

內政部 函

地址：408205臺中市南屯區黎明路2段503號

聯絡人：謝靖婉

電話：04-22502210

傳真：04-22502372

電子信箱：jina@land.moi.gov.tw



臺北市大安區安和路1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112年2月22日

發文字號：台內地字第1120261104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111年下半年度房地產消費糾紛案例集1份供參，請查照。

說明：

- 一、經彙整各直轄市、縣（市）政府在「不動產服務業管理作業系統」填載之111年下半年度「房地產消費糾紛案例」計有55件，其中已處理完竣且較具參考性者有41件（仲介業23件、建商14件、其他3件、代銷1件）；若以「糾紛原因類型」區分則有14種型態。
- 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業者重視消費者權益，並強化消費者相關保護措施。另請確實依本部90年8月29日台(90)內中地字第9083619號函規定之期限（每年1月15日及7月15日前）至「不動產服務業管理作業系統」填載相關資料。
- 四、副本抄送本部營建署，請將旨揭資料置於「內政部不動產資訊平台（法規與知識）」，俾供相關單位或民眾下載參考。

正本：各直轄市、縣(市)政府

裝

訂

線

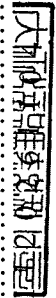


副本：行政院消費者保護處、中華民國不動產仲介經紀商業同業公會全國聯合會、中華民國不動產代銷經紀商業同業公會全國聯合會、中華民國不動產開發商業同業公會全國聯合會、本部營建署、土地重劃工程處(均含附件)

部長 林右昌

裝

訂



線

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	隱購重要資訊	消費者透過仲介業者購買套房，簽漏者行，滲漏者行，買房者買鋼筋外交易過程未誠實告知，買房者買鋼筋外交易過程未誠實告知，買房者買鋼筋外交易過程未誠實告知。	案經依消費者保護法第43條規定，函請地政局雙方合意扣除手續費，解決爭議。	仲介	臺北市
2		消費者透過仲介業者購屋，嗣後檢未費，測發房屋為海砂屋，主張業者服務費，盡告知義務，請退還仲介服務費，致生糾紛。	本案依消費者保護法第43條規定，函請業者與仲介服務費，雙方達成和解。	仲介	高雄市
3		消費者透過仲介業者購屋，主張業者保證土地建築無任何問題，嗣後申請建照及經過需另處申請，線時方知土地需另處申請，接道北區分署北區分署，認其權益受損，致生糾紛。	本案依消費者保護法第43條規定，函請宜蘭縣政府辦理，雙方達成和解。	仲介	宜蘭縣
4	定金返還(含斡旋金)	消費者向建商購買預售屋，並支付定額，主張業者誤導實價登錄，致消費者誤購該房屋，生消費糾紛。	案經依消費者保護法第43條規定，函請建設公司已達成協議，退還定金，雙方達成和解。	建商	新北市
5		消費者向建商購買預售屋，主張簽條解釋未逐項認其權益受損，案經依消費者保護法第43條規定，函請建設公司雙方解除買賣契約，並退還定金，達成和解。	建商	新北市	
6		消費者透過代銷公司購買2戶預售屋，並支付定金，嗣後因經濟狀況無未，法簽訂買賣契約，請求返還定金未果，致生消費糾紛。	本案依消費者保護法第43條規定，函請代銷公司於15日內妥適處理，並經消保官召開調解會議，經業者與消費者協調後，雙方調解成立，由業者扣除2戶行政費用後，餘定金退還予消費者。	代銷	屏東縣
7		消費者向建商購買預售屋，交屋後發現屋內有漏水及水泥牆滲水情形，向建商反映屋況，建商冷處理，生消費糾紛。	案經依消費者保護法第43條規定，函請建商於15日內妥處，嗣後建商回復表示已將消費者所提瑕部分修繕完畢，消弭糾紛。	建商	新竹縣

