

副本

檔 號：
保存年限：

全聯 103年3月7日
不動產 收文 第 8478 號

內政部 函

機關地址：408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

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103年03月05日

發文字號：內授中辦地字第1036650436號

速別：普通件

密等及解密條件或保密期限：普通

附件：http://gdmsweb.moi.gov.tw/COMOI/GD_Attach.aspx?Code=3591

主旨：檢送「房地產消費糾紛案例(102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」計有121件，其中已處理完竣且較具代表性者有47件(仲介業44件、代銷業0件、建商3件)；若以「糾紛原因類型」區分則有15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意見，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

房地產消費糾紛案例(102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
8	產權不清楚	消費者透過仲介業者購買房屋，因該不動產買賣有產權爭議，請求拿回議價保證金9萬元遭拒，致生糾紛。	案依消費者保護法第43條規定，函請業者於15日內妥處並回覆本處，爭議雙方於本府協調處理下已合解，協議解除買賣契約並退還議價保證金。	仲介	彰化縣
9	「定金」返還 (含斡旋金轉成 定金返還)	消費者委託仲介業購買成屋，經支付斡旋金新台幣5萬元斡旋成功，斡旋金轉成定金後，因故反悔不購買，致生消費糾紛。	案經消費者保護法第43條規定函請仲介業者於15日內妥適處理，兩造於期限內達成協議，雙方解除斡旋契約，業者退還新台幣25,000元予消費者。	仲介	臺南市
10		消費者委託仲介購買成屋，支付斡旋金新台幣3萬元，事後因賣方因素無法完成交易，消費者要求返還斡旋金，致生消費糾紛。	案經消保官依消費者保護法第43條規定協調成立，仲介業者及賣方與消費者達成協議，返還消費者新台幣15,000元。	仲介	臺南市
11	施工瑕疵	消費者透過仲介業者購買中古屋，因馬桶原施工不當，致有多處滲漏水之情況，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，原屋主(賣方)同意補償消費者新台幣5千元、建商同意補償消費者(買方)1萬3千元，圓滿解決爭執。	仲介	花蓮縣
12		消費者向建商購買預售屋，交屋時認為部分設備品項不符且施工品質未達標準，主張施工有瑕疵，致生爭議。	案經消保官依消保法第43條規定協調成立，由建商負責修繕，雙方達成和解。	建商	臺中市
13	交屋遲延	消費者透過仲介業者購屋，已陸續將款項匯入履約保證專戶，嗣後業者表示賣方無意願依約交屋，經消費者催告賣方交屋未果，遂向法院提起訴訟。又消費者主張訴訟過程業者法務人員未提供專業諮詢，致法院辯論開庭時未能完整回應案情詢問，因而撤回告訴另行提告，整體買賣流程延遲，造成消費者損失。	經依消費者保護法第43條規定函請仲介業者妥適處理，業者同意委任律師擔任消費者訴訟代理人，並免收消費者本宗買賣應付之仲介服務費，雙方達成協議，解決紛爭。	仲介	臺北市

房地產消費糾紛案例(102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	仲介「斡旋金」返還	消費者委託仲介業者購買成屋，於簽訂斡旋書後當日向業者表示無力購買，要求返還斡旋金3萬元，致生爭議。	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，消費者(買方)所支付斡旋金3萬元由賣方沒收，仲介業者放棄主張服務報酬，雙方和解。	仲介	高雄市
15		消費者委託仲介業者購屋，不滿意房屋現況並主張業者未善盡告知責任，欲向仲介索回斡旋金及撤回買受案，致生爭議。	按消費者保護法第43條暨本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，並經地政處居間協調雙方已達成和解，由業者退還消費者二分之一斡旋金。	仲介	基隆市
16		消費者委託仲介業者購屋，並簽訂不動產買賣意願書及支付支票作為斡旋金使用，惟因後續未能成交，請求貴公司退還支票未果，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日內妥處逕復消費者，經公司回函表示雙方已達成和解協議，賣方同意退還申訴人100萬元(支票)。	仲介	新北市
17	仲介公司欺罔行為	消費者委託仲介業者購屋，經斡旋後業者告知由第3方成交，嗣後發現第3方成交金額低於消費者斡旋金額，遂主張仲介公司涉及欺騙行為，致生爭議。	按消費者保護法第43條暨本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，並經地政處居間協調雙方已達成和解，仲介公司解聘該涉及欺瞞營業人員並向消費者致歉，消費者不予追究。	仲介	基隆市
18		消費者透過仲介業者購買成屋，於交屋後20餘日接獲大樓管委會通知消費者房屋漏水滲漏至低樓層，又發現業者及原屋主對於同棟高樓住戶水管破裂滲漏水至屋內及以下樓層住戶係知情未處理，遂要求返還服務報酬遭拒，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，經本府地政處邀集業者及消費者協調，業者同意原向消費者收取新臺幣1萬服務報酬全額退還，作為補償費用，解決紛爭。	仲介	宜蘭縣

