

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三段
99號

承辦人：蔡佳蓉

電話：04-22218558分機63717

電子信箱：ronn119@taichung.gov.tw

40861

臺中市南屯區大墩路693號4樓

受文者：臺中市不動產開發商業同業公會

發文日期：中華民國109年7月1日

發文字號：府授地價二字第1090151760號

速別：普通件

密等及解密條件或保密期限：

附件：如主旨，說明一

臺中市不動產開發公會	
收	109. 7. 08 (日期)
文	第 227 號

主旨：檢送房地產消費糾紛案例集1份，請轉知所屬會員知悉，
請查照。

說明：依據內政部109年6月22日台內地字第1090263473號函辦理。

正本：臺中市不動產仲介經紀商業同業公會、台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

市長 盧秀燕

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(106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	消費者透過仲介業者購買房地，仲介業者未告知契約審閱權利，也未提供成交行情，致使消費者出價太高，且附近有淹水情形業者未明確告知，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，雙方達成協議，由消費者支付新臺幣4萬6仟元整和解金予買方及仲介業者，圓滿解決紛爭。	仲介	宜蘭縣
2		消費者透過仲介購置中古屋，嗣後消費者主張仲介忽視其精神恍惚之特殊狀況，未提供合理審閱期間，主張解約遭拒，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，消費者同意支付8萬元予出賣人，合意解除系爭中古屋之買賣契約，圓滿解決爭執。	仲介	花蓮縣
3		消費者委託仲介業者購屋，主張簽約前未給予契約審閱期，致消費者認有損其權益衍生糾紛。	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，本案爭議經仲介公司協調後，買賣雙方簽立解約協議，由消費者(買方)支付5萬元仲介服務費，買賣雙方無條件解除契約，另地政士應返還證件及票據，並就已發生之履約保證費用則由買方負擔。	仲介	新北市
4		消費者委託仲介業者購屋，主張業者未給予契約審閱期且提供不完整資訊，致消費者認其權益受損衍生糾紛。	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，嗣公司回函表示，雙方已達成解約協議，消費者(買方)簽約時簽立85萬元本票已由賣方交由法院作本票裁定程序，解約後賣方不得再就該本票行使任何權利，消費者(買方)支付之簽約款5萬元由賣方沒入，買賣雙方與仲介均不得再提出任何主張及請求。	仲介	新北市
5		消費者透過仲介購買房屋，嗣後主張隱瞞重要資訊，請求解除契約並退還斡旋金，致生糾紛。	案經南投縣政府地政處多次電洽消費者及仲介業者進行協調，嗣經業者退還5萬元斡旋金並解除契約，圓滿解決糾紛。	仲介	南投縣
6		消費者透過仲介居間購置中古屋，詎料消費者入住後發現出賣人及仲介隱匿系爭中古屋水塔破裂之事實，遂生本件爭執。	依消費者保護法第43條以下規定踐行申訴及調解程序後，原屋主(賣方)同意補償消費者2萬元，圓滿解決爭執。	仲介	花蓮縣

房地產消費糾紛案例(106年7月至12月)

7	隱瞞重要資訊	消費者透過仲介居間購置中古屋，詎料消費者入住後發現出賣人刻意隱匿系爭中古屋曾經有人非自然身故之事實，請求解約遭拒，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，買賣雙方於調解程序開始前已私下合意無條件解除系爭中古屋之買賣契約，圓滿解決爭執。	仲介	花蓮縣
8		消費者透過仲介公司購買中古屋，已簽訂買賣契約書並支付21萬元定金，發現可貸款金額遠低於實際購買金額，經洽銀行了解行情價後，消費者查閱內政部之實價登錄資訊的成交行情與記錄，並與仲介公司所提供之實價登錄成交行情與記錄進行比對，發現同樣搜尋條件下成交記錄不一致情形，遂主張仲介公司故意隱瞞低價之成交記錄，僅提供高價之成交紀錄，而誤導消費者以高價購屋，要求解除契約，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，雙方未達協議，之後由議員召開協調會，協議解除買賣契約並退還消費者21萬元定金，同時仲介公司不向買方收取服務費外，另給予消費者3萬元損害賠償，雙方達成和解。	仲介	臺北市
9	「定金」返還 (含斡旋金轉成 定金返還)	消費者委託仲介業者購屋並支付新臺幣10萬元為斡旋金，屋主同意出售尚未簽訂買賣契約之際，買賣雙方對於標的房屋瑕疵修繕方式意見分歧，故消費者主張返還定金，致生糾紛。	依消費者保護法第43條以下規定踐行申訴及調解程序後，雙方協議不簽訂買賣契約，賣方同意退還消費者新臺幣5萬元，順利解決紛爭。	仲介	臺南市
10		消費者購買預售屋，簽下房屋訂購單，付出訂金10萬，翌日即反悔要求解除買賣契約並退還已付價款，惟企業經營者未能積極解決，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，地政局主動致電建設公司總部及案場，取得總部同意無條件解約，經查係案場現場人員向總公司意思傳達有誤及基於案場人員工作獎金等因素，經地政局協調下，於協商會前圓滿解決紛爭。	建商	桃園市
11		消費者購買預售屋建案之預定保留戶，並以信用卡預刷10萬元，因故退刷取消保留戶，惟未收到款項，致申訴人認有損其權益衍生糾紛。	案經依消費者保護法第43條規定，函請代銷業者於15日內妥處還復消費者，嗣與該公司電話聯繫後，申訴人表示已開立支票及退款予消費者，圓滿解決紛爭。	代銷	新北市

房地產消費糾紛案例(106年7月至12月)

