

副本

檔 號：

保存年限：

全聯	105.11.02
不動產	第 10530 號
收文	

中華民國不動產開發商業
同業公會全國聯合會轉發

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

電話：04-22502158

傳真：04-22502372

電子信箱：H0026@land.moi.gov.tw

106

臺北市大安區安和路一段29號8樓

受文者：中華民國不動產開發商業同業公會全國聯合會

發文日期：中華民國105年10月28日

發文字號：內授中辦地字第1051309358號

類別：普通件

密等及解密條件或保密期限：

附件：如主旨

臺南市大台南不動產開發商業 同業公會全國聯合會 收文章
105.11.03
文號：No 105113

主旨：檢送「房地產消費糾紛案例(105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」(除基隆市、苗栗縣、屏東縣、連江縣未填載外)計有56件，其中已處理完竣且較具代表性者有30件(仲介業23件、建商7件)；若以「糾紛原因類型」區分則有13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。
- 四、未如期至「不動產專業人員訓練服務網」填載相關資料之縣(市)政府，請確依本部90年8月29日台(90)內中地字第

擬：
網站公告
電郵周知會員

秘 書
林 如 珊

秘 書
林 孟 春

秘 書
楊 熱 心

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】(均含附件)

部長 葉俊榮

裝



訂

線

房地產消費糾紛案例(105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買不動產，主張簽定不動產購買意願書時，業者未提供契約審閱期，且未告知建物增建、有無天然瓦斯及鄰近有寺廟等，導致消費者不知情而與賣方簽訂不動產買賣契約書，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，三方達成協議解除買賣契約，由仲介業者補償3萬元予消費者(買方)，買方支付違約金6萬元予賣方，三方皆不在追究其他補償及一切法律責任，圓滿解決爭議，達成和解。	仲介	臺中市
2		消費者委託仲介業者購買農地，於簽立購買意願書及支付本票30萬元幹旋金後，主張因業者未給予契約審閱期，要求解除契約並退還幹旋金遭拒，致生糾紛。	本案依消保法第43條規定，函請仲介業者於15日內妥處逕復消費者，嗣業者回函表示，已達成雙方解除契約協議，由消費者(買方)支付賣方6萬元，賣方退還本票30萬元幹旋金，另退還業者所收取之仲介費1萬2仟元予消費者(買方)，圓滿解決糾紛。	仲介	雲林縣
3	隱瞞重要資訊	消費者透過仲介公司購買中古屋，於交屋後發現有白蟻蟲害、漏水及外牆龜裂等問題，另經土木技師公會鑑定後發現尚有房屋傾斜問題，主張仲介公司提供錯誤訊息，處理業務有過失，應負賠償之責，遂生糾紛。	案經依消費者保護法第43條規定，函請仲介業者於15日內妥適處理，經業者回函表示已與消費者達成協議，由仲介公司退還買方12萬元作為補償，解決糾紛。	仲介	臺北市
4		仲介居間過程中，未告知買受人(即申請人)該中古屋坐落於工業區土地上，導致申請人需另繳交100多萬元之回饋金，遂生爭議。	依消費者保護法第43條以下規定踐行申訴及調解程序後，經消保官於調解程序中向消費者解釋工業區用地變更為住宅區用地而需繳交回饋金，對於地主可能是利多，消費者表示已瞭解並同意不再對出賣人及仲介業者為其他請求。	仲介	花蓮縣
5		消費者委託仲介業者購屋，因業者未說明其中1筆土地為公共設施保留地，欺瞞消費者簽訂買賣契約書後，經貸款銀行表示該公保地可能徵收，故下修核貸金額，消費者主張解除買賣契約並返還已付價金未果，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，嗣經業者回函表示消費者與賣方達成協議，雙方同意減少價金後繼續履約，圓滿解決紛爭。	仲介	新北市