房地產消費糾紛案例(102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
19	服務報酬爭議	消費者委託仲介業者購買農地，於仲介成交後因個人因素反悔不買，仲介除沒收已付10萬元訂金外，另請求服務報酬30萬元，致生爭議。	依消費者保護法第43條以下規定踐行申訴及調解程序後，兩造達成和解共識，由沒收10萬元訂金，業者不再主張服務報酬，圓滿解決爭執。	仲介	花蓮縣
20		消費者委託仲介業者銷售中古屋，於仲介成交後因個人因素反悔不賣，業者請求服務報酬13萬6千元，致生爭議。	依消費者保護法第43條以下規定踐行申訴及調解程序後，兩造達成和解共識，由賣方給付仲介業者5萬元服務報酬，圓滿解決爭執。	仲介	花蓮縣
21		消費者經由仲介業者購屋，惟無法依契約書所訂日期交屋，經向業者要求退還服務費未果，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日內妥處逕復消費者，業者回覆本案業與消費者協調達成共識，由業者退還原收取之服務費半數(67,900元)作為補償，後續流程照常辦理。	仲介	新北市
22		消費者委託仲介業者購買土地，於簽定買賣契約後因故要求解約並經賣方同意，認為交易不成立要求退還服務報酬未果，致生爭議。	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，經協調後，業者同意退還服務報酬，並協助買賣雙方解除契約，達成和解。	仲介	臺中市
23		消費者委請仲介業者購買成屋，其房屋現況說明書標明無違章建築改建部分，惟經向工務局查證後發現有陽台房間外推情形，要求解約未果，遂生爭議請求協助。	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，業者與消費者雙方和解解除買賣契約。	仲介	高雄市
24	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後發現天花板水泥塊剝落、屋樑有裂縫，主張業者提供之房屋現況說明書內容與現況不符，要求解除買賣契約退還價金未果，遂生爭議。	案依消費者保護法第43條規定，函請業者於15日內妥處並回覆本處，業者表示與消費者已調解成立，由業者及原屋主(賣方)共同支付新台幣27萬元作為房屋修繕費用，解決糾紛。	仲介	彰化縣

房地產消費糾紛案例(102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
25		消費者委託仲介業者購買成屋，原屋主與業者均未告知為凶宅，且房屋現況確認書上亦勾取無非自然死亡之情事，交屋後原屋主(賣方)證實該屋曾發生非自然死亡事件，遂請求解除契約及價金返還遭拒，致生糾紛。	案經依消費者保護法第43條規定，函請仲介業者於15日內妥處逕復消費者，經仲介業者邀集買賣雙方達成協議，由原屋主(賣方)退還買賣所衍生之全部價款予消費者，雙方解除契約。	仲介	桃園縣
26	氣離子檢測	消費者透過仲介公司購得中古屋，惟經消費者發現並證實係海砂屋，又業者僅表示消費者需自行與賣方協調，因而未積極促成雙方和解，且不願負擔因其業務過失而造成之消費者損失，遂生爭議。	經依消費者保護法第43條規定函請仲介公司妥適處理，仲介公司同意30萬元補償費，雙方達成協議。	仲介	臺北市
27		消費者委託仲介業者購買中古屋，主張業者於仲介過程中未提供充分資訊予消費者瞭解屋狀，要求解除買賣契約未果，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，兩造合意解除買賣契約，並由消費者(買方)負擔仲介服務費2萬元，圓滿解決爭執。	仲介	花蓮縣
28	終止委售或買賣契約	消費者委託仲介業者購屋，主張業者未告知相關資訊，且於簽約時未出示土地所有權狀等證件，認為有損其權益，要求解約未果，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日內妥處逕復消費者，經業者回函表示本案已邀集買賣雙方於於本市中和區調解委員會進行調解，三方已達成協議解除契約，並由消費者支付8萬元作為和解金額，業者返還本票兩張，解決爭議。	仲介	新北市
29		消費者委託仲介業者購屋，主張業者於購屋議價過程未給予契約審閱期，亦未提供該區域成交行情價，認為有損其權益，請求解約並返還已付之現金、支票、本票等未果，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日內妥處逕復消費者，經業者回函表示已與消費者達成協議繼續履約，解決糾紛。	仲介	新北市