12		消費者透過仲介公司購買中古屋並支付定金10萬，後因故雙方合意解除買賣合約，並由賣方沒收10萬元訂金，嗣後消費者主張未給予履行契約審閱期，要求返還定金，致生爭議。	案經依消費者保護法第43條規定，函請仲介於15日內妥適處理，經業者邀集雙方共同協商，買賣雙方合意不繼續履行後續簽約事宜，賣方並返還新臺幣10萬元整定金予買方，雙方達成和解。	仲介	臺北市
13		消費者向建商購買預售屋，第一次驗屋發現該屋主臥室工作孔牆面位置有異常之裂痕，請求業者共同商討修繕方式遭拒，遂生糾紛。	依消費者保護法第43條以下規定踐行申訴及調解程序後，建商同意就系爭房屋裂痕瑕疵，通知消費者到場共同決定修補方式，並同意贈送客廳及主臥室冷氣各1台，圓滿解決紛爭。	建商	臺南市
14	施工瑕疵	消費者向建商購買新成屋，發現3樓及4樓之浴廁玻璃門出現裂縫，主張修繕遭拒，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，建商同意補償消費者2萬元，圓滿解決爭執。	建商	花蓮縣
15		消費者向建商購買預售屋時，廣告宣傳文宣上標明為靜音窗戶，惟驗屋時窗戶施工品質低劣且隔音效果不彰，經過5次驗收仍無法有效的改善，建商表明解決方式為就現況交屋或請消費者退屋並賠償15%之違約金，消費者主張建商應無條件解約，致生爭議。	案經依消費者保護法第43條規定，函請建商於15日內妥適處理，經建商與消費者協商後，同意無條件解約，並退還消費者全部已繳之547.9萬元價款，雙方達成和解。	建商	臺北市
16	工程結構及公共工程安全問題	消費者委託仲介業者購屋，惟於買賣契約成立後，始發現建物本體已出現結構安全問題，致認涉及個人生命安全之疑慮及有損其權益衍生糾紛。	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，經公司回函表示本案已邀集買賣雙方調解，三方已達成協議解除契約並由消費者支付20萬元作為解除合約之賠償金額，圓滿解決紛爭。	仲介	新北市
17	坪數不足	消費者主張原簽訂之預售屋買賣契約所載之建物面積與實際登記面積不符，要求就不足部分為價金找補，並就公共設施使用權利有所爭執，故提起消費爭議申訴。	經本府與建設公司連繫後得知：該面積係登記機關繪測錯誤，惟經辦畢更正後仍有所不足；嗣再請建設公司研議後，建設公司與消費者間同意就面積不足之部分以價金找補，並對公共設施部分同意以管理委員會議決之規約使用，雙方達成協議。	建商	苗栗縣

房地產消費糾紛案例(106年7月至12月)

18	仲介「斡旋金」 返還	消費者認為仲介業者要求需給付10萬元始能議價，嗣後反悔不買要求解約退還斡旋金遭拒，致損其權益衍生糾紛。	案經依消費者保護法第43條規定，函請仲介業者於15日內妥處還復消費者，經公司回函表示本案已達成協議解除契約並退還斡旋金5萬元予買方，圓滿解決紛爭。	仲介	新北市
19		消費者委託仲介業者購屋，業者帶看後旋即憑繳交斡旋金並建議提高購買價金，事後消費者認為不妥要求返還部分斡旋金未果，認為損其權益致生爭議。	案經函請仲介依消費者保護法第43條規定於15日內妥處並由本府消費者服務中心及地政處聯繫爭議雙方協商，仲介同意返還部分斡旋金，圓滿解決紛爭。	仲介	彰化縣
20	服務報酬爭議	消費者(賣方)與仲介業者簽訂專任委託銷售契約書後，仲介業已斡旋成功並收受買方支付訂金後，消費者(賣方)才表示4%服務費太多，請求減少服務報酬未果，衍生糾紛。	經協調仲介業者同意由4%服務費降為3%，消費者(賣方)順利與買方簽訂買賣契約書，圓滿解決紛爭。	仲介	嘉義市
21		消費者(賣方)委託仲介業者銷售土地並已簽訂專任委託銷售契約書，復於委售後3個多月要求撤銷委託銷售契約書遭拒，衍出服務費之糾紛。	仲介業者表示收取10萬元服務費，經協調業者同意降低服務費只收4萬元，並附帶條件於一定期間之前出售土地則消費者(賣方)願意補足服務費給仲介業者，圓滿解決紛爭。	仲介	嘉義市
22		消費者透過仲介業者購屋，因標的有重大瑕疵經法院判決解除買賣契約並返還價金在案，向仲介業者請求退還仲介費遭拒，遂生爭議。	本案仲介公司主張契約因故解約與服務報酬並無關係，因而拒絕返還仲介費用。復經消費爭議調解委員會調解後，仲介公司同意退回仲介費用，雙方達成和解。	仲介	苗栗縣
23		消費者(賣方)委託仲介售屋後誘其配偶下修委託銷售金額以達成交，消費者抗議卻遭仲介以買賣違約為由，強行出售房屋並對消費者及其配偶揚言提出告訴，消費者因不滿仲介服務態度要求返還服務報酬50%遭拒，遂提出申訴。	案經消費者依消保法第43條規定提出申訴後，由消費者保護中心召開協商會，消保官邀請地政局協助，經地政局連絡該仲介總部協調後，仲介返還消費者(賣方)成交價1%服務報酬(即35萬)及道歉，解決紛爭。	仲介	桃園市
24	房屋現況說明書 內容與現況不符	消費者透過仲介業者購屋，而實際屋況卻與簽約時註明無漏水、無海砂屋亦無房屋傾斜之說明不符，經向仲介公司反應亦未獲妥處，致消費者認其權益受損，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，嗣公司表示雙方已合意解除買賣契約，圓滿解決紛爭。	仲介	新北市

房地產消費糾紛案例(106年7月至12月)

25	逃漏稅捐	消費者透過仲介居間購置爭古屋，詎料仲介業者竟要求消費者簽訂2份買賣契約書，俾達逃漏房地合一稅之目的，經消費者反對，仲介竟要求需提高2成仲介費，遂生爭執。	依消費者保護法第43條以下規定踐行申訴程序後，買賣雙方私下合意無條件解除系爭中古屋之買賣契約，已圓滿解決爭執。	仲介	花蓮縣
26	終止委售或買賣契約	消費者委託仲介業者購屋，於簽訂契約後發現房屋有多處滲漏水及鋼筋裸露情形，爰主張買賣契約不成立欲解約，且應退還簽約金新臺幣18萬元，致生糾紛。	依消費者保護法第43條以下規定踐行申訴及調解程序後，賣方同意退還新臺幣10萬元予消費者，並由仲介公司負擔系爭契約代書費用，雙方合意解除買賣契約，圓滿解決紛爭。	仲介	臺南市
27		消費者透過仲介居間斡旋購置中古屋，嗣後消費者於交付3萬元斡旋金後因故毀約，遂生爭執。	依消費者保護法第43條以下規定踐行申訴程序後，買賣雙方私下經由鄉公所調解委員會調解，仲介同意退還消費者3萬元之斡旋金，消費者同意給付仲介3千元之紅包後，合意解除系爭中古屋之斡旋金契約，已圓滿解決爭執。	仲介	花蓮縣
28		消費者(賣方)委託仲介銷售不動產期間，於議價時要求消費者減少價金及讓利過多，覺得被仲介疲勞轟炸，請求業者解除委託銷售契約，致生糾紛。	案依消費者保護法第43條規定，函請消費者(賣方)與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，消費者與仲介終止委託關係，無條件提早解除委託銷售契約，達成和解。	仲介	臺中市
29		消費者透過仲介業者購買不動產，並已告知有飼養寵物，經業者保證可入住後簽訂買賣契約，嗣因該社區住戶反彈，消費者主張解除契約遭拒，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，雙方合意解除契約達成和解，圓滿解決糾紛。	仲介	新竹縣
30		消費者透過仲介公司出售與他人共有之中古屋，惟消費者未取得共有人授權進行賣屋相關事宜，嗣後仲介公司仲介消費者與買方簽訂買賣契約時，雙方合意俟共有人亦簽署買賣契約時，各期買賣價款始得入履保專戶，並以增補契約約定，倘共有人不願出售則無條件解約。消費者因第一期款逾期未入專戶，請求解約，致生爭議。	案經依消費者保護法第43條規定，函請仲介於15日內妥適處理，經業者回函表示發生此消費爭議後已居間協調雙方，然未能有共識，地政局遂邀集消費者及仲介召開協商會，經了解消費者因故須盡早成交，協商由仲介協助消費者與買方就消費者持分範圍重新擬訂買賣契約，雙方達成和解。	仲介	臺北市

