

正 本

發文方式：郵寄

檔 號：

保存年限：

臺中市政府 函

地址：40701臺中市西屯區臺灣大道3段
99號

承辦人：吳仁文

電話：04-22289111~63718

電子信箱：wen97@taichung.gov.tw

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5月1日

發文字號：府授地價二字第1060090079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：為內政部彙整公布各直轄市、縣(市)政府「房地產消費糾紛案例(105年7月至12月)」資料1案，如說明，請查照。

說明：

- 一、依據內政部106年4月26日內授中辦地字第1061303869號函辦理，隨文檢附上開函文暨附件影本1份供參。
- 二、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，請貴會轉知所屬會員，上揭內政部彙整常見房地產消費糾紛案例，歷年糾紛案例請參考內政部不動產資訊平台（網址：<http://pip.moi.gov.tw/V2/G/SCRG0501.aspx>），避免執業過程中發生類似糾紛。

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、
臺中市不動產開發商業同業公會、台中市大台中不動產開發商業同業公會

副本：臺中市政府地政局

長 林 佳 龍

本案依分層負責規定授權主管科長決行

房地產消費糾紛案例(105年7月至12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地，惟未告知有3天審閱期，即要求簽訂相關書表文件，事後卻發現所購土地非單一所有權人，主張仲介業者未詳盡告知土地相關資訊，致消費者判斷錯誤，認其權益受損衍生消費糾紛。	案經函請消費者及仲介業者至地政局召開協商會議，嗣經雙方達成協議，由業者協助與賣方溝通後，賣方同意雙方解除斡旋契約，並由消費者(買方)支付新臺幣27萬元(含斡旋轉定之10萬元)作為賠償，圓滿解決紛爭。	仲介	新北市
2	廣告不實	消費者委託仲介業者購買預售屋，於業者帶看招待處(樣品屋)格局後即支付斡旋金，嗣後消費者發現購買標的格局與招待處格局不同，主張廣告不實並終止斡旋契約，惟業者表明屋主已允諾出售，將沒收斡旋金，致生糾紛。	本案依據消費者保護法第43條規定，函請仲介業者於15日內妥適處理。嗣經業者回函表示，已與消費者達成協議返還原支付斡旋金新台幣2萬5千元並解除斡旋契約。	仲介	臺南市
3	施工瑕疵	消費者向建商購買未滿5年新成屋，發現地磚凸起嚴重、龜裂等施工瑕疵，請求儘速修繕未果，致生爭議。	案經消保官依消保法第43條規定協調成立，建商同意完成瓷磚打除(不含原有水泥沙)，並補助後續修復地板費用5分之1(每坪金額上限3500元)，雙方達成和解。	建商	雲林縣
4	交屋遲延	消費者購買預售屋，因建商未能如期請領使用執照致延遲交屋，故要求解除買賣契約並退還已付價款，惟建商未能積極解決，消費者遂提出申訴。	案經消費者依消保法第43條規定提出申訴後，為有效處理消費糾紛，地政局主動召開協商會，本案建商未能依買賣契約約定之日期如期交屋，顯已違約，經過協商後，同意解除買賣契約並加計利息退還買方已付款項，並負擔所生之相關費用，以解決紛爭。	建商	桃園市
5		消費者向建商購買預售屋，建案因故工程延宕致交屋遲延，然建商竟以天然災害為由拒為賠償，消費者請求依照契約計算遲延利息賠償未果，致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，並經市政府電洽建商進行協調，後經建商表示同意以家電設備補償消費者，圓滿解決紛爭。	建商	新北市
6	停車位使用權	消費者委託仲介購買不動產，買賣契約書載明有汽車停車位及機車停車位各一，惟交屋過後，管委會通知機車位須由各住戶抽籤取得使用權，並無固定機車停車位，請求業者及賣方補償遭拒，致生糾紛。	本案依消費者保護法第43條規定，函請消費者(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，由賣方支付1萬元、仲介業者支付6千元予消費者(買方)，補償其無固定機車停車位之損失，達成和解。	仲介	臺中市