房地產消費糾紛案例(102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
30	房屋漏水問題	消費者透過仲介業者購買成屋，於交屋數月後發現增建部分出現漏水，期間曾請原屋主及業者處理未果，致生糾紛。	案經依消費者保護法第43條規定，函請業者於15日內妥處逕復消費者，經仲介業主協助處理後，原屋主同意補償消費者部分維修價款，並經消費者現勘確認無誤，解決紛爭。	仲介	新竹市
31		消費者委託仲介業者購買成屋，點交後發現該屋有漏水情形，遂請求仲介業及賣方處理遭拒，致生糾紛。	案經消保官依消費者保護法第43條規定協調成立，修繕費用新臺幣20萬元，仲介業者支付新臺幣3萬元及賣方支付新臺幣17萬元予消費者，由消費者自行負責修繕全屋漏水。	仲介	南投縣
32		消費者委託仲介業者購買成屋，點交後發現該屋有漏水情形，遂請求修繕遭拒，致生糾紛。	案經地政處依消費者保護法第43條規定，函請仲介業者於15日內妥處逕復消費者，於期限內達成協議，由賣方支付新臺幣10萬元予消費者，由其自行僱工修繕。	仲介	南投縣
33		消費者委託仲介業者購屋，屋主未於屋況說明書勾選有漏水情形，並承諾有漏水情形願原價買回，惟交屋當日即發現房屋嚴重漏水，但屋主及仲介反悔先前承諾，只願小額修繕，致生違反誠信糾紛。	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，嗣業者表示雙方協議由消費者與防水工程公司簽訂契約，其修繕費用由原屋主支付，仲介業者另行支付和解金予消費者，三方達成協議圓滿解決紛爭。	仲介	桃園縣
34		消費者委託仲介業者購屋，主張賣方與仲介業者均未告知該房屋有漏水情形，且該屋之房屋現況表上亦勾註沒有漏水，惟交屋後即發現有嚴重漏水，遂請求仲介業者負責與賣方溝通修繕事宜遭拒，致生糾紛。	案經依消費者保護法第43條規定，函請仲介業者於15日內妥處逕復消費者，於期限內達成協議，由賣方和仲介業者支付和解金予消費者，三方解除紛爭。	仲介	桃園縣