房地產消費糾紛案例(106年7月至12月)

31	房屋漏水問題	消費者透過仲介業者購買房屋，發現有漏水問題，故交屋當下即簽署協議書，請前屋主負責修繕，工程分2次施工，並押尾款新臺幣6萬8千元整約定修繕完畢支付，但業者於第1次施工後，竟未經其同意即擅將尾款繳付修繕師傅，致第2次修繕費用求償無門，遂衍生消費糾紛。	案經依消保法第43條規定，函請仲介業者於15日內妥處，經市政府地政處多次電洽業者及消費者協調，雙方達成協議，業者給付新臺幣6萬6千元整修繕費用予消費者，由消費者自行處理漏水問題，圓滿解決紛爭。	仲介	新竹市
32		消費者委託仲介業者購屋，點交後始發現有漏水情形並請原屋主處理，惟延誤入住時間且多支付租金，致當事人認權益受損要求退還1%服務費未果，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日內妥處還復消費者，本案經公司回函表示，買賣雙方已達成協議，賣方願意負擔修漏部分並補貼買方拆除舊有木作及增設底板之一半金額，即依廠商報價金額補助45500元，圓滿解決紛爭。	仲介	新北市
33		消費者透過仲介成交不動產，消費者(買方)於成交後，於廚房發現有滲漏水情形，磁磚上有裂縫及水痕，消費者請求仲介及賣方支付修繕費用未果，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，三方達成協議，賣方與仲介方各支付1萬5仟元，共計3萬元予買方作為補償維修費用，圓滿解決爭議。	仲介	臺中市
34		消費者承租的房屋發生漏水，消費者請出租人修繕並要求出租人尋找專業修繕漏水公司處理，出租人請漏水師傅進行抓漏以進行後續修繕事宜，因消費者與出租人對於抓漏師傅之專業性意見不一致，致生爭議。	案經依消費者保護法第43條規定，函請出租人於15日內妥適處理，出租人向消費者提出解除租約以解決此爭議，惟對於解約金意見不一致，遂由臺北市政府地政局召開協商會，協議出租人就近3個月之租金，前2個月租金以5折計算，剩下1個月不收取租金方式作為解約金(共計36,000元)，承租人應於約定時間搬離並完成戶籍遷出及清空個人物品，承租人原已支付之(不收租金月份之部分租金)新臺幣8,127元，以及押金(2個月租金)新臺幣36,000元，扣除未繳納之水電瓦斯費用，於完成搬離時一併退還承租人，但租賃標的內物品、家具及器具等於返還房屋驗收時，查有可歸責於承租人之損壞時，仍優先以押金扣抵之，雙方達成和解。	其他	臺北市

房地產消費糾紛案例(106年7月至12月)

35	標的物貸款問題	消費者向建商購買預售屋並付訂刷卡20萬元，惟申請房屋貸款之額度不足，請求解除合約並返還已交金額遭拒，致衍生消費糾紛。	案經依消費者保護法第43條規定，函請建商於15日內妥處，嗣公司回復表示，本案消費者已至銷售現場辦理解約手續，訂金20萬元依合約規定沒收，雙方並達成解除買賣協議。	建商	新北市
36	其他	消費者購買預售屋，簽約前詢問屋前電線桿是否可遷移才決定購買，建商告知已申請台電公司進行遷移。但後來實際狀況，只能將電線桿外移，電線桿及高壓電線仍沒遷移，與消費者預期有落差，遂生爭議。	案經依消費者保護法第43條及第44條規定處理，經消費者保護官召開消費爭議調解會議，雙方合意解除預售屋買賣契約，賣方建商同意退還已給付價金，解決糾紛。	建商	雲林縣
37		消費者委託仲介業者售屋並已成交，惟買方於簽約後透過業者表示需先搬入大型傢俱而先行取得鑰匙，卻於交屋前私自招租並遷更換鑰匙，消費者主張業者未進行把關且致標的遭破壞，遂生爭議。	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，雙方達成和解，由買方賠償消費者(賣方)損失，圓滿解決紛爭。	仲介	基隆市
38		消費者委託仲介業者購屋，惟契約書內容增補如因白蟻導致需修繕亦由買方處理之情事，認其權益受損衍生爭議。	案經依消費者保護法第43條規定，函請仲介業者於15日內妥處還復消費者，經公司回函表示雙方已就白蟻之修繕另訂增補契約，由賣方補貼買方修繕費用，相關瑕疵擔保載明責任歸屬，本案買賣雙方業已達成共識，圓滿解決紛爭。	仲介	新北市