房地產消費糾紛案例(105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		消費者委託仲介業者銷售房屋，惟業者未於簽訂委託銷售契約書前提供近三個月成交行情，作為消費者訂定售價之參考，導致消費者減價決定錯誤，主張解除買賣契約及損害賠償遭拒，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，嗣電洽仲介業者了解案情及處理情形，買賣雙方達成協議，由消費者支付違約金20萬元予買方，雙方解除買賣契約，圓滿解決紛爭。	仲介	新北市
7		消費者委託仲介業者購買4筆共有土地，因業者聲稱該持分土地可分割，於支付幹旋金本票70萬元後，發現該持分土地實無法分割，主張無意願購買並返還幹旋金遭拒，遂生爭議。	本案依消保法第43條規定，函請仲介業者於15日內妥處逕復消費者，業者表示已與消費者達成共識，退還幹旋金本票70萬元予消費者，解決糾紛。	仲介	雲林縣
8		消費者透過仲介業者購買土地，簽約過程中業者並未告知此筆土地不能貸款及建屋，請求解約並返還已繳價金遭拒，致生糾紛。	案經依消保法第43條規定，函請仲介業者於15日內妥處，並請建管單位協助查無套繪管制後，業者邀集消費者與出賣人(原地主)進行協商，雙方協議簽訂買賣價金交付延展同意書，圓滿解決糾紛。	仲介	宜蘭縣
9	廣告不實	消費者向建商購買預售屋，原廣告展示之樣品屋客廳採落地窗設計，惟發現實際施工卻無落地窗，建商者解釋係因綠建築法規導致設計變更，並表示可於申請使用執照時變更回落地窗設計，因消費者擔心二次施工對建物的防水和結構將有永久性的傷害，遂請求建商退還已繳價款並解除買賣契約遭拒，致生爭議。	案經依消費者保護法第43條規定，函請建商於15日內妥適處理，雙方達成協議，由建商退還已繳價款並解除買賣契約，圓滿解決糾紛。	建商	臺北市
10	「定金」返還(含幹旋金轉成定金返還)	消費者委託仲介業者租屋，於簽訂幹旋合約書並支付定金15,000元後，消費者因家庭因素考量主張解除契約，並請求業者退回全數定金未果，遂生爭議。	依內政部102年內授中辦地字第1026650099號函頒直轄市、縣(市)政府地政機關不動產消費爭議處理作業程序規定，主動召開協商會。歷經兩次協商會後，雙方達成協議，仲介業者願退回消費者11,250元定金，順利解決爭議。	仲介	桃園市
11		消費者向建商購買預售屋，因受銷售人員之誘導而未經審閱即簽訂預售屋買賣契約書，事後因預算考量主張退戶，惟建商表示須沒收定金，致消費者認為其權益受損，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，本府並多次電洽建商進行協調，建商表示同意退還定金10萬元予消費者並解除契約，圓滿解決紛爭。	建商	新北市