房地產消費糾紛案例(102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
35		消費者委託仲介購屋時，業者表示該屋並無漏水之情事，惟入住後發現房屋廚房嚴重漏水，消費者認為業者隱瞞重要訊息，致生糾紛。	本府函請業者妥為處理並將處理結果函覆本府並副知消費者，業者來函表示已取得原屋主承諾支付修繕費用。	仲介	雲林縣
36		消費者向建設公司購屋，交屋後未滿一年即出現1至4樓多處嚴重漏水，多次向建商反應該缺陷並要求改善施工處理均未見成效，致生糾紛。	本府函請建商妥為處理並將處理結果函覆本府並副知消費者，業者來函表示已通知消費者依買賣契約書約定進行防水保固2年，並以書面通知處理方式等事宜。	建商	雲林縣
37		消費者透過仲介業者購買中古屋，經向仲介反應有嚴重漏水問題，惟賣方及業者竟強迫消費者簽立買方放棄瑕疵擔保協議書，致生爭議。	依消費者保護法第43條以下規定踐行申訴及調解程序後，兩造合意由仲介業者於指定期日前協助修繕系爭中古屋漏水瑕疵部分，以圓滿解決爭執。	仲介	花蓮縣
38		消費者經由仲介購屋，於交屋後發現嚴重漏水及滲水問題，向業者反應未果，致生爭議。	案經本市消費者服務中心依消費者保護法第43條規定函請業者妥處，由業者補賠5萬元予消費者，雙方當事人自行和解，解決糾紛。	仲介	臺南市
39		消費者向建商購買房屋，發現浴室管線漏水，要求維修建商表示須自費，致生糾紛。	案經本市消費爭議調解委員會依消保法第44條規定召開調解會議，由雙方當事人各分擔維修費之一部分，調解成立，解決糾紛。	建商	臺南市
40		委請仲介業者購買成屋，自102年3月購屋後於11月間發現房屋有漏水及壁癌，請求協助未果，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，經協調，由原屋主(賣方)補貼14,200元予消費者(買方)自行修繕，雙方和解。	仲介	高雄市
41		消費者透過仲介業者購屋，發現有貸款成數過低壓力，請求返還斡旋金，致生消費糾紛。	案經本市消費者服務中心依消費者保護法第43條規定函請業者妥處，由業者返還斡旋金10萬元，雙方當事人自行和解。	仲介	臺南市

房地產消費糾紛案例(102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
42	標的物貸款問題	消費者委託仲介購屋，於買賣合約成立後，因房屋貸款成數未如預期，遂請求解除契約並免收服務報酬遭拒，致生爭議。	案經依消費者保護法第43條規定，函請業者於15日內妥處逕復消費者，經業者居中協調，原屋主同意無條件解除契約，仲介業者同意免收仲介服務費，解決紛爭。	仲介	新竹市
43		消費者透過仲介業者購買成屋，因簽約前業者口頭保證可貸款7成，故未先徵信即簽約並已備齊自備款，後因銀行徵信貸款未達預期目標致無法購買，消費者主張願賠償15萬元解除買賣契約及減免服務費未果，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，業者於期間內邀集賣方和消費者進行協商，因雙方簽約前已辦理價金履約保證，係因消費者個人因素無法履行契約，同意由消費者給付30萬給賣方作為解約賠償，專戶內餘20萬元扣除必要費用退還消費者，雙方解除買賣契約，解決糾紛。	仲介	宜蘭縣
44		消費者透過仲介業者購買成屋，於簽定不動產買賣意願書時已註明需達貸款額度本案始成立，並支付10萬元定金，又於簽定買賣契約時再支付20萬元，嗣後因農會貸款無法核撥，消費者要求退還訂金30萬遭拒，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，業者於期間內邀集賣方和消費者進行協商，三方同意由賣方退還15萬元予消費者並解除買賣契約，業者及經紀人員共同給付5萬元予消費者作為服務補償，解決糾紛。	仲介	宜蘭縣
45		消費者委託仲介業者購屋，於契約內容載明核貸金額不足即刻解約，惟後續核貸金額不足時向業者反映後遲不回應，並未退還定金100萬元，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日內妥處逕復消費者，經業者回函表示買賣雙方協議解除契約，並由消費者(買方)支付10萬元賠償賣方解除契約損失，業者賠償消費者(買方)7萬元並返還已支付定金。	仲介	新北市
46		消費者委託仲介業者銷售房屋，並簽訂專任委託銷售契約後，欲第2次變更委託銷售價格遭拒，致生糾紛。	案經依消費者保護法第43條規定，函請仲介業者於15日內妥處逕復消費者，仲介業者與申訴人協議無條件雙方解除契約。	仲介	桃園縣

房地產消費糾紛案例(102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
47	其他	消費者透過仲介業者銷售成屋，並已簽訂買賣契約書，於交屋前一日因買方發現有壁癌、漏水等瑕疵，要求消費者修繕未達共識，致業者未配合交付履約款項，致生爭議。	經依臺北市消費者保護法第31條規定，本府地政局出席本市議會召開之協調會，經協調結果，業者同意將後續尾款交付予消費者，消費者同意支付修繕費2萬4千元，雙方同意完成交屋手續，達成和解。	仲介	臺北市