房地產消費糾紛案例(105年7月至12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
7	要約書之使用	消費者委託仲介業者購買不動產，並已簽訂要約書，嗣後業者完成居間並將賣方之承諾送達買方時，消費者(買方)未依約簽訂買賣契約書，又業者要求消費者(買方)須支付成交總價2%之服務報酬及成交總價3%之違約金，遂生爭議。	案經依消保法第43條規定提出申訴後，為有效處理消費糾紛，地政局主動召開協商會。經檢視要約書內容，消費者係以磋商條款放棄審閱期，主張業者未提供審閱期而使全部契約無效難以成立，經協商消費者(買方)願意支付3萬元價金作為違約賠償並終止要約書，圓滿解決紛爭。	仲介	桃園市
8	仲介「斡旋金」返還	消費者委託A仲介向B仲介購買土地，於簽訂斡旋契約並支付斡旋金予B仲介後，居間買賣未果，後因消費者遺失斡旋契約保存聯，於請求退還斡旋金卻遭B仲介主張消費者應簽署遺失切結書及不合理切結文字，並應登報宣告遺失後始返還斡旋金，消費者擔心損及權益，遂生糾紛。	消費者依據消費爭議調解辦法第2條規定申請調解，經函請B仲介與消費者於指定日期至臺南市政府進行消費爭議調解，消保官調解結果為B仲介尚未完成委託事項，契約當然終止，B仲介同意返還斡旋金新台幣10萬元予消費者，圓滿解決紛爭。	仲介	臺南市
9	仲介公司欺罔行為	高齡消費者委託仲介業者以每坪1萬2千元出售中古屋，詎料業者竟利用高齡消費者意識不清及其子女未陪伴之際，騙取該高齡消費者簽訂變更委託銷售契約書，改以每坪8千元出售中古屋，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，高齡消費者與仲介業者合意，再予業者簽訂3個月之專任委託銷售契約，惟委託銷售價格仍為每坪1萬2千元，雙方圓滿解決爭執。	仲介	花蓮縣
10		消費者委託仲介業者購屋並已支付斡旋金，惟業者慫恿消費者之母親代為完成斡旋契約變更並提高購屋價金，消費者主張該提高價金非本人之意思表示，欲請仲介解除斡旋契約遭拒，遂生爭議。	按消費者保護法第43條暨基隆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，經消保官協商雙方達成共識解除斡旋契約，並由仲介業者退還全數斡旋金。	仲介	基隆市
11		消費者透過仲介購屋並成交，由於雙方先前未約定服務報酬，業者嗣成交後向消費者(買方)索取服務報酬2%，消費者請求業者降低服務報酬遭拒，致產生糾紛。	本案依消費者保護法第43條規定，函請消費者(買方)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，仲介業者降低服務報酬為0.5%，圓滿解決爭議。	仲介	臺中市

房地產消費糾紛案例(105年7月至12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	服務報酬爭議	消費者(屋主)委託仲介業者出租房屋，已成交並支付服務報酬，另支付油漆工程費用請業者處理牆面粉刷事宜，惟消費者(屋主)表示，業者未依其要求挑選承租人(房客)，致發生承租人於租屋處發生意外而難以繼續承租，且發現業者施作油漆粉刷工程品質不佳，遂衍生退服務費及油漆工程費爭議。	依消費者保護法第43條規定，函請業者於15日內妥處，業者主動到府解說案情，並積極聯繫相關人等，最後由消保官召開消費糾紛協商會議，協商後達成協議，業者同意退還部分仲介服務費及油漆工程費用計新臺幣2萬2千5百元予屋主，雙方達成和解，爭議圓滿解決。	仲介	新竹市
13	有關稅費爭議	消費者委託仲介業者銷售房屋，僅以口頭說明若土地增值稅超過40萬元則不予成交，嗣買賣雙方簽約後報稅時，發現該屋土地增值稅不符合自用住宅優惠稅率且超過40萬元，遂要求解約未果，衍生消費糾紛。	案經函請仲介業者妥處，業者邀集消費者進行協商，經協議後，由業者自行吸收超額土地增值稅額1萬3千元，並補償消費者4萬元，由消費者自行至地政事務所申辦產權移轉登記案件，免除代書費用，圓滿解決紛爭。	仲介	高雄市
14	未提供(交)不動產說明書	消費者委託仲介業者購買土地，主張業者未提供不動產說明書且未確實告知不動產實際狀況，致使消費者陷於錯誤購買該地，請求解約及損害賠償未果，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，嗣經業者表示，本案確有提供不動產說明書及實地帶看，並協助賣方與消費者至調解委員會進行調解，嗣雙方達成共識，由消費者(買方)支付新台幣1千餘萬元賠償金作為解除合約之條件，兩造遂達成和解，解決紛爭。	仲介	新北市
15		消費者委託仲介業者銷售房地，未解說專任合約性質即要求消費者簽約，嗣後發現委託銷售期間長達半年之久，主張業者未事先告知有失公平，要求終止委託銷售契約卻遭仲介業者要求收取4%仲介服務費，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，經縣政府地政處邀集業者及消費者協調，業者與消費者雙方合意自協調當日起終止專任委託銷售契約，業者不得再行廣告及企劃銷售，並合意於指定日期前經消費者自行銷售移轉者(不含直系親屬贈與或移轉)，仍應給付銷售總額4%居間報酬給予仲介業者，作為違約金或居間報酬，圓滿解決紛爭。	仲介	宜蘭縣
16		消費者與建商簽訂房屋買賣契約書，簽約前建商未告知土地分割部分尚有爭議，消費者發現後欲解除契約遭拒，致生糾紛。	本案依消費者保護法第43條規定踐行申訴及協調程序後，經協調雙方達成協議，買賣雙方同意解除契約，並全數退還消費者已支付之價款。	建商	南投縣