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
15	仲介公司為欺罔行為	消費者透過仲介購買房屋，簽立買賣契約後，發覺房屋有瑕疵，要求仲介及業者協助處理，並要求業者退還服務報酬費。業者以契約內容及房屋現況均與契約書相符，拒絕退還。雙方發生爭議。	案經依消費者保護法第43條規定，由業者於15日內妥適處理，並告知消費者。業者已於15日內妥適處理，並告知消費者。業者已於15日內妥適處理，並告知消費者。	仲介	臺北市
16	服務報酬爭議	消費者透過仲介業者購屋，業者告知其服務報酬未依約定標準計算，要求減收。業者則稱其服務內容已達標準，不應減收。雙方發生爭議。	案經依消費者保護法第43條規定，由業者於15日內妥適處理，並告知消費者。業者已於15日內妥適處理，並告知消費者。	仲介	彰化縣
17	有關稅費爭議	消費者向建商購買成屋，主張原應由建商負擔土地增值稅，建商則主張由消費者負擔。雙方發生爭議。	案經依消費者保護法第43條規定，由建商於15日內妥適處理，並告知消費者。建商已於15日內妥適處理，並告知消費者。	建商	新北市
18		消費者向建商購買預售屋，發現給付費用包含應由建商繳納之土地增值稅，遂生爭議。	案經依消費者保護法第43條規定，由建商於15日內妥適處理，並告知消費者。建商已於15日內妥適處理，並告知消費者。	建商	臺北市
19		消費者透過仲介業者購買房屋，嗣後發現係海砂屋，要求解約並退還仲介服務費。業者則稱房屋符合契約約定，不應退還。雙方發生爭議。	案經依消費者保護法第43條規定，由業者於15日內妥適處理，並告知消費者。業者已於15日內妥適處理，並告知消費者。	仲介	桃園市
20		消費者透過仲介業者出售土地，簽立買賣契約後，業者以價格比附近實價低，要求解除契約。業者則稱價格已屬合理，不應解除。雙方發生爭議。	案經依消費者保護法第43條規定，由業者於15日內妥適處理，並告知消費者。業者已於15日內妥適處理，並告知消費者。	仲介	嘉義市

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
27	房屋漏水問題	消費者向建商購買預售屋，交屋1年後，發現浴室有漏水狀況，通知建商處理，惟建商回復已過保固期，不願負責，爰提起消費爭議申訴。	案經依消費者保護法第43條規定，函請建商於15日內妥處，嗣後建商回復表示，本案不動產標的物保固期為1年，消費者提出浴室漏水問題已逾保固期間，惟仍安排維修事宜，商前往勘查估價，協助維修事宜，解決紛爭。	建商	苗栗縣
28		消費者透過仲介業者購買成屋，主張業及賣方未告知房屋有漏水情形，消費者請求維修損害或原價買回未果，遂生糾紛。	本案依消費者保護法第43條規定，函請仲介業者於15日內妥適處理。經地政局協調後，三方達成協議，修繕費由賣方負擔，解決紛爭。	仲介	臺中市
29		消費者向建商購買預售屋，主張交屋後不到1年即發生漏水問題，影響居住品質，且業者未積極處理，致生糾紛。	案經函請建商依消費者保護法第43條規定於15日內妥處，業者接獲通知後，隨即派員查修滲漏水問題，已修繕完成並由消費者簽認，解決紛爭。	建商	南投縣
30		消費者透過仲介購買房屋，主張簽約前業者表示無漏水情形，嗣後屋時發現有明顯滲漏水情形，嚴重影響權益，請求業者返還仲介服務費並協調屋主賠償遭拒，衍生消費糾紛。	本案依消費者保護法第43條規定，函請仲介業者與消費者於15日內妥適處理，經業者與消費者協調後，由業者補貼價金予消費者。	仲介	高雄市
31		消費者透過仲介購屋，主張裝潢後發現壁癌，且連日大雨後屋內牆面滲漏水及地板下方積水，消費者其權益受損，衍生消費糾紛。	經花蓮縣政府依消費申訴及調解程序辦理後，消費者、賣方及仲介三方達成協議，由賣方負責室內二面牆之漏水修繕，消費者與仲介各擔二分之一的地板積水及清理費用。	仲介	花蓮縣
32		消費者委由仲介售屋，主張斡旋書未經同意擅自塗改簽約期限，且斡旋金支票之票據號碼未填寫，消費者認其權益受損衍生糾紛。	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，嗣後業者表示，雙方簽訂協議書，消費者退還買方斡旋金，該屋仍委由業者出售，惟不收取仲介服務報酬費，達成和解。	仲介	新北市
33	消費者委由仲介銷售成屋，過戶期間頂樓加蓋部分經市府拆除，與買方協議保留款項於拆除垃圾清除後匯入帳戶，惟垃圾清除後買方反映屋況有問題不願匯出保留款，且業者未居間協調，致消費者認其權益受損衍生糾紛。	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，嗣後業者回復表示，雙方已達成和解並簽訂協議書，約定由消費者負擔因於建拆除頂樓之補強工程，若無法於約定期限內完成，買方除無需再賠償外，消費者需再賠償價金。	仲介	新北市	

