

檔 號：

保存年限：

全聯
不動產
收文
105.年.2.月5日
第 9994 號

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

機關地址：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2月3日

發文字號：內授中辦地字第1051301525號

速別：普通件

密等及解密條件或保密期限：

附件：如主旨

主旨：檢送「房地產消費糾紛案例(104年7月至12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、臺東縣未填載外)計有58件，其中已處理完竣且較具代表性者有37件(仲介業30件、代銷業1件、建商6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。
- 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：

電郵周知會員

秘書
林郁珊

秘書
林孟蓉

秘書長
楊勢煌

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）

裝

部長陳威仁



線

房地產消費糾紛案例(104年7月至12月)

序	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	消費者向建商購買成屋，已簽訂買賣契約書及支付訂金，消費者表示建商未提供5天契約審閱期，且簽約後3日應要求始提供契約書，造成契約內容認定上有異議，遂生爭議。	案經依消費者保護法第43條規定，函請業者於15日內妥處，建商表示與消費者達成協議，解除買賣契約並退還訂金，圓滿解決糾紛。	建商	雲林縣
2		消費者委託仲介購買成屋，已完成不動產買賣契約簽約並支付訂金10萬元，因業者未提供契約審閱期，造成消費者認為契約簽訂過於倉促，且事後無能力付款，請求業者解除買賣契約未果，遂生爭議。	依消費者保護法第43條規定，函請代銷業者於15日內妥處。經雙方協調，消費者要求減少價金未獲賣方同意，但賣方願意重新粉刷標的物，與買方達成共識，買方願意繼續履行不動產買賣契約，解決爭議。	仲介	桃園市
3	隱瞞重要資訊	消費者透過仲介購買成屋並簽訂買賣契約，事後發現買賣標的經前屋主債權人申請強制執行而被查封，故主張仲介業者隱瞞事實致消費者權益受損，要求退回仲介費用遭拒，遂生爭議。	依消費者保護法第43條規定，函請業者於15日內妥處。嗣經業者表示，本案確有提供不動產說明書併附登記謄本，其上詳載有2筆抵押權及1筆限制登記，該說明書亦經買方簽章確認，實無隱瞞資訊；而標的查封係發生於簽約後，因賣方與債權人另一筆債權併案執行而生，已協調買賣雙方達成處理查封爭議協議並完成交屋。	仲介	桃園市
4		消費者向代銷業者購買預售屋，詢問周遭是否有建物遮蔽，業者僅告知附近有鐵皮屋遮蔽約1.5米高，惟鷹架拆除後卻發現有建物大幅遮蔽，造成消費者對周遭環境認知落差，請求解除預售屋買賣契約並退款未果，遂生爭議。	依消費者保護法第43條規定，函請代銷業者於15日內妥處。嗣經業者與消費者協調，業者願意解除預售屋買賣契約並退還價款，雙方達成共識，順利解決爭議。	代銷	桃園市
5		消費者透過仲介公司購買房屋，主張業者於仲介過程中未提供充分資訊予消費者瞭解建案情況，並質疑仲介公司涉及欺罔行為，要求返還10萬元訂金，衍生糾紛。	案經依消費者保護法第43條規定，函請仲介公司於15日內妥處，業者表示已達成買賣雙方合意解除要約之協議，並返還10萬元訂金予消費者(買方)，解決糾紛。	仲介	臺北市
6		消費者委託仲介公司購得中古屋，簽訂買賣契約書後才發現該建物樓上曾發生非自然死亡事件，認為仲介及原屋主均未告知此一屋況，主張交易有明顯瑕疵，請求解除買賣契約及價金返還，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，經仲介公司回函表示買賣雙方合意無條件解除買賣契約，並退還買方已支付之價款，解決糾紛。	仲介	臺北市

房地產消費糾紛案例(104年7月至12月)