房地產消費糾紛案例(105年7月至12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
17	終止委售或買賣契約	消費者委託仲介購買不動產，簽約後發現該不動產先前實價登錄實際成交金額與本次購買價格(70萬)差異過大，主張因患有精神上疾病，請求業者及賣方解除契約遭拒，致生糾紛。	本案依消費者保護法第43條規定，函請消費者(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，賣方願以52萬元買回，仲介業者退還已收取之服務報酬4萬2千元予買賣雙方，圓滿解決糾紛。	仲介	臺中市
18		消費者透過仲介公司購買中古屋，並簽訂買賣契約，亦說好付清，不再有額外費用，惟後續仲介要求需付印花稅、登記規費、書狀費、所有權移轉代辦費等等費用，加上該建物並有違建情形，故向仲介公司表達欲解約，但仲介公司遲遲未通知賣方，致生爭議。	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，經業者邀集雙方共同協商後，回函表示雙方合意解除買賣契約，買方並支付新臺幣25萬元之違約金予賣方，另支付仲介公司1萬5千元服務報酬，解決糾紛。	仲介	臺北市
19		消費者委託仲介業者銷售房屋，消費者主張業者未告知一般約和專任約性質差異，致消費者事後發現簽定之專任約較不利，要求業者解除專任約遭拒，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，業者表示於簽約時已充分解釋委託銷售一般約和專任約的差別，係因消費者欲另委託仲介業者銷售而要解約，經高雄市政府地政局協調雙方，業者願意退讓，解除與消費者簽定之專任委託銷售契約，圓滿達成和解。	仲介	高雄市
20		消費者委託仲介業者購屋，雖已告知須以另一間房屋辦理貸款後始有能力購屋，惟事後考量負擔過重，向仲介業者主張終止買賣契約未果，衍生消費糾紛。	案經新北市政府地政局多次電洽消費者及仲介業者進行協調，嗣經業者表示本案消費者(買方)當初確有購買意願並簽訂買賣契約，惟為解決糾紛已積極主動聯繫消費者(買方)，買賣雙方達成共識協議解除買賣契約。	仲介	新北市
21		消費者透過仲介業者購買中古屋，發現房屋外牆有滲漏水，向業者及賣方反映後逾半年保固期仍未處理，故自行委託修繕估價並請業者及賣方支付修繕費用9萬4千元遭拒，致生爭議。	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，不動產仲介經紀業者為維護公司信譽，主動協調買賣雙方重新評估修繕範圍，由賣方負責修復並就修復部分重新保固半年，雙方達成和解，圓滿解決糾紛。	仲介	新竹縣

