正 本

發文方式：郵寄

檔　　號：
保存年限：

臺南市大台南不動產開發公會
日期：106.9.7
106年度收文字號第1475號

臺南市政府地政局　函

地址：70801臺南市安平區永華路2段6號9樓
承辦人：王怡文
電話：06-3901125
傳真：06-2982768
電子信箱：genevawang@mail.tainan.gov.tw

71084
臺南市永康區中華路349號16樓之2

受文者：臺南市大台南不動產開發商業同業公會

發文日期：中華民國106年9月4日
發文字號：南市地籍字第1060937193號
速別：普通件
密等及解密條件或保密期限：
附件：如說明

裝

主旨：函轉有關內政部「房地產消費糾紛案例(106年1月至6月)」資料1份供參，請查照。

說明：依據內政部106年9月1日內授中辦地字第1061306201號函辦理，檢附該函及其附件各1份。

正本：臺南市不動產仲介經紀商業同業公會、臺南市不動產代銷經紀商業同業公會、台南縣不動產代銷經紀商業同業公會、臺南市不動產開發商業同業公會、臺南市大台南不動產開發商業同業公會、臺南市政府法制處(消費者保護官室)

訂

副本：臺南市政府所屬各地政事務所、臺南市政府地政局（均含附件）

局長洪得洋

線

本案依分層負責規定授權主管科長決行

檔　　號：
保存年限：

內政部　函

地址：40873臺中市南屯區黎明路2段503號
聯絡人：陳儀甄
聯絡電話：04-22502158
傳真：04-22502372
電子信箱：H0026@land.moi.gov.tw

受文者：臺南市政府

發文日期：中華民國106年9月1日
發文字號：內授中辦地字第1061306201號
速別：普通件
密等及解密條件或保密期限：
附件：如主旨(301000000A106130620100-1.xls)

主旨：檢送「房地產消費糾紛案例(106年1月至6月)」資料1份供參，請查照。

說明：

一、經彙整各直轄市、縣(市)政府在「不動產專業人員訓練服務網」填載之「房地產消費糾紛案例」(除桃園市、高雄市、新竹縣、苗栗縣、嘉義市、臺東縣及連江縣政府未填載外)計有33件，其中已處理完竣且較具代表性者有26件(仲介業23件、建商3件)；若以「糾紛原因類型」區分則有14種型態。該糾紛案例得於本部地政司全球資訊網→下載專區→公文附件下載區下載參考。

二、為解決房地產糾紛，貴府宜視實際情形邀請轄內之不動產仲介、代銷經紀商業同業公會、不動產開發商業同業公會協助依相關規定處理，以保障不動產交易安全，維護不動產交易秩序。

三、為提升企業服務品質，促進消費安全，保障消費者權益並減少消費糾紛，請貴府加強宣導不動產經紀業者重視消費者權益，並強化消費者相關保護措施。

1061306201

四、未如期至「不動產專業人員訓練服務網」填載相關資料之直轄市、縣(市)政府，請確依本部90年8月29日台(90)內中地字第9083619號函及102年3月8日內授中辦地字第1026650475號函辦理。

正本：各直轄市、縣（市）政府
副本：行政院消費者保護處、中華民國不動產仲介經紀商業同業公會全國聯合會、中華民國不動產代銷經紀商業同業公會全國聯合會、中華民國不動產開發商業同業公會全國聯合會、本部營建署、地政司【不動產交易科】 電2013-02-01 交14:18:47章

裝

訂

線

房地產消費糾紛案例(106年1月至6月)

