示，該公司已依 112 年 9 月 21 日會議指示辦理，以 112 年 10 月 5 日基 112 年字 046 號函（下稱 112 年 10 月 5 日函）復處理進度，惟原處分機關仍就本案要求該公司於 112 年 11 月 14 日參加第 2 次行政調查會議等，為避免再次召開會議恐無實益，建請在協商尚未告一段落前，毋再安排內容相似之協商會議（亦即其不欲參加行政調查會議）。是訴願人於 112 年 11 月 14 日第 2 次行政調查會議當日未派員出席，亦未按原處分機關 112 年 11 月 7 日開會通知單所示提供相關資料。又於 112 年 11 月 14 日 14 時當日開會前，於 13 時 24 分始以電子郵件通知原處分機關不克出席會議要求延期，惟僅檢附其與預購戶聯繫情況之簡表，因其內容僅對第 2 次申訴之預購戶聯絡情形說明已合意、已洽談、約洽中、不願約洽等，仍無法釐清原處分機關上述發動行政調查之事由，原處分機關於 112 年 11 月 14 日之會議乃作成會議結論略以，因訴願人未依前次會議要求提供其所簽訂之契約書等相關資料，本次會議未出席，且未說明其與預購戶協商之方案、協商情形及處理進度，請訴願人於 112 年 11 月 22 日前提供其與預購戶簽訂之契約書、其與 31 戶預購戶協商之方案、協商情形及處理進度。

三、嗣原處分機關依消保法第 17 條第 6 項及第 33 條第 1 項規定，以 112 年 11 月 17 日北市法保字第 1123052097 號函（下稱 112 年 11 月 17 日函）檢附第 2 次行政調查會議會議紀錄，請訴願人於 112 年 11 月 22 日前提供其與預購戶簽訂之契約書、其與 31 戶預購戶協商之方案、協商情形及處理進度，如屆期未提供，將依消保法第 57 條規定為裁罰，該函於 112 年 11 月 20 日送達。訴願人僅以 112 年 11 月 21 日基 112 年字 067 號函（下稱 112 年 1

1 月 21 日函) 提供其中 1 名預購戶之部分契約書(僅前 8 頁)、解約同意書及不動產成交案件實際資訊申報書(解除預售屋買賣契約),並說明至 112 年 11 月 20 日止,已有 6 戶預購戶同意解約,亦有多戶預購戶依同條件達成解約協議,目前仍在積極協商處理中,但就其與預購戶簽訂之完整契約書、協商之方案為何、31 戶之協商情形及處理進度等資料仍未提供。

四、原處分機關審認訴願人規避調查,考量訴願人為上市公司,受通知後仍 2 次故意拒絕提供資料,且事涉申訴之 14 位預購戶不動產買賣契約之金額巨大,其規避調查恐使消費者財產受損之情節重大,應受責難程度較高,乃依消保法第 57 條、行政罰法第 18 條第 1 項、臺北市政府處理違反消費者保護法及臺北市消費者保護自治條例事件統一裁罰基準(下稱裁罰基準)第 2 點項次 6 及第 4 點等規定,以 112 年 11 月 27 日北市法保字第 1123053241 號裁處書(下稱原處分),處訴願人 5 萬元罰鍰。原處分於 112 年 11 月 29 日送達,訴願人不服,於 112 年 12 月 28 日向本府提起訴願,113 年 1 月 26 日補正訴願程式,並據原處分機關檢卷答辯。

理 由

一、按消費者保護法第 2 條規定:「本法所用名詞定義如下:一、消費者:指以消費為目的而為交易、使用商品或接受服務者。二、企業經營者:指以設計、生產、製造、輸入、經銷商品或提供服務為營業者。……」第 6 條規定:「本法所稱主管機關:……在直轄市為直轄市政府……。」第 17 條第 6 項規定:「企業經營者使用定型化契約者,主管機關得隨時派員查核。」第 33 條規定:「直轄市或縣(市)政府認為企業經營者提供之商品或服務有損害消費者生命、身體、健康或財產之虞者,應即進行調查。於調查完成後,得公開其經過及結果。前項人員為調查時,應出示有關證件,其調查得依下列方式進行:一、向企業經營者或關係人查詢。二、通知企業經營者或關係人到場陳述意見。三、通知企業經營者提出資料證明該商品或服務對於消費者生命、身體、健康或財產無損害之虞。四、派員前往企業經營者之事務所、營業所或其他有關場所進行調查。五、必要時,得就地抽樣商品,加以檢驗。」第 57 條規定:「企業經營者規避、妨礙或拒絕主管機關依……第三十三條……規定所為之調查者,處新臺幣三萬元以上三十萬元以下罰鍰,並得按次處罰。」

