

正 本

發文方式：郵寄

檔 號：

保存年限：

臺中市政府地政局 函

地址：40343臺中市西區三民路1段158號
7樓

承辦人：朱俊鴻

電話：04-22218558轉63717

傳真：04-22212012

403

臺中市西區華美西街1段142號6樓之3

受文者：臺中市不動產仲介經紀商業同業公會

發文日期：中華民國106年3月29日

發文字號：中市地價二字第1060011216號

速別：普通件

密等及解密條件或保密期限：

附件：如說明一

主旨：為提升不動產消費爭議案件之處理效率1案，如說明，請查照。

說明：

- 一、依據內政部106年3月27日內授中辦地字第1061303349號函辦理，隨文檢附上開號函影本1份。
- 二、為提升旨揭處理效率，內政部訂有「直轄市、縣(市)政府地政機關不動產消費爭議處理作業程序範本」處理不動產消費爭議案件，請貴會多加宣導予會員及民眾周知。

正本：臺中市不動產仲介經紀商業同業公會、臺中市不動產代銷經紀商業同業公會

副本：臺中市政府地政局

局長張治祥

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：蘇貴香
聯絡電話：04-22502157
傳真：04-22502372
電子信箱：gssu@land.moi.gov.tw

受文者：臺中市政府

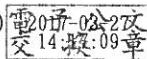
發文日期：中華民國106年3月27日
發文字號：內授中辦地字第1061303349號
速別：普通件
密等及解密條件或保密期限：
附件：

主旨：為提升不動產消費爭議案件之處理效率，請參依本部97年6月30日內授中辦地字第0970723610號函送之「直轄市、縣(市)政府地政機關不動產消費爭議處理作業程序範本」處理不動產消費爭議案件，請查照。

說明：依據本部106-108年度消費者保護方案辦理。

正本：各直轄市、縣(市)政府

副本：本部地政司(不動產交易科)