序	糾紛原因	糾紛說明	處理情形與法令依據	仲介	地點
7		消費者透過仲介業者購買5筆土地，經查詢地籍圖發現其中1筆土地與業者所述位置有明顯差異，另2筆土地使用分區證明載為道路徵收保留地，認為權益受損請求解約遭拒，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，買賣雙方合意由消費者（買方）給付賣方9萬元之違約金後，合意解除委託買賣契約，業者同意不收取買賣雙方服務報酬，圓滿解決爭執。	仲介	花蓮縣
8		消費者委託仲介業者買屋，事後發現隔壁鄰居有發生跳樓事件，主張業者明知卻未告知此重要資訊，雖經業者表示該屋不算凶宅無需告知，惟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，嗣經業者回函表示已協助消費者對特殊屋況進行了解，為弭平爭議不收取服務報酬，消費者願意繼續履約，解決紛爭。	仲介	新北市
9		消費者委託仲介業者賣屋，簽約後買方遲未給付價金及履約交屋，業者雖告知買方願意支付賠償金，惟未告知另有一筆延遲履約違約金之權利可向買方請求，致消費者（賣方）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，嗣業者回函表示已協商買方同意支付9萬餘元違約金，賣方同意不再收取任何費用，雙方同意繼續履約並已交屋完成。	仲介	新北市
10		消費者委託仲介業者買屋，因房屋座落地號劃為道路用地，恐有徵收之虞，主張業者未告知房屋有重大瑕疵，致消費權益受損，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，嗣經業者回函表示系爭土地係民國71年劃定為道路用地，屋主亦不知悉，仲介人員實難以查證，本案業者及屋主已與買方以80萬元達成民事和解。	仲介	新北市
11		消費者委託仲介業者購買成屋並支付斡旋金10萬元，後因發現該大樓曾發生跳樓事件而不願購買，要求返還斡旋金遭拒，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，退還斡旋金10萬元予消費者，解決糾紛。	仲介	雲林縣
12	「定金」返還(含斡旋金轉成定金返還)	消費者透過仲介業者購買成屋，消費者表示業者未提供當地實價登錄資訊予委託人，且未詳盡說明屋況，致使陷於錯誤而簽立契約並交付10萬元定金，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，業者於期間內邀集消費者進行協商，協商結果由仲介業者退還消費者新臺幣5萬元，雙方不再追究相關責任，圓滿解決糾紛。	仲介	宜蘭縣
13		消費者委託仲介業者購屋，繳交40萬元訂金後發現交易之標的物為未保存建物，請求返還並解除買賣契約遭拒，遂請求協助。	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，經協調，業者與消費者達成共識，業者退還定金40萬元並解除買賣契約，雙方和解。	仲介	高雄市

房地產消費糾紛案例(104年7月至12月)

序	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
14	停車位面積	消費者反映房仲所提供書面資料及帶看時介紹之車位，與交屋時拿到權狀發現之車位號碼不同，大車位變小車位，請求補償價差20萬遭拒，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，經協調，業者與消費者達成共識，業者表示因車位標示錯誤，願補償20萬元予買方，雙方和解。	仲介	高雄市
15	要約書之使用	消費者委託仲介業者買屋並簽立要約書，因主張於屋主同意出售前已撤回要約，故縱使屋主同意出售且於要約書上簽名，其撤回意思在前無受拘束必要，遂衍生履約爭議。	依消費者保護法第43條規定，函請業者於15日內妥處並由地政處召開消費糾紛協商會議，協商後達成協議，消費者同意支付屋主新臺幣3萬元，雙方解除續定買賣契約之義務，業者同意不收取任何服務報酬，爭議圓滿解決。	仲介	新竹市
16		消費者委託仲介業者買屋並已簽立「購屋要約委託書」，於要約成功後簽立買賣契約前，消費者擔憂貸款金額日後繳不起因而拒絕簽約，衍生業者請求服務費10萬元及懲罰性違約金16萬元之消費糾紛。	本案協調成功，消費者(買方)同意支付5萬元予仲介業者，雙方解除購屋要約委託書，並免除違約處罰，圓滿解決紛爭。	仲介	嘉義市
17	仲介公司欺罔行為	消費者委託仲介業者購買房屋，業者明知該土地為農牧用地，卻隱瞞法規不符資訊且告知消費者可作工業使用，造成消費者認知落差過大，主張退還斡旋金遭拒，遂生爭議。	依消費者保護法第43規定，函請業者於15日內妥處並由地政處協商，協商後雙方達成協議，業者與賣方退還斡旋金1百萬元，圓滿解決爭執。	仲介	南投縣
18		消費者委託仲介業者購屋，多次請業者釐清巷道是否為私人道路，惟業者皆表明「不是」，致使消費者做出錯誤判斷而以高價買入，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，經業者回函表示已多次協調雙方解決巷道爭議疑慮，消費者(買方)同意支付10萬元賠償金予賣方，雙方解除買賣契約。	仲介	新北市
19	服務報酬	消費者向建商購買新成屋，發現業者索取代書費、抵押設定登記代辦費、實價登錄申報費合計新臺幣2萬元，消費者主張代書費應內含實價登錄代辦費新臺幣2千元，不應由消費者支付；抵押設定代辦費計收新臺幣5千元，與表定4千元收費標準不符，業者未善盡告知及爭取權利之責，遂生爭議。	案經本府消保官進行協商，建商表示相關費用收取都是統一規範，所估之價格已標明為代辦費預估，最後仍以實報實支為原則，為維護公司信譽，願協商妥處本案。經依消費者保護法第43、46條規定協商後，雙方同意代書費、抵押設定登記代辦費等共酌減新臺幣6千元，雙方達成和解，圓滿解決糾紛。	建商	新竹縣