房地產消費糾紛案例(107年1月至6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	消費者透過仲介業者委託賣屋，於簽訂委託銷售契約書後，主張業者未提供契約審閱期亦未詳細解說條文內容，即要求其簽章，認有損權益，請求解除契約未果，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，嗣該公司回函表示本案已有買方出價，爭議實為消費者(賣方)因認委託銷售金額約定過低致成交金額未達其預期所致。經協調後，雙方達成共識，買方願意提高價金，消費者(賣方)繼續履行合約，圓滿解決紛爭。	仲介	新竹市
2		消費者(買方)透過仲介業者購屋，主張簽署買賣契約書內容不清楚，且營業員未詳加說明，亦未給予足夠審閱期即讓其簽名，主張解約時業者表示構成違約並求償，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，嗣公司回復表示，經公司協調結果，由消費者(買方)支付3萬元給賣方，本案雙方已合意解除買賣契約，並簽立解約協議書。	仲介	新北市
3	隱瞞重要資訊	消費者表示透過仲介購屋，成交前仲介業者未說明標的房地合一稅之稅金，導致房屋成交價格扣除相關稅金後，其獲利受所損認為權益受損，遂生爭議。	案經本府地政處多次電洽消費者及仲介業者進行協調，嗣經業者表示同意雙方無條件解除委託銷售契約，且不收取違約金，圓滿解決糾紛。	仲介	南投縣
4		消費者向建商購買預售屋，主張建商隱瞞「預售屋買賣定型化契約應記載及不得記載事項」壹第13點(驗收)規定，向消費者收取自來水、電力管線費用，要求建商返還未果，致生爭議。	案經函請建商依消費者保護法第43條規定於15日內妥處並由本府主動聯繫爭議雙方協商，並告知內政部105年12月29日內授中辦地字第1050084707號令規定，建商同意返還消費者所收之自來水、電力管線費用，圓滿解決紛爭。	建商	彰化縣
5		消費者透過仲介居間購置中古屋，消費者簽約後發現出賣人及仲介隱匿該中古屋廚房及停車場佔用國有土地之事實，遂生本件爭執。	依消費者保護法第43條以下規定踐行申訴及調解程序後，仲介同意於指定日期前協助消費者以高於成交價以上之價格轉售，倘屆期無法轉售，則由出賣人以同樣價格買回，已圓滿解決爭執。	仲介	花蓮縣
6	隱瞞重要資訊	消費者透過仲介以470萬之價格出售中古屋，詎料消費者嗣後發現仲介隱匿該中古屋超過500萬市場行情之重要資訊，竟低價售出，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，嗣達花蓮地區0206大地震，買方因而產生系爭中古屋安全性疑慮，遂同意合意無條件解除買賣契約，已圓滿解決爭執。	仲介	花蓮縣

房地產消費糾紛案例(107年1月至6月)

7		消費者透過房仲承租不動產，事後發現簽約對象並非房東本人，而是二房東，感覺房仲隱瞞重要資訊，覺得受欺騙，希望能退還5000仲介費用	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，嗣經業者表示一開始即有告知，不解消費者為何說不知情，但願意退回消費者5000元仲介費用並已達成協議，圓滿解決糾紛。	仲介	高雄市
8		消費者透過仲介購屋，因仲介未盡產權調查責任，未告知購買土地上之未保存建物佔用水利局土地，恐遭拆除之虞，買賣雙方合意解除契約，惟仲介遲不歸還200萬元本票，遂生爭議。	案經本局主動召開協調會，邀集仲介業者及消費者進行協商，經協調後仲介願解除買賣及履保契約，並返還消費者200萬元本票，雙方達成和解。	仲介	高雄市
9	廣告不實	消費者向建商購買預售屋，銷售中心展示建築外觀及後續圖面，與興建中外觀有別，請求業者減少價金，致生糾紛。	依消費者保護法第43條以下規定踐行申訴及調解程序後，建商同意吸收消費者新臺幣12萬7350元工程款，雙方同意依原所簽訂房屋買賣契約書履約，圓滿解決紛爭。	建商	臺南市
10		消費者(買方)委託仲介業者購屋並簽訂議價委託書，於支付新臺幣5萬元斡旋金後，因賣方同意出售與消費者(買方)撤回議價時點之認定不一致，消費者(買方)主張其撤回議價在先，賣方應返還斡旋金遭拒，致生糾紛。	依消費者保護法第43條以下規定踐行申訴及調解程序後，賣方同意退還新臺幣2萬5000元予消費者(買方)，消費者(買方)與業者同意解除本議價委託書，順利解決紛爭。	仲介	臺南市
11		消費者向仲介購屋後，因故欲退定金10萬元，因退款金額無法達成共識，致消費者(買方)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，嗣經地政處電話聯繫追蹤業者主動協商，經協商後，三方達成協議，由仲介業與賣方退還6萬元予買方，圓滿解決紛爭。	仲介	南投縣
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土地，於簽立買賣議價委託書及支付支票50萬元斡旋金後，因超過議價委託期間買賣契約不成立，要求仲介業者退還50萬元斡旋金遭拒，致生糾紛。	案經本局邀集仲介業者及消費者進行協商，經協調後仲介業者願返還消費者50萬元支票，雙方達成和解。	仲介	高雄市

房地產消費糾紛案例(107年1月至6月)

13		消費者透過仲介帶看房屋與車位，旋即付了幹旋金100萬元，賣方同意出賣後即將幹旋金轉為定金，簽約當天房仲告知交易車位與帶看車位不同，經消費者要求試停後不滿意，主張取消簽約並無條件返還幹旋金遭拒，遂生爭議。	依照消保法第31條第1項第3款規定，經本局邀請雙方到場協商成立，雙方協議賣方退還消費者(買方)60萬元定金，且仲介公司不向買賣雙方收取服務費，雙方達成和解，圓滿解決消費爭議。	仲介	臺北市
14		消費者向建商購買房屋並簽訂買賣契約後，因故無法負擔貸款，要求退還訂金遭拒，致生爭議。	案經依消費者保護法第43條規定，函請建商於15日內妥處，嗣業者回復表示，同意將訂金10萬元整全數返還予消費者，圓滿解決紛爭。	建商	苗栗縣
15	施工瑕疵	消費者向建商購買預售屋，於驗屋時發現尚有重大瑕疵及部分缺失未改善，覆驗亦尚未進行完成，建商即要求撥付款項，遂生爭議。	案經依消費者保護法第43條規定，函請建商於15日內妥處，嗣業者回復表示，依合約書所示除有輻射鋼筋、未經處理之海砂或其他經修繕仍無法達到應有使用功能重大瑕疵外，甲方不得通知金融機構終止撥付款項於乙方，依據驗屋單上所示，並無上開重大瑕疵，另其餘缺失已另訂期覆驗完畢，圓滿解決紛爭。	建商	苗栗縣
16	交屋遲延	消費者(賣方)透過仲介出售土地，詎料買方於產權過戶後要求消費者依約排除土地上之無權占有狀況，遂生本件爭議。	依消費者保護法第43條以下規定踐行申訴及調解程序後，消費者(賣方)同意補償仲介5萬元(含居間服務報酬及所有代墊費用)後，解除買賣契約，圓滿解決爭執。	仲介	花蓮縣
17		消費者委託仲介業者購買房屋，並支付3萬元幹旋金，事後因故欲取消此筆交易，惟業者表示無法退還幹旋金，致衍生消費糾紛。	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，業者表示本案已與消費者達成和解，仲介業者同意返還3萬元幹旋金。	仲介	新北市
18	仲介「幹旋金」返還	消費者透過仲介公司帶看租屋，消費者向仲介表示該屋內有4處須改善，改善後即有意願承租，仲介表示會請屋主改善並要求先支付半個月租金(7500元)當作幹旋金，並表示案件談不成時會將幹旋金返還。之後房東表示可以改善其中三項，故消費者表示沒有意願承租，請求仲介返還幹旋金，但仲介表示幹旋金已付給房東無法退還，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，經公司向屋主與消費者協調，協議屋主返還訂金的2分之1(3750元)予消費者，消費者同意接受，圓滿解決消費爭議。	仲介	臺北市