地價科

收文:106/03/27



1060065250

無附件

直轄市、縣（市）政府地政機關不動產消費爭議處理作業程序範本

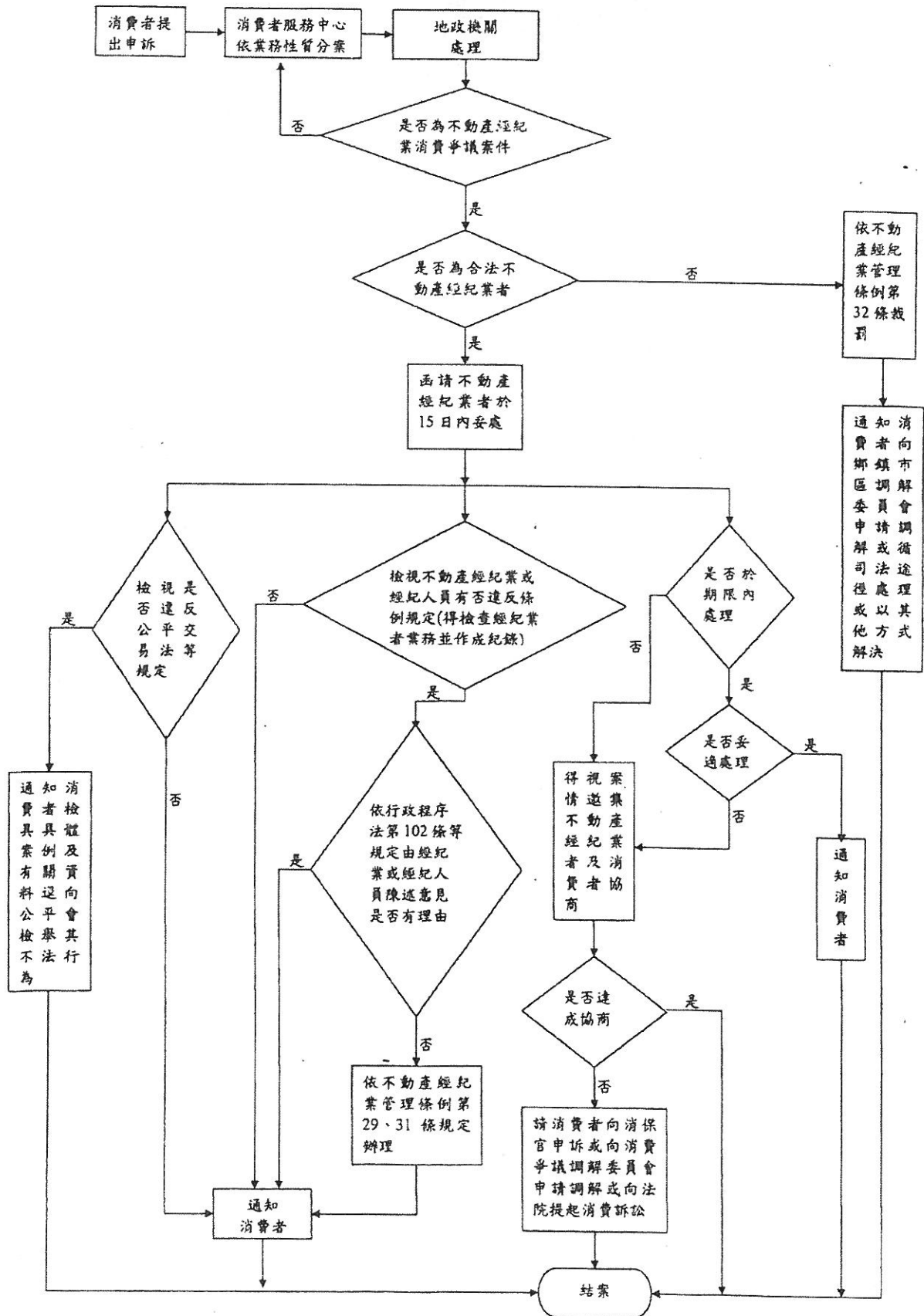
- 一、直轄市、縣（市）政府受理不動產消費爭議案件時，應先送由消費者服務中心編號，再移送地政機關處理。
- 二、地政機關收到消費者服務中心移來之不動產消費爭議案件，應就案件判斷其爭議性質。若非消費者與不動產經紀業間之爭議，應敘明理由及建議意見，退回消費者服務中心處理。若屬消費者與不動產經紀業間之爭議案件，地政機關應即查明不動產經紀業是否為合法業者。
- 三、如經查明為非法經紀業者時，地政機關應依不動產經紀業管理條例第 32 條規定裁罰，並通知消費者改向鄉鎮市區調解委員會申請調解或循司法途徑處理或以其他方式解決並副知消費者服務中心予以結案。
- 四、如經查明為合法業者，地政機關應函請不動產經紀業者於 15 日內就爭議事項予以妥處並將處理結果回復，該處理過程應一併通知消費者。
- 五、不動產經紀業者如已於期限內處理，並與消費者達成協商，地政機關應即通知消費者，並副知消費者服務中心予以結案。若於期限內未獲得消費者同意或不動產經紀業者逾期未處理，地政機關得視案情邀集不動產經紀業者及消費者進行協商。達成協商並獲致結論時，即通知消費者服務中心予以結案；未達成協商，則應通知消費者改向不動產所在地之消費者保護官申訴或向消費爭議調解委員會申請調解或向法院提起消費訴訟，並副知消費者服務中心予以結案。
- 六、地政機關因處理不動產消費爭議案件，得對不動產經紀業者進行業務檢查並作成紀錄。
- 七、地政機關檢視不動產消費爭議案件，如認為經紀業或經紀人員違反不動產經紀業管理條例相關規定之虞擬予以裁罰時，應依行政程序法第 102 條等規定由經紀業或經紀人員先行陳述意見，逾期

未陳述或陳述內容無理由，則依不動產經紀業管理條例第 29 條、第 31 條規定辦理。但是執行經紀業務行為所在地與公司或商號所在地非屬同一行政區域者，應依不動產經紀業管理條例施行細則第 28 條之 1 規定辦理。