房地產消費糾紛案例(105年7月至12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
22	房屋漏水問題	消費者於103年間向建商購買新成屋，於105年間發現牆壁滲水，請求建商處理卻以逾1年不予保固為由拒絕，遂生爭執。	依消費者保護法第43條以下規定踐行申訴及調解程序後建商同意於合理期間內完成滲水牆壁修繕工作，圓滿解決爭執。	建商	花蓮縣
23		消費者透過仲介業者居間租賃中古屋，入住後陸續發現屋內多間房間有嚴重漏水問題，請求房東合意終止租約遭拒，遂生爭執。	依消費者保護法第43條以下規定踐行申訴及調解程序後，房東同意合意終止租約，並全數退還押金2萬4千元，圓滿解決爭執。	仲介	花蓮縣
24		消費者向建商購買房屋，在颱風過後發現鐵捲門的風箱有漏水情形，導致室內磁磚滲水，請求建商處理瑕疵卻置之不理，遂生爭議。	消費者依據消費爭議調解辦法第2條規定申請調解。經市政府函請建商與消費者於指定日期至臺南市政府進行調解。經調解後，雙方達成協議，建商於指定日期修復鐵捲門漏水情形，圓滿解決糾紛。	建商	臺南市
25		消費者透過仲介業者購屋，主張購屋時未知房屋有漏水情形，且修繕問題一直無法解決，請求解除買賣契約遭拒，遂生爭議。	經依消費者保護法第43條規定函請業者妥處，經業者與雙方協調，因該買賣契約載有保固半年條款，原屋主同意以3萬2千元作為修繕費用，補償消費者(買方)的損失，圓滿解決紛爭。	仲介	高雄市
26		消費者(房客)透過仲介業者租屋並告知飼養寵物，惟退租後房東卻以房間髒亂為由，從房客預付的7千元房租扣除2千元清潔費，消費者請求返還遭拒，衍生糾紛。	經依消費者保護法第43條規定函請業者妥處，經業者協請房東妥適處理後達成和解，房東願退還承租人預繳之7千元房租，圓滿解決糾紛。	仲介	新北市
27		消費者透過仲介業者購買土地2筆，買賣契約標的(A、B土地)與消費者欲購買標的(B、C土地)不符，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，經縣政府地政處邀集業者及消費者協調，經消費者、仲介業雙方協商結果達成協議，就原買賣契約之A地解除買賣契約，消費者僅買受B地，原買賣契約總價金變更，其餘協議事項買賣雙方依所簽定補充協議書內容辦理，圓滿解決紛爭。	仲介	宜蘭縣

房地產消費糾紛案例(105年7月至12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
28	其他	消費者向建商購買預售屋並已簽訂買賣契約，雖以磋商條款與建商約定交屋保留款為0元，惟嗣後主張與內政部訂頒「預售屋買賣定型化契約應記載及不得記載事項」所規定「於自備款中保留房地總價5%作為交屋保留款」不符，消費者要求建商按應記載事項修改契約遭拒，遂生爭議。	案經消費者依消保法第43條規定提出申訴後，為有效處理消費糾紛，地政局主動召開協商會。會議中建商說明該案取消交屋保留款係因另有附贈購屋者成家禮券，主張有關交屋保留款之約定係個別磋商條款，並與消費者之間確實有實質磋商之事實，應有排除應記載事項之適用，經過協商後，同意若消費者不願接受交屋保留款為0元，願意無條件解除預售屋買賣契約並退還價金，消費者嗣後表示同意依個別磋商條款履約並保留該屋購買權，圓滿解決紛爭。	建商	桃園市
29		消費者委託仲介業者先賣屋再買屋，惟業者因先辦理買屋程序而未賣屋，致消費者無法繳納購屋頭期款，且業者態度不佳，遂生爭議。	案經函請仲介業者妥處，業者經協調，願意退讓，買屋部分無條件解除買賣契約，賣屋部分，消費者仍繼續委託該業者進行銷售，圓滿解決。	仲介	高雄市
30		消費者向建商購買預售屋，建商卻通知欲收取天然瓦斯管線及裝置費用，消費者認為權益受損且主張與內政部訂頒預售屋定型化契約應記載及不得記載事項第13點(驗收)規定不符，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，並經電洽建商進行協調，後經建商表示未注意到內政部修訂管線費用補充規定，故同意依內政部規範由建商自行負擔瓦斯管線之配置費用，圓滿解決爭議。	建商	新北市