行政罰法第 18 條第 1 項規定:「裁處罰鍰,應審酌違反行政法上義務行為應受責難程度、所生影響及因違反行政法上義務所得之利益,並得考量受處分者之資力。」

臺北市政府處理違反消費者保護法及臺北市消費者保護自治條例事件統一裁罰基

準第 2 點規定：「違反消費者保護法事件統一裁罰基準：（節略）」

項次	違反事件	依據法條(消費者保護法)	法定罰鍰額度(新臺幣：元)	統一裁罰基準（新臺幣：元）	裁罰對象
6	企業經營者提供之商品或服務，有損害消費者生命、身體、健康、財產之虞，並規避、妨礙或拒絕執行機關調查者。	第 33 條、第 57 條	處 3 萬元以上 30 萬元以下罰鍰，並得按次處罰。	依違規次數處罰如下： 一、第 1 次：處 3 萬元罰鍰，並得按次處罰。	企業經營者

第 4 點規定：「對個別案件有特殊情況者，於考量違規情節是否嚴重、行為人之故意過失、不法得利之多寡、受處罰者之資力及行為人之改善情形，得於法定罰鍰額度內，按裁罰基準酌量減輕或加重處罰，但應敘明其減輕或加重之理由；其違反臺北市消費者保護自治條例規定，情節極為輕微者，得免予處罰，但應敘明理由。」

臺北市政府 104 年 11 月 10 日府法保字第 10433985700 號公告：「主旨：公告本府主管業務委任事項，並自公告日起生效。……公告事項：一、本府將消費者保護法中有關本府權限事項業務，部分委任本府法務局，以該局名義執行。二、委任事項如附件。」

附件（節錄）

項目	委任事項	委任條次
1	行政調查及調查完成後之公開其經過與結果	第 33 條
7	違反消費者保護法之限期改善、行政裁罰、行政訴訟、裁罰以外之行政處分或其他必要措施	第 57 條

二、本件訴願理由略以：訴願人於 112 年 11 月 9 日突然接獲原處分機關通知於 112 年 11 月 14 日到場說明與預購戶之協商方案及提供相關資料。由於時間過於倉促，訴願人無法配合，已先行發函請假，同時整理最新協商方案及進度表格，於開會前以電子郵件形式送達原處分機關。訴願人復於 112 年 11 月 20 日接獲原處分機關通知，要求於 11 月 22 日前提提供資料，因時間過於倉促，訴願人已盡力於期限前提提供原處分機關所需資料，資料或有因準備時間不足而不充分，但絕非故意規避調查。訴願人嗣後主動聯繫原處分機關，並於 112 年 12 月 5 日至原處分機關充分說明，全力配合調查作業，顯見訴願人絕無刻意規避調查之意圖，請撤銷原處分。

三、查訴願人有事實欄所述規避原處分機關調查之事實，有原處分機關 112 年 9

月 18 日、11 月 7 日開會通知單、112 年 9 月 21 日、11 月 14 日行政調查會議紀錄、112 年 11 月 17 日函、訴願人 112 年 11 月 9 日函、112 年 11 月 14 日回復之電子郵件畫面列印、112 年 11 月 21 日函及所檢附應提供受檢之部分資料等影本附卷可稽，原處分自屬有據。