房地產消費糾紛案例(107年1月至6月)

19	服務報酬爭議	消費者(賣方)委託仲介銷售不動產，於未完成所有不動產交易程序時，仲介先行於不動產價金信託專戶，取得仲介服務報酬費用，要求業者退還該費用予信託專戶，致生糾紛。	本案依消費者保護法第43條規定，函請消費者(賣方)與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，仲介匯回服務報酬費用至價金信託專戶，並分別與各賣方(共有)重新約定給付之服務報酬費用，達成和解。	仲介	臺中市
20		消費者委由仲介居間購屋過程，詢問服務報酬事宜，仲介均未正面答復，至雙方簽訂買賣契約並經由履保專戶匯入購屋款予賣方後，始告知需收取2%服務報酬，經多次協商皆未獲得具體答復，致生爭議。	案經函請仲介依消費者保護法第43條規定於15日內妥處，仲介函復本府經糾紛雙方協商後合意降低為成交金額1%服務報酬，圓滿解決紛爭。	仲介	彰化縣
21		消費者透過仲介居間購買系爭中古屋，仲介於居間過程中承諾會酌減服務費(斡旋金買賣意願書約定為2%)，詎料系爭中古屋簽約時，仲介竟僅同意酌減服務費至1.54%，未符合消費者期待，遂生本件爭議。	依消費者保護法第43條以下規定踐行申訴及調解程序後，仲介同意降低居間服務費至1%，已圓滿解決爭執。	仲介	花蓮縣
22		消費者委託仲介租屋，但經完成簽約入住後，房東表示不准遷入戶籍，於是要求另尋他屋，惟仲介公司卻要求再次付費，致當事人認其權益受損衍生糾紛。	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，嗣公司檢附退款證明並回復表示，經過協調後，本案已達成協議並退還服務費，圓滿解決紛爭。	仲介	新北市
23	房屋現況說明書內容與現況不符	消費者透過仲介購買中古屋，簽約時現況說明書均勻選無瑕疵，嗣後發現該中古屋除有鋼筋裸露外，復有廚房、浴室及外牆漏水等問題，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，賣方同意補償消費者16萬元修復相關瑕疵狀況，圓滿解決爭執。	仲介	花蓮縣
24		消費者透過仲介購買房屋，簽約時房屋現況說明書勾選無漏水，但房屋整修前發現嚴重壁癌漏水，請求房屋仲介負責修繕或負擔全額修繕費用遭拒，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，嗣經業者表示賣方同意補貼4萬元修繕費用給消費者(買方)並達成協議，圓滿解決糾紛。	仲介	高雄市
25	有關稅費爭議	消費者委託仲介公司購買套房，因地政士在合約上記載，由買方(消費者)支付實價登錄費3,000元，消費者事後要求退還該費用遭拒，致衍生糾紛。	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，嗣經電洽仲介公司回復表示，業者願補貼消費者實價登錄費用，雙方達成協議解決紛爭。	仲介	新北市

房地產消費糾紛案例(107年1月至6月)

26	終止委售或 買賣契約	消費者向建商購買社區中庭式之預售屋，因廣告地坪包含車道等共同持有部分，與建物實際座落坪數不同，雙方認知產生差異，消費者無意購買遂請求解除買賣契約，並要求返還已付價金新臺幣110萬元。	依消費者保護法第43條以下規定踐行申訴及調解程序後，建商同意退還已付價金新臺幣110萬元予消費者，雙方合意解除買賣契約，圓滿解決紛爭。	建商	臺南市
27		消費者透過代銷購買建商預售屋，嗣因家人反對而欲解約，代銷要求總價15%違約金，消費者主張代銷未表示買賣契約有5日審閱期，爭取契約無效，並返還已繳53萬價金，遂生爭議。	案經消費者依消保法第43條規定提出申訴後，地政局至該代銷公司及建商協調後，全額返還消費者已交價額，並解除案爭契約，平息紛爭。	代銷	桃園市
28		消費者經由仲介介紹購買中古屋，倉促簽定買賣契約，嗣後得知位於垃圾焚化爐補助範圍內，遂要求解約並返還50萬商業本票，惟屋主則要求至少15%違約金(低於簽約金)致消費者無法接受，遂提出申訴。	案經消費者依消保法第43條規定提出申訴後，地政局即往協調未果，旋由地政局召開協商會，並要求仲介偕同案關賣方與會，是日消費者與仲介、賣方以10萬元違約金達成和解，並解除買賣契約，結束紛爭。	仲介	桃園市
29		消費者經由其父親與仲介接洽購買中古屋，於簽約後翌日告知房仲要解約，並請求返還總面額928萬個人商業本票，仲介要求230萬之解約金(高於總價15%約100萬)，消費者無法接受，遂生爭議。	案經消費者依消保法第43條規定提出申訴後，由消費者保護中心召開協商會，消保官邀請地政局協助，經地政局連絡該仲介協調後，以16.8萬違約金解除契約，並返還消費者928萬個人商業本票，解決紛爭。	仲介	桃園市
30		消費者委託仲介銷售房屋，後因消費者自行找到有意願購屋者，遂向仲介公司主張解除委託銷售契約，仲介以消費者片面終止委託關係為由向消費者主張應支付總價2%之違約金(9萬元)予仲介公司，消費者支付完畢後認為契約期間仲介沒有成交客戶，雙方是合意終止租約，非消費者片面終止租約，應無需支付違約金，並要求仲介返還9萬元價金，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，公司邀集消費者協調，雙方協議應支付價金為新臺幣7萬元，公司應於簽立協議書後10個工作天內將差額2萬元匯入消費者指定帳戶，達成和解，圓滿解決消費爭議。	仲介	臺北市