序號	糾紛原因	案情說明	辦理情形與法令依據	糾紛來源	所屬縣市
1	契約審閱權	消費者委託仲介業者購屋，於簽訂買賣契約書後，主張業者未提供契約審閱期卻要求簽立買賣契約及開立本票，請求解除買賣契約遭拒，認有損其權益，衍生糾紛。	案經依消費者保護法第43條規定，函請仲介業者於15日內妥處，經仲介公司回函表示本案爭議實為消費者(買方)因財務問題致無法履約。經該公司協調後，買賣雙方簽立解約協議書並完成解約程序，惟本案已完成仲介服務，消費者(買方)需酌付1%服務費，圓滿解決紛爭。	仲介	新北市
2	隱瞞重要資訊	消費者表示透過仲介購屋，成交前仲介業者未說明標的有違建(後方廚房增建)之事實，導致房屋成交後遭拆，認為權益受損，遂生爭議。	按消費者保護法第43條暨基隆市消費者保護自治條例第28條規定，函請業者於申訴之日起15日內妥適處理，經消保官協商後，由仲介公司返還仲介服務費達成和解，並當場支付完畢，圓滿解決紛爭。	仲介	基隆市
3		消費者透過仲介公司購買中古屋，於看屋後當場給付斡旋金10萬元，且於同日下午簽訂買賣契約，嗣後發現建物頂樓原本是廟宇，主張業者於帶看屋時未提及，且簽訂買賣契約時亦未說明解約需支付買賣價金的15%作為賠償金，故認為仲介隱瞞資訊，因廟宇問題無法繼續履約，請求終止契約並返還斡旋金遭拒，致生爭議。	案經依消費者保護法第43條規定，函請仲介業者於15日內妥適處理，業者回函表示由其邀集雙方共同協商並簽立協議書，買賣雙方合意解除契約，賣方同意返還新臺幣10萬元整及其利息，有關解約所衍生之相關手續費2千元由消費者(買方)負擔，雙方達成和解。	仲介	臺北市
4		消費者委託仲介業者購屋，主張業者未告知所購買標的對面鄰居為凶宅，致消費者認有損其權益，衍生糾紛。	案經依消費者保護法第43條規定，函請仲介業者於15日內妥處，本案爭議經買賣雙方進行二次協商達成和解，賣方同意折讓部分價金，消費者(買方)繼續履行合約，圓滿解決紛爭。	仲介	新北市
5	產權不清楚	消費者透過仲介成交不動產後，仲介業者始告知該標的尚有租約存續，產權不清楚致無法入住問題，消費者請求仲介賠償損失，致產生糾紛。	本案依消費者保護法第43條規定，函請消費者(買方)及仲介業者於指定日期至臺中市政府地政局召開協調會。經協調後，由仲介支付3萬元予買方作為入住延遲補償費用，圓滿解決爭議。	仲介	臺中市

房地產消費糾紛案例(106年1月至6月)

序號	糾紛原因	案情說明	辦理情形與法令依據	糾紛來源	所屬縣市
6	「定金」返還(含斡旋金轉成定金返還)	消費者向建商購買預售屋並已支付預付款10%(計新臺幣63萬8千元)，主張因病症發作欠思慮購屋，請求退款遭拒，致生糾紛。	本案消費者依據消費爭議調解辦法第2條規定申請調解。於調解會前，消費者與建商達成和解，以消費者已支付預付款中新臺幣9千6百餘元工程費用作為損害金，建商同意將餘款新臺幣62萬8千餘元返還予消費者，圓滿解決紛爭。	建商	臺南市
7		消費者透過仲介公司承租房屋，看屋後即要求消費者支付4千元定金，消費者與家人討論2天後，向業者表示不欲簽訂租約，請求退還定金，但仲介公司相應不理，遂生爭議。	案經依消費者保護法第43條規定，函請仲介公司於15日內妥適處理，臺北市政府地政局於此期間內亦多次詢問仲介公司處理進度，並邀集雙方召開協商會，協調結果仲介公司同意全數退還消費者已支付定金新臺幣4千元整，雙方達成和解。	仲介	臺北市
8		消費者委託仲介業者購買房地，主張因貸款未達原約定成數，請求返還斡旋金不成，致消費者認其權益受損，衍生消費糾紛。	案經依消費者保護法第43條規定，函請仲介業者於15日內妥處，嗣業者回復表示，賣方已與消費者(買方)已達成和解，並約定日期返還斡旋金10萬元予消費者，圓滿解決紛爭。	仲介	新北市
9		消費者向建商購買預售屋後，因故欲退定金，因退款金額無法達成共識，致消費者認其權益受損，衍生糾紛。	案經函請建商依消費者保護法第43條規定於15日內妥處，嗣新北市政府地政局及公會代表召開會議協調後，買賣雙方達成和解，同意解除買賣契約，買方因故欲解約願支付違約金132萬予賣方，圓滿解決紛爭。	建商	新北市
10	交屋遲延	消費者向建商購買新成屋並簽訂買賣契約後，建商未依原訂時間完成過戶交屋程序，致消費者認其權益受損而衍生消費糾紛。	案經函請建商依消費者保護法第43條規定於15日內妥處，建商與消費者買賣雙方已協議交屋日期，另針對延期交屋違約部分，建商同意補償消費者8萬5千元，圓滿解決紛爭。	建商	新北市
11	要約書之使用	消費者委託仲介業者買屋並已簽立要約書，主張屋主未同意出售前已撤回要約，且屋主尚未於要約書上簽名，其撤回意思在前無受拘束必要，而仲介業者卻要求支付違約金，致生糾紛。	依消費者保護法第43條規定，函請業者於15日內妥處逕復消費者，嗣經地政處電話聯繫追蹤業者主動協商，再由仲介業者與賣方協調後，同意消費者撤回要約之主張，並無需支付違約金，紛爭圓滿解決。	仲介	新竹市