房地產消費糾紛案例(104年7月至12月)

序	糾紛原因	案情說明	辦理情形、法令依據	案源	縣市
20	爭議	消費者委託仲介業者租屋，於簽訂租賃契約後，因家人反對、租金太貴、格局、廁所居中等問題，隔日告知業候確定不予承租，要求業者退還服務費(1個月租金9500元)及向房東請求退還全部押金(2個月租金19000元)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(承租方)與出租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，消費者與仲介業者達成協議，由業者退還服務費9500元，另房東退還部分押金4000元，其餘沒收後解除租賃契約，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	消費者透過仲介購買成屋，同時簽立買賣契約書與借屋裝修同意書，嗣後重新裝修拆除天花板時發現鋼筋外露及漏水情況，故主張仲介業者與賣方未於契約書明載標的瑕疵情形，遂生爭議，提出解約要求。	本局依消費者保護法第43條規定，函請業者於15日內妥適處理逕復消費者。嗣經業者表示，已協商買賣雙方以新臺幣13.6萬元作為屋況處理修繕費用達成共識，契約繼續履行，解決紛爭。	仲介	桃園市
22	有關稅費爭議	消費者透過仲介業者購買成屋後反悔不買，並表示交易過程中聽從仲介營業員指示填寫斡旋金契約，過程中僅告知下斡旋金反悔，斡旋金會被沒收，並無告知6%違約賠償金，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，經本府地政處邀集業者及消費者協調，消費者(買方)同意支付10萬元違約金給賣方，並支付7萬元仲介報酬。仲介業亦同意消費者在一年內再透過仲介業成交者，得折讓7萬元居間報酬，圓滿解決紛爭。	仲介	宜蘭縣
23	終止委售或買賣契約	消費者透過仲介業者購屋並已簽訂買賣契約書後，認為業者未善盡告知標的物附近行情、服務不專業且協助屋主規避奢侈稅等情，主張契約無效並要求解除契約遭拒，致生爭議。	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。經協調三方達成協議解除買賣契約，由消費者(買方)賠償10萬元違約金予賣方，賣方退回91萬元定金，業者不收取雙方仲介服務報酬，圓滿解決爭議。	仲介	臺中市
24		消費者(賣方)委託仲介業者銷售中古屋，於斡旋達成委託銷售價格後，消費者以業者未據實告知市場價格為由，主張終止委售契約遭拒，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，雙方同意由消費者(賣方)給付5萬元仲介服務報酬後，合意解除委託銷售契約，圓滿解決爭執。	仲介	花蓮縣
25		消費者(買方)透過仲介業者居間購買農地，因政府農地政策突然變更，致使消費者因未具農民身分無法購買農地，主張終止買賣契約遭拒，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，買賣雙方同意由第三人本於消費者(買方)地位無條件承受，圓滿解決爭執。	仲介	花蓮縣

房地產消費糾紛案例(104年7月至12月)