房地產消費糾紛案例(107年1月至6月)

31	房屋漏水問題	消費者透過仲介業者購買房屋，簽約時發現房屋有漏水但出賣人堅持說沒有，經水電專業試驗後發現熱水管有漏水情況，經反應後賣方願意支付修繕補償費用與消費者認知差異過大，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，雙方達成協議，業者及出賣人給付消費者新臺幣10萬元整和解金修繕出售中古屋費用，圓滿解決紛爭。	仲介	宜蘭縣
32		消費者透過仲介購買不動產，消費者(買方)於成交後，發現屋頂有漏水情形，消費者請求仲介及賣方修繕漏水部分並施作屋頂防水設施遭拒，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)、賣方及不動產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，修繕漏水部分，賣方與仲介方各支付1萬5仟元，共計3萬元予買方作為修繕屋頂漏水費用，圓滿解決爭議。	仲介	臺中市
33		消費者向建商購買新成屋，發現鄰宅排水不良導致其宅內積水，且有裝潢、傢俱、電器損壞之情形，請求儘速修繕未果，致生爭議。	建商已排除原為保護排水孔免因灌漿作業遭受阻塞之臨時管塞，並同意延長漏水保固期間至買賣契約簽訂後3年，另同意當場以補償消費者新台幣3萬6,000元，以填補消費者精神上損害及清潔費用，圓滿解決爭議。	建商	雲林縣
34	其他	消費者透過仲介購屋，主張仲介及前屋主皆未告知房屋會有搖晃情形，認為該標的有瑕疵，主張解除契約或減少價金遭拒，遂生爭議。	案經本局主動召開協調會，邀集仲介業者及消費者進行協商，經協調後仲介業者願支付5萬元支票予消費者，雙方達成和解。	仲介	高雄市
35		消費者提前中止租約，認為房東多收取租金及押金，致認有損其權益，衍生糾紛。	案經依消費者保護法第43條規定，函請房東於15日內妥處還復消費者，嗣房東回復表示，本案已與房客達成協議終止租約，並退還半個月租金及半個月押金，雙方達成和解，圓滿解決糾紛。	其它	新北市
36		房客退租後，因房屋清潔問題與房東認知不同，主張房東所退押金數額不足。	案經依消費者保護法第43條規定，函請房東於15日內妥處還復消費者，經電洽房東與房客，嗣房客回傳和解書表示雙方已達成和解，屋主已退還押金共1萬5仟元。	其它	新北市

房地產消費糾紛案例(107年1月至6月)

37		消費者向建商購買預售屋，並付清房款，事後建設公司告知因具大陸身份關係致不能在臺置產，消費者請求全額退還價款遭拒，致衍生消費糾紛。	案經依消費者保護法第43條規定，函請建設公司於15日內妥處，嗣公司回函表示，本案雙方已達成協議(附協議書)無條件解約，並約定退還已繳納款項。	建商	新北市
38		消費者向建商購買預售屋，並依合約繳付1成工程款後，未經消費者同意下，建商將該屋建造義務轉讓予另外一家建商，消費者認為當初是因信賴該公司建築工程品質才購買該房屋，現在建商移轉建築義務已構成違約，主張解約並返還已繳納之簽約價金75萬元。	案經依消費者保護法第43條規定，函請建商於15日內妥適處理，業者與消費者達成協議，雙方簽具買賣契約補充協議，且消費者同意繼續履約購買，並同意由新建商承接後續工程，圓滿解決消費爭議。	建商	臺北市

房地產消費糾紛案例(107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	消費者向建設公司購買新成屋，於簽訂買賣契約書時，銷售人員請消費者於契約上加註「本人已審閱契約不須五日審閱期」字樣，嗣後消費者認為銷售人員誤導放棄審閱期，故於簽約後第4日請求解約、退費，惟該公司表示須支付100萬元違約金才能解約，遂生爭議。	本局依消費者保護法第43條規定，函請建設公司於15日內妥適處理，經公司與消費者協調，並按消費者意見修改契約部份內容後，達成和解，圓滿解決消費爭議。	建商	臺北市
2	隱瞞重要資訊	消費者透過仲介業者購買土地，主張業者未告知半徑300公尺內有高壓電塔及私人墳墓等嫌惡設施，簽定買賣契約時始得知業者隱瞞重大事實，要求解除契約遭拒，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，嗣經業者表示賣方同意減少價金12萬元，買方依照買賣契約繼續履約，雙方達成協議，圓滿解決糾紛。	仲介	高雄市
3		消費者委託仲介業者賣屋，主張業者未告知該屋需繳納房地合一稅並推托是營業員個人行為，導致被國稅局追稅及罰鍰，要求拿回全部仲介費遭拒，遂生爭議。	經本局及消費者服務中心屢次協調，最後由業者補貼原屋主已支付的仲介費3分之1，雙方達成和解。	仲介	高雄市
4		消費者委託仲介業者購屋，於裝修時發現多處壁癌及滲漏水情形，且用油漆刻意掩蓋，爰主張屋主應負修繕責任，致生糾紛。	依消費者保護法第43條以下規定踐行申訴及調解程序後，賣方同意補償2萬元、仲介同意補償1萬元予消費者，補貼其修繕費用，爭議圓滿解決。	仲介	臺南市
5		消費者透過代銷購買建商成屋1戶，嗣後得知該工地有住戶墜樓非自然死亡事件，認為代銷刻意隱瞞而欲解約，代銷要求總價15%違約金，消費者主張代銷刻意隱瞞兇宅事實，爭取減價或解約返還已繳萬價金未果，遂生爭議。	案經消費者依消保法第43條規定提出申訴後，地政局至該代銷公司及建商協調並為業務查核，查該墜樓事件尚不足認定消費者購買之房屋為「兇宅」，惟考量消費者觀感，在地政局協調下，代銷、建商同意全額返還消費者已繳價額，並解除案爭契約，平息紛爭。	代銷	桃園市

房地產消費糾紛案例(107年7月至12月)