四、至訴願人主張原處分機關通知到場說明及提供資料，時間均過於倉促，訴願人已盡力配合，絕非故意規避調查云云。經查：

- (一) 按企業經營者使用定型化契約者，主管機關得隨時派員查核；直轄市或縣（市）政府認為企業經營者提供之商品或服務有損害消費者生命、身體、健康或財產之虞者，應即進行調查；其調查得以向企業經營者、關係人查詢，通知企業經營者、關係人到場陳述，通知企業經營者提出資料證明該商品或服務對於消費者生命、身體、健康或財產無損害之虞等方式為之；企業經營者規避、妨礙或拒絕主管機關所為之調查者，處 3 萬元以上 30 萬元以下罰鍰，並得按次處罰；消保法第 17 條第 6 項、第 33 條及第 57 條定有明文。
- (二) 查系爭建案於 112 年 9 月 7 日發生重大工安損鄰事件，並經都發局勒令停工在案。本件原處分機關為了解系爭建案是否因此有預購戶反映之工程品質疑慮、預售屋竣工時間遙遙無期、已繳工程款資金無法取回等損害消費者財產權益之虞問題，並有部分預購戶向原處分機關提起第 1 次消費申訴，乃依消保法第 17 條第 6 項及第 33 條第 1 項等規定，以 112 年 9 月 18 日及 112 年 11 月 7 日開會通知單，通知訴願人攜帶如事實欄所述資料至原處分機關接受調查，因訴願人並未如實提供，且未能釐清說明上開重大工安損鄰事件對於系爭建案之預購戶財產權是否無損害之虞（如填補損害之相關方案等），乃再以 112 年 11 月 17 日函請訴願人提供如事實欄所述資料，並載明規避調查將予以裁罰之法律效果。訴願人僅出席 112 年 9 月 21 日第 1 次行政調查會議，嗣雖以 112 年 11 月 14 日電子郵件回復原處分機關，惟僅提供與預購戶聯繫情況之簡表，該簡表僅記載與預購戶聯繫情況分為「已合意」、「已洽談」、「約洽中（出國）」、「不願約洽」等，並無記載其與預購戶協商之方案、協商情形及處理進度。112 年 11 月 21 日亦僅提供其中 1 名預購戶之部分契約書（僅前 8 頁）、解約同意書及不動產成交案件實際資訊申報書（解除預售屋買賣契約），惟仍未提供其與預購戶簽訂之完整契約書、其與 31 戶預購戶協商之詳細方案、協商情形及處理進度，就不願解除契約之預購戶之處理方案及處理情形等資料，其有規避原處分機關依消保法第 33 條規定所為之調查，而有同法第 57 條規定應予處罰之情事，洵堪認定。
- (三) 查消費者購買預售屋之交易類型，並未如一般購買物品之交易類型，已有實體

商品可供消費者檢視，初期有關消費者之權益，僅能由企業經營者與消費者所簽訂之契約書進行檢視。又預售屋因尚未完工且買賣金額較高，預購戶本就承擔較買賣實體商品更多之風險。系爭建案既發生重大工安損鄰事件，並經都發局勒令停工在案，事涉系爭建案施工品質及竣工日期等影響預購戶財產權益之情況，原處分機關為保護消費者權益，依前揭規定以 112 年 9 月 18 日開會通知單即已通知訴願人攜帶所簽訂之契約書，於 112 年 9 月 21 日行政調查會議進行說明，惟 112 年 9 月 21 日訴願人出席第 1 次行政調查會議，並未提出契約書供核，原處分機關以 112 年 11 月 7 日開會通知單通知訴願人，請訴願人於 112 年 11 月 14 日至原處分機關接受第 2 次行政調查，並請訴願人提出資料證明提供之商品對於消費者財產無損害之虞，即命其提出其與預購戶簽訂之契約書及提供佐證資料說明其與 31 戶承購戶協商之方案、協商情形及處理情形，以利原處分機關釐清系爭建案 31 戶預購戶權益是否有損害之虞。訴願人倘有正當事由無法派員到場，應於 112 年 11 月 14 日會議前向原處分機關說明原因，並提供原處分機關所需調查資料，取得原處分機關同意後始得變更或展延會議期日。然訴願人不僅以 112 年 10 月 5 日函表示，原處分機關於協商尚未告一段落一再安排行政調查會議並無實益，要求不要再安排此等會議，並於 112 年 11 月 14 日第 2 次調查會議開會前半小時，以電子郵件要求延期，亦未提供上開資料供核。事後於提起訴願時始主張因時間倉促而未能提供完整資料云云，顯與事實不符，蓋因原處分機關請訴願人提供之契約書，屬訴願人應保存之既有資料，且向原處分機關提出申訴者 14 名，總預購戶僅 31 戶，無年份已久不易整理或人數眾多無法全數提供之情形。又原處分機關最後以 112 年 11 月 17 日函請訴願人於 112 年 11 月 22 日前提提供，距原處分機關首次以 112 年 9 月 18 日開會通知單請訴願人提供（送達日期 112 年 9 月 19 日）已超過 2 個月，訴願人應有充分時間整理資料。訴願理由主張時間倉促，並非刻意規避調查 1 節，尚難採據。況訴願人最終僅提供其中 1 名預購戶之部分契約書（僅前 8 頁），契約書中有關解除買賣契約及損害賠償等部分內容均付之闕如，亦難認訴願人有配合原處分機關調查之意。另原處分機關請訴願人提供其與 31 戶預購戶協商之方案、協商情形及處理進度等資料，係為了解協商情況以釐清消費者權益是否受損，並非要求訴願人與 31 戶預購戶均協商完畢才陳報相關資料，又訴願人無法於期限內提出經彙整後之完整資料，仍得逕行提出未經整理之資料，交由原處分機關自行彙整，或向原處分機關申請展延期限。訴願人明知消保法關於規避調查之罰則規定，其既未主張無法於期限內提供資料或申請展期，且 112