房地產消費糾紛案例(106年1月至6月)

序號	糾紛原因	案情說明	辦理情形與法令依據	糾紛來源	所屬縣市
12	仲介公司欺罔行為	消費者委託仲介公司賣屋，仲介公司提供實價登錄資料作為訂定售價之參考並簽訂委託銷售契約書，嗣後取得仲介公司售屋廣告單，發現廣告單上之實價登錄資料有同棟樓不同戶但售價卻高於仲介公司所提供之行情資料，認為仲介公司未提供正確售價資訊造成資訊不對稱並有欺罔行為，遂生爭議。	案經依消費者保護法第43條規定，函請仲介公司於15日內妥適處理，經仲介公司主動向消費者解釋物件售價之差異處並提供消費者10萬補償金後，圓滿解決爭議。	仲介	臺北市
13		消費者經由仲介公司居間承買自然人所有之預售屋，主張於簽訂要約至買賣契約過程，因仲介公司催促、隱瞞交易資訊等欺罔行為，欲解約卻遭拒，致衍生爭議。	案經依消費者保護法第43條規定，函請業者於15日內妥處函復消費者，雙方達成協議於不損及消費者權益下，仲介公司將協助儘速售出；另消費者購屋銀行貸款所衍生利息由仲介公司負擔，又銀行貸款額度不足20萬部分由業者出資無息協助借貸，圓滿和解爭議。	仲介	新北市
14	服務報酬爭議	消費者透過仲介公司購屋，簽訂買賣契約後，接獲建管處拆除通知，消費者遂自行向屋主協調合意解約，而消費者所委託之仲介公司不願退還仲介服務費，遂生爭議。	案經函請消費者及仲介業者至臺北市議會召開協商會議，協調結果業者退還5萬元仲介服務費，圓滿解決紛爭。	仲介	臺北市
15	房屋現況說明書內容與現況不符	消費者透過仲介業者購買成屋，簽約時該屋現況說明書記明無漏水情事，惟於嗣後發現其一房間及天花板嚴重漏水且檢修困難，遂生爭議。	案經依消費者保護法第43條及第44條規定處理，經消費者保護官召開消費爭議調解會議，業者退還仲介費3萬元予消費者並解除契約，圓滿解決糾紛。	仲介	雲林縣
16		消費者委託仲介業者買屋，交屋後發現房屋有壁癌及滲漏水情形，主張業者及賣方於買賣前皆未告知，且標的物現況說明書上亦勾註沒有漏水，請求仲介業者協助處理漏水事宜未果，致消費者認為其權益受損，衍生消費糾紛。	案經函請仲介業者依消費者保護法第43條規定於15日內妥處，本案於消費者告知有壁癌及滲水之情事時，仲介公司即協助買賣雙方進行協商，賣方同意支付2萬元作為買方自行修繕漏水之補償，圓滿解決紛爭。	仲介	新北市

房地產消費糾紛案例(106年1月至6月)

序號	糾紛原因	案情說明	辦理情形與法令依據	糾紛來源	所屬縣市
17	氡離子檢測	消費者透過仲介公司購買氡離子含量達1.155公斤/立方公尺的中古屋，並已簽訂買賣契約，交易過程告知只是氡離子含量較高，未經政府列管，非俗稱之「海砂屋」，並誘使消費者簽訂增補契約，該內容為同意概括承受屋況瑕疵，消費者嗣後主張解除契約同時訴求仲介負擔應賠償屋主之違約金、購買系爭房屋所支付的代書費、斡旋金、規費及稅賦等費用，及協助處理解約後續相關事宜及負擔所生費用，遂生糾紛。	案經依消費者保護法第43條規定，函請仲介於15日內妥適處理未有共識，地政局遂邀集買賣雙方及仲介召開協商會，雙方同意解除買賣契約，退還全部已繳款項，並由買方支付新台幣50萬元的補償金予賣方，解約衍生之相關登記稅賦及代書費由買方負擔，仲介公司不收取雙方服務費，並協助雙方辦理解約後之回復所有權移轉登記，雙方達成和解。	仲介	臺北市
18	終止委售或買賣契約	消費者透過仲介居間購置2間中古屋，支付定金50萬元後因故無法繼續履約，主張解約退定金遭拒，而出賣人堅持沒收全部定金，遂生爭議。	依消費者保護法第43條等規定踐行申訴及調解程序後，仲介業者同意不收取仲介費，出賣人僅沒收26萬8千元，圓滿解決爭執。	仲介	花蓮縣
19		消費者委託仲介業者購買不動產，主張業者於帶看後4小時內完成簽約手續，疲勞轟炸，且簽約過程交待不清，請求業者及賣方解除契約遭拒，致生糾紛。	本案依消費者保護法第43條規定，函請消費者(買方)與賣方及仲介業者於指定日期至臺中市政府地政局召開協調會。經協調後，三方達成協議，由消費者(買方)支付20萬元予賣方及仲介業，作為解除契約之條件，達成和解。	仲介	臺中市
20		消費者於前年間透過仲介業購買中古屋，於去年發現牆壁滲水，向業者及賣方反映未獲妥適處理，故自行委託修繕估價，並請業者及賣方支付修繕費用6萬元遭拒，致生爭議。	案經南投縣政府地政處多次電洽消費者及仲介業者進行協調，嗣經業者表示，賣方及業者同意支付6萬元修繕費用，圓滿解決糾紛。	仲介	南投縣