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
34		消費者向房東租屋，租約期滿退租時，房東表示屋內木地板有受損，只退回部分押金，經消費者詢問修繕業者，遂遭拒絕，遂生爭議。	案經消費者保護法第43條規定，經依消費者保護法第43條規定，函請房東於15日內妥適處理，雙方協商後，保留修繕費金額，解決爭議。	其它	臺北市
35		消費者向房東租屋，租約期滿退租後，房東以未結清水電費、屋況有損、汗需負擔修繕費用等理由拒絕還押金，遂生爭議。	案經消費者保護法第43條規定，函請房東妥適處理，經雙方透過法院簡易調解庭達成協議，房東扣除應繳水電費用後退還，消弭糾紛。	其它	臺北市
36		消費者向建商購買預售屋，要求建商轉讓約予第三人，惟建商以配合政府打炒房為正當理由，不同意換約，消費者認有損其權益，遂提出申訴。	案經消費者依消費者保護法第43條規定提出申訴，經地政局協調，建商同意依現行規定換約，消弭糾紛。	建商	桃園市
37	其他	消費者透過仲介業者租屋並支付訂金，因雙方未完成簽約確定事宜，期間屋內設備搬運費用從訂金扣除，僅返還部分訂金而衍生爭議。	案經消費者依消費者保護法第43條規定提出申訴，地政局請仲介業者，業者同意退還設備搬運費予消費者，解決紛爭。	仲介	桃園市
38		消費者透過換約程序購買建商預售屋，因個人因素欲將合約再次轉讓予第三人或指定第三人為房屋登記名義人，遭建商拒絕，爰提起消費爭議申訴。	案經消費者保護法第43條規定，函請建商於15日內妥處，嗣後建商回復表示，第1次辦理轉讓手續時，三方簽立之轉讓協議書內約定「買方受讓人辦理本次房地轉讓手續後，不得將本房地合約再次轉讓予他人」，故未同意消費者再次轉讓，經雙方溝通協調後，消費者繼續履行原訂合約內容，消除紛爭。	建商	苗栗縣
39		消費者向建商購買預售屋，入住後發現浴室暖風機運轉時有雜音，經建商維修後依舊有問題，消費者要求更換別的機型遭拒，遂生糾紛。	本案依消費者保護法第43條規定，函請建設公司於15日內妥適處理。經地政局協調後，建商同意更換別的機型暖風機，消除爭議。	建商	臺中市
40		預售屋於交屋後成立管理委員會(消費者)，因建商未恢復社區之設施、場地清潔及設備維護之狀態，遂生爭議。	依消費者保護法第43條規定踐行申訴及調解程序後，建商同意恢復公共設施應有狀態，並重新點交及蓋章，以示負責，點交後由管理委員會(消費者)負責後續維護，雙方達成共識和解。	建商	臺南市

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
41		<p>消費者透過仲介業者承租中古屋，租約到期時，房東要求賠償浴室鏡子、浴室置物櫃夾樺生鏽、電腦椅及未結算電費，除從押金扣除外，尚須賠償部分金額，消費者認其權益受損，遂生爭議。</p>	<p>經花蓮縣政府依消費申訴程序辦理後，消費者與房東已達成協議，消費者同意不取回押金，房東同意不需支付賠償金，雙方達成和解。</p>	其它	花蓮縣