房地產消費糾紛案例(105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		消費者委託仲介業者購買成屋，經簽訂買賣契約並支付定金新臺幣35萬元，嗣後主張業者未詳盡告知買方權益，故無購買意願，請求解除契約及返還定金遭拒，致生糾紛。	本案依消保法第43條規定，函請仲介業者於15日內妥處逕復消費者，嗣業者表示經協調買賣雙方達成共識，賣方沒收定金5萬元，退還買方定金30萬元，雙方解除契約，解決糾紛。	仲介	雲林縣
13		消費者2人共同委託仲介業者購屋，惟簽定買賣契約後因消費者之一親友重病急需醫療費用，故請求退還定金(10萬元)半數未果，衍生糾紛。	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，業者表示其與賣方及消費者三方達成協議，由消費者支付5萬元作為違約賠償，買賣雙方同意解除買賣契約，圓滿解決紛爭。	仲介	新北市
14	施工瑕疵	消費者向建商購買新成屋，交屋後發現該屋有漏水、牆壁龜裂等施工瑕疵問題，請求業者修繕遭拒，致生糾紛。	案經消保官依消保法第43條規定協調成立，建商同意修繕系爭不動產之施工瑕疵，圓滿解決紛爭。	建商	臺南市
15	坪數不足	消費者向建商購買預售屋，發現土地及房屋面積與地政機關測量所得面積誤差超過3%，主張解除預售屋買賣契約並返還價金未果，致生爭議。	案經本府依據消費者保護法第43條規定、預售屋買賣契約書應記載及不得記載事項第6點「房地面積誤差及其價款找補」規定函請建商於15日內妥善處理，經建商邀集中訴人協商後，順利達成協議解除契約，圓滿解決紛爭。	建商	彰化縣
16		消費者透過仲介購買土地，並已簽訂買賣契約，事後鑑界發現使用面積減少約70坪，要求減少買賣價金遭拒，遂生爭議。	依消費者保護法第43條規定，函請仲介公司於15日內妥處，嗣後經地政處協調，業者與賣方願減收買賣價金一成，順利解決爭議。	仲介	南投縣
17	停車位面積	消費者向建商購買2個停車位，契約約定停車位規格為長6公尺、寬3.5公尺，惟2個停車位實際寬度合計僅5.5公尺，消費者主張停車位寬度短少之1.5公尺面積應按比例退款遭拒，遂生爭議。	建商表示殘障車位與一般車位不同，殘障車位增加放置輪椅的重複空間，案經本府消保官依消費者保護法第43、46條規定進行協商後，雙方同意1車位抵扣新臺幣5萬元，同意於消費者應交付之尾款中，扣減新臺幣10萬元，雙方達成和解，圓滿解決糾紛。	建商	新竹縣
18		消費者透過仲介業者購買成屋，於支付斡旋金後，業者雖告知消費者已議價成功，惟消費者再次看屋時發現對面有墳墓，主張業者未提供現況說明書並告知該嫌惡設施，要求返還斡旋金遭拒，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，業者於期間內邀集消費者進行協商，雙方達成和解，由業者退還斡旋金予消費者並解除斡旋契約，圓滿解決糾紛。	仲介	宜蘭縣

房地產消費糾紛案例(105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
19	仲介「斡旋金」返還	消費者委託仲介業者購屋，看屋後即簽訂買賣議價委託書並支付10萬元本票作為斡旋金，惟消費者認為決定過於倉促欲撤回買賣議價委託書，但業者告知議價已成立，如欲撤回須賠償違約金及沒收斡旋金，致消費者撤回買賣議價委託書未果，遂生爭議。	為有效協助處理消費糾紛，本局依內政部102年內授中辦地字第1026650099號函頒直轄市、縣（市）政府地政機關不動產消費爭議處理作業程序規定，主動召開協商會。本案經本局於會前積極協助雙方協調處理，仲介業者同意無條件解除買賣議價委託書並退回所支付之10萬元斡旋金，順利於協商會召開前即解決爭議。	仲介	桃園市
20	服務報酬爭議	消費者委託仲介業者銷售不動產，雙方口頭約定服務報酬為2%、委託期間2個月，惟簽定委託銷售契約書，卻變更服務報酬為4%、委託期間為3個月，消費者請求業者變更其委託銷售契約為先前約定遭拒，致生糾紛。	本案依消費者保護法第43條規定，函請消費者（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，雙方達成協議，服務報酬變更為2%，委託期間仍為3個月，圓滿解決爭議。	仲介	臺中市
21	房屋現況說明書內容與現況不符	消費者委託仲介業者購屋，發現業者及賣方皆未告知房屋漏水情事，且該標的物現況說明書上亦勾註無漏水，請求業者處理漏水事宜未果，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，買賣雙方協議就房屋滲漏水部分由賣方負擔修繕費用29萬餘元後繼續履約，圓滿解決紛爭。	仲介	新北市
22	終止委售或買賣契約	消費者委託仲介業者購買不動產，已支付現金6萬元及本票24萬元，該現金於存入履保帳戶並訂立買賣契約後，消費者因擔憂土壤受汙染不能耕作，主張解除買賣契約並返還已繳簽約金遭拒，遂生爭議。	案經依消保法第43條規定，函請仲介業者於15日內妥處，本案協調成功，賣方同意退還簽約金現金6萬元及本票24萬元予買方，履約保證費用及代書費由消費者負擔，圓滿解決紛爭。	仲介	嘉義市
23		消費者向建商購買預售屋，因故無法如期繳納各期款項，又因業者表示倘其無法補足所欠款項，視同違約，所繳款項將遭全數沒收，故消費者主張參照民法規定酌減違約金及返還部分已繳價款未果，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，並經本府多次電洽建商進行協調，雙方同意由消費者繼續繳納積欠款項及滯納金至完工交屋，圓滿解決紛爭。	建商	新北市
24		消費者委託仲介業者購買土地，認為業者外洩其個資致遭受騷擾而不願購買，主張解約及退還訂金遭拒，衍生消費糾紛。	案經函請消費者及仲介業者至本局召開協商會議，嗣經雙方達成協議解除買賣解約，由買方支付部分違約金予賣方，並支付仲介服務費予業者，圓滿解決糾紛。	仲介	新北市