房地產消費糾紛案例(106年1月至6月)

序號	糾紛原因	案情說明	辦理情形與法令依據	糾紛來源	所屬縣市
21	房屋漏水問題	消費者透過仲介公司租賃房屋，入住後發現房屋漏水嚴重，屋內設備無法正常使用，屋主另提供未整頓之套房休息，並提出更換房型(A房型與原房型相同需自行補貼差價，B房型為目前暫時居住之套房，雖不用補差價但屋況不佳)或解約(僅退還履約保證金)等解決方案，消費者主張房東需給明確修繕期限與進程，且提供簽約對等房型換房，於修繕期間住宿差價應由房東自行吸收，若房東想單方強行提前解約需給付兩個月租金為賠償金，未獲共識，遂生爭議。	案經依消費者保護法第43條規定，函請仲介公司於15日內妥適處理，經仲介公司及消費者至財團法人崔媽媽基金會協調，協調結果雙方同意終止租約，並退還2個月押金，雙方達成和解。	仲介	臺北市
22		消費者透過仲介業者購買不動產，成交後進行裝潢時發現房間內實木地板泡過水腐爛，陽台區域亦有滲水問題，消費者請求仲介業者及賣方支付維修費用遭拒，致產生糾紛。	本案依消費者保護法第43條規定，函請消費者(買方)、賣方及仲介業者於指定日期至臺中市政府地政局召開協調會。經協調後，三方達成協議，賣方支付8萬元予消費者(買方)作為補償維修費用，圓滿解決爭議。	仲介	臺中市
23	標的物貸款問題	消費者透過仲介業者居間購置中古屋，雙方事先言明倘該屋貸款金額或出售他縣市房價未達300萬元者，則雙方無條件解除契約，詎料貸款額度及售出房價均未達標，仲介業者竟堅持收取仲介費10萬元，遂生爭執。	依消費者保護法第43條等規定踐行申訴及調解程序後，仲介業者同意僅收取仲介費2萬8千元，達成和解，圓滿解決爭執。	仲介	花蓮縣
24		消費者透過仲介公司購屋，業者於簽約前告知買賣標的估價為650萬，且能貸款8成或至少7成5，利率估計一定在2%以下，惟簽約及申辦貸款後，相關條件均與仲介公司所述不一致，致衍生消費糾紛。	案經依消費者保護法第43條規定，函請業者於15日內妥處，嗣仲介公司回復表示，本案已協助買賣雙方達成共識並解除買賣契約，消費者同意支付已產生之履保費3,630元及代書費4,795元，圓滿解決紛爭。	仲介	新北市
25	其他	消費者透過仲介業者承租房屋，發現陽台排水管阻塞、紗窗破損無法開啟和廚房水龍頭漏水等問題，告知業者竟回應請消費者自行處理，消費者主張業者未盡督促屋主修繕責任及瑕疵告知責任，致生糾紛。	案經依消保法第43條規定，函請仲介業於15日內妥處，經縣政府地政處邀集業者及消費者協調，雙方達成協議，業者給付新臺幣3千元整和解金予消費者，由消費者自行處理水管阻塞等問題，圓滿解決紛爭。	仲介	宜蘭縣

房地產消費糾紛案例(106年1月至6月)

序號	糾紛原因	案情說明	辦理情形與法令依據	糾紛來源	所屬縣市
26		消費者(即房屋所有權人)表示，仲介業者未經其授權同意，即逕與其母親簽訂買賣合約，致消費者認其權益受損，衍生消費糾紛。	案經依消費者保護法第43條規定，函請仲介業者於15日內妥處，嗣公司回函表示，經與消費者及其母親詳予說明澄清後，消費者表示理解原委，並同意繼續履行該買賣契約，圓滿解決紛爭。	仲介	新北市