序	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		消費者向建商購買預售屋，於簽約後遭逢親屬罹癌經濟陷入拮据，無力負擔後續繳款，因此請求退戶及返還已繳價款，然建商要求依約扣留總價款15%之違約金，故沒收已繳價款98萬元，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，嗣消費者表示因建商已承諾返還98萬元價款，故撤銷本消費申訴案。	建商	新北市
27		消費者透過仲介業者購屋，於交屋後發現有嚴重漏水情形，請求處理未果，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，業者表示該漏水問題已修繕完成，費用由買賣雙方及仲介三方分攤，解決糾紛。	仲介	雲林縣
28		消費者透過仲介業者購買成屋，合約簽定保證無漏水之問題，嗣後消費者發現主臥室及2樓部分嚴重漏水，向仲介業反應後，原屋主進行修補仍未完全解決，又業表示無法賠償漏水及天花板損壞問題，將與原屋主商量卻遲未處理，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原屋主進行協商，雙方協議由原屋主修繕1樓及2樓牆壁滲漏水且修繕完畢後保固3個月，天花板重新換新且保固3個月，解決糾紛。	仲介	宜蘭縣
29		消費者向建商購買新成屋，入住後發現停車位有漏水現象，造成汽車車框鋁條受損，建商表示將修繕一樓花圃改善漏水並提供暫時停車位供消費者使用，惟建商並未施工修繕並告知停車位僅保固3年且無車位可更換，催促消費者將車輛停回原車位，消費者表示建商毫無誠意解決糾紛，致生爭議。	案經本府消保官進行協商，業者為維護信譽，業者同意支付新臺幣2萬元車輛清潔修繕費用，並就停車位上方全區保固3年，若3年內再有發生漏水情事，則針對漏水點部份再延長保固1年，保固期內若仍發生漏水造成車損情形，建商仍負賠償責任，雙方達成和解，圓滿解決紛爭。	建商	新竹縣
30	房屋漏水問題	消費者委託仲介業者購屋，於颱風過後發現天花板、客廳電視牆、窗戶、冷氣口、廁所等多處有滲漏水情形，請求賣方及業者進行修繕未果，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，賣方補貼2萬元並負責修繕漏水之處，並給予漏水保固1年，仲介退還服務費3萬元予消費者，達成和解。	仲介	臺中市
31		消費者透過仲介業者購買中古屋，入住不久適逢颱風，屋內發生嚴重漏水狀況，請求處理未果，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，買賣雙方合意解除買賣契約，仲介業者同意不收取消費者(買方)之仲介服務費，消費者(買方)同意限期搬遷，圓滿解決爭執。	仲介	花蓮縣

房地產消費糾紛案例(104年7月至12月)

序	糾紛原因	案情說明	處理情形與法令依據	結果	地點
32		消費者委託仲介業者買屋，交屋前反映房屋漏水，業者請水電廠商查看後確認有漏水情事，於討論減少價金及修繕事宜時，業者竟改口說無漏水情事，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，嗣經業者回函表示因係爭房屋窗框滲水，致消費者(買方)認為現況說明書中未確實勾選，已積極協助雙方溝通，賣方並同意支付14,385元費用，由消費者(買方)尋求廠商自行修繕漏水問題，業者折讓服務費補償。	仲介	新北市
33		消費者向建商購買新成屋，入住後發現該屋下雨即有漏水情形，請求業者負保固責任未果，遂生爭議。	經依消保法第43條函請業者妥處，業者表示與消費者已達成無息解約協議，圓滿解決糾紛。	建商	臺南市
34	標的物貸款問題	消費者透過仲介業者購買成屋，簽約時曾請業者於契約上增加「貸款若不到7成5就終止買賣契約」條款未果，後因貸款成數未足且賣方同意接受紅包致歉並解約，惟業者堅持要消費者賠80萬元，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，經本府地政處邀集業者及消費者協調，經消費者、仲介業及賣方三方協商結果，由消費者給付賣方新臺幣10萬元作本案解除買賣契約和解金，並給付仲介業紅包新臺幣2萬元作為本案服務報酬，買賣雙方解除本案買賣契約，圓滿解決紛爭。	仲介	宜蘭縣
35	未提供(交)不動產說明書	消費者委託仲介業者購屋，惟簽約前業者未提供不動產說明書，斡旋時又要求簽立放棄契約審閱權，致消費者誤判附近實價登錄行情而以高於市價金額購買，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，嗣經業者回函表示本案簽立斡旋時確有提供不動產說明書及附近實價登錄行情資訊，契約簽立亦是在雙方同意且自由意志下簽訂合約無所謂放棄審閱權之問題，然業者本於服務客戶及企業責任，經與消費者就爭議事項進行溝通協調，業者同意折讓服務費並賠償部分金額，買方亦同意繼續履約，雙方目前已達成共識並簽立協議書，圓滿解決紛爭。	仲介	新北市
36		消費者向建商購買預售屋，於交屋入住後因停車場使用困難，故暫時將汽車停放於來賓車位，惟遭上方水泥所滴落之強鹼液損傷車體，要求建商賠償維修費用未果，致申訴人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，嗣經建商回函表示與消費者達成協議並同意支付汽車美容修復費用13,800元和解。	建商	新北市

房地產消費糾紛案例(104年7月至12月)

序	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
37	其他	消費者委託仲介業者買屋，於房屋點交前發現有壁癌及白蟻窩，期間經賣方同意修繕，然事後壁癌問題仍未解決，請業者協助向賣方請求並立協議書以資保障未果，致消費者認權益受損衍生糾紛。	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，嗣經業者回函表示已請賣方與消費者(買方)進行協議，賣方同意以3萬元做為賠償及修繕費用，並提供房屋白蟻保固2年及壁癌保固1年之協議。	仲介	新北市