6		消費者經由仲介購買中古屋，於簽約後繳交全額房價進履保專戶，要求先交屋整修裝潢，嗣由鄰房屋主處得知該屋即將徵收並將拆除前段房屋，消費者認為仲介未告知此資訊，經申請鑑界後，確需拆屋，消費者要求解約並附帶請求賠償97萬元未果，遂生爭議。	案經消費者依消保法第43條規定提出申訴後，地政局除請業者為妥適處理外，為了解案情並派員至仲介為業務檢查及與業者詳談，經地政局連絡該消費者協調後，以裝潢讓渡金及利息貼補計34萬解除契約，並返還消費者全額已繳房價，圓滿解決爭議。	仲介	桃園市
7		消費者透過仲介公司購屋，簽約後認為仲介人員故意隱瞞房屋傾斜重大瑕疵，主張解除合約並願意賠償10萬元訂金給屋主未果，遂生爭議。	本局依消費者保護法第43條規定，函請仲介公司於15日內妥適處理，經公司向屋主與消費者協調並提供相關文件供消費者參考後，消費者決定續行履約，達成和解，圓滿解決消費爭議。	仲介	臺北市
8		消費者透過仲介業者購屋並簽定斡旋契約，嗣後發現該標的有漏水情形，主張取消斡旋契約並退還斡旋金遭拒，業者表示賣方已允諾該價格，遂生爭議。	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日內妥處，案經本府協調後，業者同意返還全數斡旋金，圓滿解決紛爭。	仲介	基隆市
9		消費者向代銷業者購買預售屋，主張業者服務態度不佳，且訂購單所載坪數與代銷口述坪數不符，及銷售坪數與單價亦遭無條件進位等爭議，致總價多算了8萬元，消費者不願接受退訂處理，要求業者退還10萬元定金外並加10萬元賠償金未果，業者主張，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，經地政局協調下，消費者同意業者退還訂金10萬元解約，並要求業者公開道歉；代銷於協商會當面向消費者道歉及退還10萬元，圓滿解決紛爭。	代銷	桃園市
10	「定金」返還(含斡旋金轉成定金返還)	消費者經由仲介介紹購買中古屋，出價980萬元簽立委託斡旋契約書並交付9.8萬個人商業本票，嗣以個人精神躁鬱因素，要求解約並返還已轉成定金的個人商業本票，仲介主張屋主要求15%違約金，消費者無法接受，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，地政局即往仲介公司作業務查核，同時請仲介先自行妥處未果，旋由地政局召開協商會，並要求仲介偕同案關賣方與會，是日消費者與仲介、賣方以6萬元違約金達成和解，結束紛爭。	仲介	桃園市

房地產消費糾紛案例(107年7月至12月)

11		消費者透過仲介公司租賃房屋，並支付定金25,500元予仲介，惟尚未簽訂租賃契約，消費者嗣後決定不承租，請求仲介退還定金，惟仲介公司認為應按民法第249條第2款予以沒收，雙方協議不成，遂生爭議。	本局依消費者保護法第43條規定，函請仲介公司於15日內妥適處理，經該公司多次聯繫消費者未果，後經本局聯繫消費者，並由仲介公司退還25,500元定金予消費者後，雙方達成和解，圓滿解決消費爭議。	仲介	臺北市
12		消費者向建商購買預售屋，主張賣方未提供契約審閱期，嗣取消訂購要求返還定金，惟建商不同意，致消費者認其權益受損衍生消費糾紛。	案經函請建設公司依消費者保護法第43條規定於15日內妥處，嗣建設公司回復表示，已經與消費者完成退戶事宜及返還訂金，並附有退款刷卡證明憑據。	建商	新北市
13	施工瑕疵	消費者向建商購買預售屋，於交屋時發現壁磚龜裂及地磚龜裂並有空心等施工瑕疵，請求盡速修繕未果，致生爭議。	案經消保官依消費爭議申訴案件處理要點第12條地1項第2款後段規定召開協商會議，建商同意更換室內地磚並保固3年；更換浴室壁磚並保固1年，雙方達成和解。	建商	雲林縣
14	工程結構及公共工程安全問題	消費者透過仲介帶看房屋，旋即支付訂金10萬元，然消費者於簽約時發覺房屋有傾斜情形，經詢問仲介，仲介表示該大樓經安全結構檢測，安全無虞後，買賣雙方簽訂買賣契約，後消費者反悔購買，欲解除買賣契約，並請求賣方退還已支付之訂金遭拒，遂生爭議。	經本局邀請雙方到場協商成立，雙方協議由賣方退回部份訂金5萬元予買方，並達成合意解除契約，亦無須支付仲介服務費，圓滿解決爭議。	仲介	臺北市
15		消費者向建商購買預售屋並已支付139萬元，因建商逾期未交屋，請求解除合約並退款遭拒，致生糾紛。	案經南投縣政府地政處多次電洽協商消費者與建商進行協調，嗣經建商表示願解除該預售屋買賣契約並退款所支付金額139萬元，圓滿解決紛爭。	建商	南投縣
16	交屋遲延	消費者向建商購買預售屋，於預定交屋日期多次延宕無法完成交屋，致生爭議。	案經依消費者保護法第43條及第44條規定處理，經消費者保護官召開消費爭議調解會議，雙方同意解除契約，並由建商給付兩個半月租金、遲延利息及退還已交付之頭期款，解決糾紛。	建商	雲林縣
17		消費者向建商購買預售屋，完成房貸撥款，惟逾交屋期限迄未完成交屋，致消費者認其權益受損衍生消費糾紛。	案經函請建設公司依消費者保護法第43條規定於15日內妥處，嗣公司回復表示，依消費者意見協商排定工期進行修繕，並已完成交屋手續，圓滿解決紛爭。	建商	新北市

房地產消費糾紛案例(107年7月至12月)

18	坪數不足	消費者透過仲介公司租賃房屋，並已支付訂金，且於看屋時曾與仲介確認房屋權狀面積為13坪，嗣後丈量發現該屋面積只有8坪，故消費者請求仲介退還全數訂金，仲介退還訂金後隔日反悔，要求消費者返還訂金，遂生爭議。	本局依消費者保護法第43條規定，函請仲介公司於15日內妥適處理，仲介業者同意不再請消費者返還訂金，達成和解，圓滿解決消費爭議。	仲介	臺北市
19	仲介「斡旋金」返還	消費者透過仲介業者購屋，因帶看時係以別間物件替代，並未實際看到購屋實體，即簽付斡旋金6萬元，事後發現格局完全不同，爰主張返還斡旋金遭拒，致生糾紛。	依消費者保護法第43條以下規定踐行申訴及調解程序後，雙方約定讓予指定第三人，並退還消費者斡旋金6萬元，順利解決紛爭。	仲介	臺南市
20		消費者(買方)透過仲介業者購屋並已支付斡旋金，業者於斡旋期間，屋主已將該屋售予他人，茲因仲介業者延遲退還斡旋金，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，仲介退回全數斡旋金予消費者，達成和解。	仲介	臺中市
21	仲介公司欺罔行為	消費者委由仲介公司購屋，主張仲介未提供契約審閱期且催促簽約，又附近有大型基地台及水電管線更換等問題，認為業者有欺罔行為致其權益受損，要求解約遭拒，遂生爭議。	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，嗣公司回復表示，經協調後已簽立協議書，買賣雙方合意解除契約。	仲介	新北市
22	服務報酬爭議	消費者委託仲介業者購屋，成交後消費者因要約書日期與其簽署日期不符、成交標的產權不清疑義等問題，主張買賣契約不成立且無需給付違約金及服務報酬遭拒，致消費者認為其權益受損衍生消費糾紛。	案經函請業者依消費者保護法第43條規定於15日內妥處，本府並電洽業者瞭解處理情形，業者表示經與消費者協調處理後，基於服務客戶之經營理念，同意不向消費者請求給付仲介服務報酬，圓滿解決紛爭。	仲介	彰化縣
23	有關稅費爭議	消費者委託仲介業者購屋，消費者表示於簽訂要約書時明確告知承辦經紀人員要約價金含括整個交易過程所需費用及稅費負擔，惟於交屋時卻要求消費者需給付「房屋稅、地價稅」稅務負擔而致生爭議。	案經依消費者保護法第43條規定，函請業者於15日內妥適處理，經業者與消費者協調後達成共識，同意消費者無需支付「房屋稅、地價稅」稅務負擔，圓滿解決紛爭。	仲介	彰化縣