年 11 月 21 日函僅說明至 112 年 11 月 20 日止，已有 6 戶同意解約，亦有多戶預購戶依同條件達成解約協議，目前仍在積極協商處理中，該函對於同意解約之預購戶之解約協議、尚未同意或不願意解約之預購戶之協商方案、協商情形及處理進度，仍付之闕如，難謂其已盡提供資料配合調查之義務。再者，訴願人於 112 年 11 月 29 日收受原處分後，隨即以 112 年 12 月 1 日基 112 年字 082 號函告知原處分機關，將於 112 年 12 月 5 日攜帶相關資料至原處分機關當面說明及溝通，益徵訴願人前述遲未說明及提供相關資料，係為規避調查。是原處分機關審認訴願人有規避原處分機關依消保法第 33 條所定調查之違規情事，並無違誤。

- (四) 次按裁處罰鍰，應審酌違反行政法上義務行為應受責難程度、所生影響及因違反行政法上義務所得之利益，並得考量受處分者之資力，行政罰法第 18 條第 1 項定有明文。查本件購買系爭建案之預購戶共有 31 戶，每戶總額 2,800 餘萬元至 6,000 餘萬元，事關房地買賣交易，金額龐大，訴願人規避調查將導致原處分機關無從了解系爭建案 31 位預購戶權益是否有損害之虞，也無從得知訴願人與 31 戶預購戶協商之方案、協商情形及處理進度，妨礙後續如確有損害之虞時，原處分機關得以啟動保護消費者之相關必要措施，錯失督促訴願人重視消費者權益之契機。考量訴願人為上市公司，自 112 年 11 月 9 日接獲通知後至 112 年 11 月 20 日止迭續推諉、遲不提供資料，延宕 2 月有餘，違規情節較重，應受責難程度較高。是原處分機關依消保法第 57 條、行政罰法第 18 條第 1 項、裁罰基準第 2 點項次 6 及第 4 點等規定，處訴願人 5 萬元罰鍰，並無不合，原處分應予維持。

五、綜上論結，本件訴願為無理由，依訴願法第 79 條第 1 項，決定如主文。

訴願審議委員會主任委員 連 堂 凱 (迴避)
委員 張 慕 貞 (迴避)
委員 王 曼 萍
委員 陳 愛 娥 (代行)
委員 邱 駿 彥
委員 郭 介 恒
委員 宮 文 祥

中 華 民 國 113 年 4 月 23 日

本案依分層負責規定授權人員決行

如對本決定不服者，得於本決定書送達之次日起 2 個月內，向臺北高等行政法院提

起行政訴訟。（臺北高等行政法院地址：臺北市士林區福國路 101 號）