房地產消費糾紛案例(105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
25		消費者委託仲介業者銷售建地，於簽訂委託銷售價格為每坪24萬元後，同日又簽訂變更委託銷售價格為每坪22萬元，後因消費者主張變更回原委託銷售價格(每坪24萬元)遭拒，且業者表示已有買方願以每坪22萬元承購，遂生爭議。	依消費者保護法第43條以下規定踐行申訴及調解程序後，雙方同意無條件解除委託銷售契約，圓滿解決爭執。	仲介	雲林縣
26		消費者委託仲介業者購屋，於交屋過後發現房屋有多處滲漏水、壁癌情形，請求業者及賣方(原屋主)修繕未果，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，由賣方及仲介業者各補貼3萬元及1萬元予消費者修繕漏水及壁癌之處，達成和解。	仲介	臺中市
27	房屋漏水問題	消費者委託仲介業者購買中古屋，惟交屋未滿一年即發生房屋漏水情事，主張業者未盡調查義務且未告知該屋漏水，要求業者退還6萬4千元服務報酬費用遭拒，遂生爭議。	依消費者保護法第43條規定，函請業者於15日內妥適處理，經業者與消費者協調後達成共識，分別由賣方(原屋主)支付1萬元及業者支付2萬8千元修繕費予消費者，圓滿解決紛爭。	仲介	桃園市
28		消費者主張居住之社區地下室結構牆、住戶RC外牆施工瑕疵不良，造成滲水，且地下停車場公設牆面嚴重滲水，已要求建商多次處理仍出現新、舊滲水處，要求建商延長防水保固至少5至15年遭拒，致生爭議。	案經依消保法第43條、第46條規定，函請仲介業於15日內妥處並進行協商，建商表示漏、滲水處已修繕完竣，若仍有漏水，願意繼續負責修繕並延長保固2年，且雙方同意公設地下室完成漏水修繕後，重新起算保固5年，外牆修繕完竣日起延長保固5年，雙方達成和解，圓滿解決糾紛。	建商	新竹縣
29	其他	消費者透過仲介業者銷售土地，其買賣契約載明買方最後付款日為104年底，惟截至105年4月，買方仍未付清款項，請求業者協調買方履約未果，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，業者於期間內邀集消費者與買方至公所調解委員會進行調解，雙方協議由買方返還系爭土地，消費者(賣方)將買方給付之價金扣除發生費用後返還買方，圓滿解決糾紛。	仲介	宜蘭縣

房地產消費糾紛案例(105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
30		消費者委託仲介業者銷售房屋，於簽訂專任委託銷售契約書後，因另與其他業者簽訂一般委託銷售契約書並已成交，遂違反專任委託契約書內容，業者要求消費者賠償總價6%之違約金（約41萬），消費者要求減少違約金未果，遂生爭議。	為有效協助處理消費糾紛，本局依內政部102年內授中辦地字第1026650099號函頒直轄市、縣（市）政府地政機關不動產消費爭議處理作業程序規定，主動召開協商會。經協商後仲介業者願降低違約金至20萬元整，雙方達成共識。	仲介	桃園市