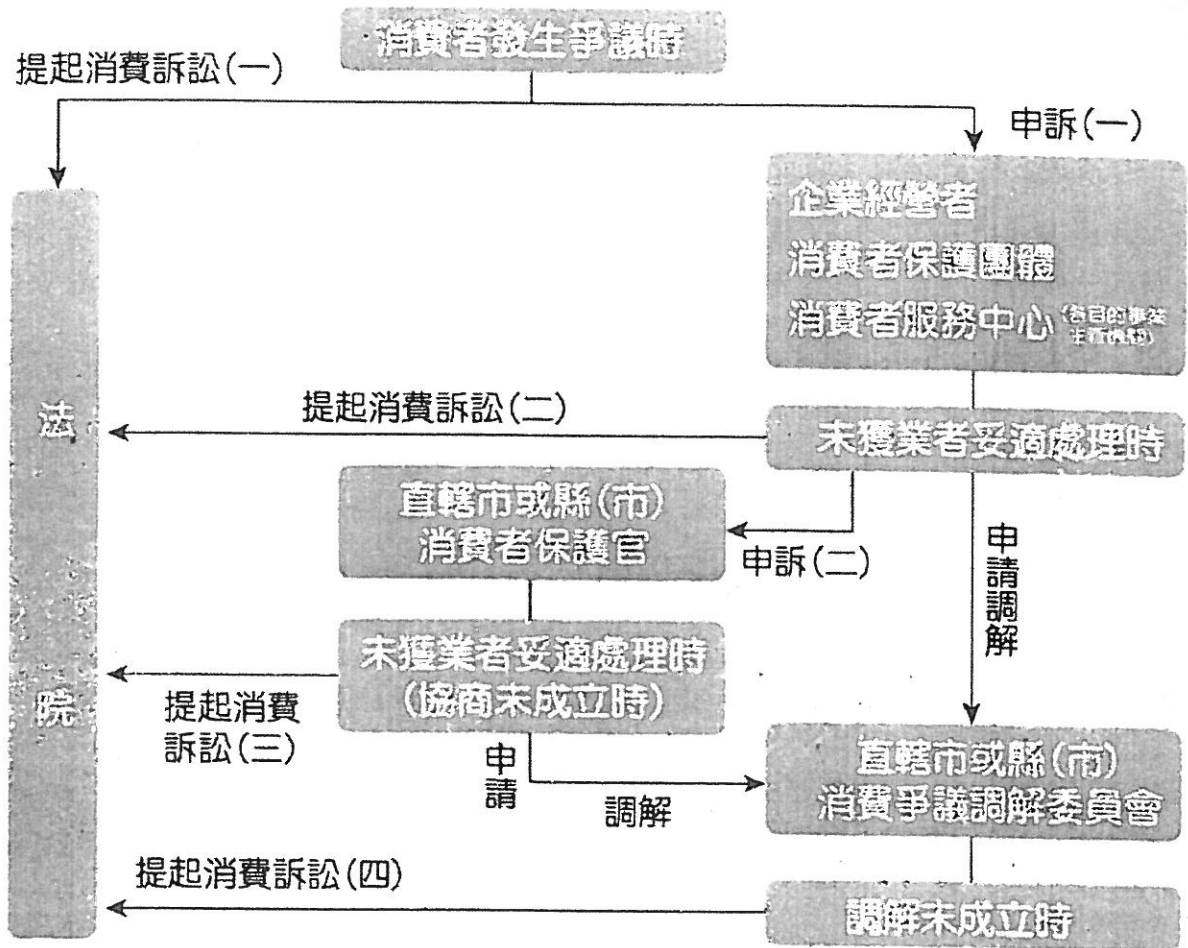
八、不動產消費爭議案件，如有違反公平交易法或行政院公平交易委員會對不動產經紀業之規範之虞者，地政機關應函請消費者檢具具體案例及有關資料逕向行政院公平會檢舉其不法行為，並予以結案。

九、作業流程圖（詳附件）。

直轄市、縣(市)政府地政機關不動產消費爭議處理作業流程圖



消費爭議處理程序表



* 消費者得不經申訴程序，隨時向法院提起消費訴訟

流程圖說明：

依據消費者保護法第43條規定：發生消費爭議時，消費者得向企業經營者、消費者保護團體或消費者服務中心或其分中心申訴。企業經營者接獲申訴後應於15日內妥適處理，消費者未獲妥適處理時，得向消費者保護官申訴。消費者保護法第44條：如經兩次申訴均未能獲妥適處理時，得申請消費爭議調解。