房地產消費糾紛案例(107年7月至12月)

24	終止委售或買賣契約	消費者透過仲介居間購置中古屋，惟嗣後發現系爭中古屋存在主臥室及廚房違建等不符期待之瑕疵，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，買賣雙方同意無條件解約，圓滿解決爭執。	仲介	花蓮縣
25		消費者向建商購買預售屋，主張建商洩露個資且價格未符所求，要求解約並退還訂金遭拒，消費者認其權益受損衍生消費糾紛。	案經函請建設公司依消費者保護法第43條規定於15日內妥處，嗣公司回復表示，經協調已達成共識並完成解約。	建商	新北市
26		消費者委託仲介業者購買土地，主張買賣契約有瑕疵且授權不完整，要求解約並退還訂金遭拒，認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，嗣公司回復表示，協調後雙方已達成協議，賣方同意解約，圓滿解決紛爭。	仲介	新北市
27		消費者委由仲介公司購屋，主張看屋至簽約過程太倉促，且簽約過程未詳閱契約，事後決定不買，惟仲介公司要求賠償總價2%，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，嗣仲介公司回復表示，經協調買賣雙方，已達成協議解除買賣契約，圓滿解決紛爭。	仲介	新北市
28		消費者透過仲介業者購屋，看屋時業者用沙發遮住漏水處，入住後始發現，主張業者未盡仲介責任故意隱瞞資訊，請求退服務費遭拒，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，嗣經業者退還仲介服務費予買方達成協議，圓滿解決糾紛。	仲介	高雄市
29	房屋漏水問	消費者透過仲介業者購買房屋後，發現房屋滲漏水，因尚在保固期間內，請業者協助通知原屋主處理，惟業者表示無法聯繫原屋主無法處理，致生糾紛。	案經本局主動召開協調會，邀集仲介業者及消費者進行協商，經協調後仲介業者願補貼1萬8千元修繕費用予消費者，雙方達成和解。	仲介	高雄市
30		消費者委託仲介業者購屋，交屋後因連日大雨導致露臺鐵皮加蓋發生嚴重滲漏水情形，購買時並未告知，爰主張屋主應負修繕責任，致生糾紛。	依消費者保護法第43條以下規定踐行申訴及調解程序後，賣方同意給付3萬元，仲介同意給付6千元予消費者(買方)補貼修繕費用，雙方達成共識，圓滿解決紛爭。	仲介	臺南市
31		消費者透過仲介業者購買房屋，交屋後立即發現頂樓及一樓廚房天花板有漏水，即刻向業者反應，業者委由建商處理，經數次聯絡至今皆無下文，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，當事人達成協議，由仲介業者及出賣人給付消費者新臺幣3.6萬元作為修繕補償費用，圓滿解決紛爭。	仲介	宜蘭縣

房地產消費糾紛案例(107年7月至12月)

32	題	消費者向建商購買新成屋，發現下雨天就會造成大門嚴重滲水，主張因建商設計不良，修繕後仍無法改善，致生爭議。	案經消保官召開協商會議，建商同意補貼新台幣6,000元予消費者裝設玻璃外門，以排除滲水情形，雙方達成和解。	建商	雲林縣
33		消費者透過仲介居間購買中古屋，詎料入住後發現出賣人及仲介業者隱匿系爭中古屋廚房、浴室及房屋外牆漏水及外牆鋼筋裸露之事實，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，出賣人同意補償消費者16萬元，已圓滿解決爭執。	仲介	花蓮縣
34		消費者透過仲介居間購置中古屋，簽約前雖業經仲介表示出賣人已完善處理漏水問題，惟消費者入住後仍發現漏水導致牆上油漆脫落之情事，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，消費者同意由仲介業者找廠商做壁癌及漏水處理及保固，並由仲介業者負擔全部維修及保固費用，圓滿解決爭執。	仲介	花蓮縣
35		消費者透過仲介業者購屋並已成交，交屋後消費者(買方)發現屋內天花板有漏水情形，請求仲介業者及賣方修繕漏水遭拒，致產生糾紛。	本案依消費者保護法第43條規定，由臺中市政府地政局邀請消費者(買方)、賣方及仲介業者召開協調會，經協調後，三方達成協議，由賣方補貼9萬元及仲介方折讓服務報酬2萬5千元，予買方作為修繕漏水費用，圓滿解決爭議。	仲介	臺中市
36		消費者透過仲介居間購買中古屋，簽約前經仲介及地政士口頭承諾系爭中古屋一定可以向銀行貸款足額，詎料嗣後銀行核貸成數不足，尚差200萬元，致消費者無力負擔買賣價金，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，消費者同意由出賣人沒收訂金新台幣10萬元後，並合意解除系爭房屋之買賣契約，圓滿解決爭執。	仲介	花蓮縣
37	標的物貸款問題	消費者委由仲介公司購屋，於簽約時已告知條件及貸款成數疑問，惟事後仍發生貸款不足問題，認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，嗣經公司協助消費者處理貸款問題，並已完成過戶，圓滿解決爭議。	仲介	新北市
38		消費者委託仲介業者購買房屋並已完成所有權移轉，惟入住後，發現流理台損壞，遂請求賣方支付維修費用遭拒，致生糾紛。	依消費者保護法第43條規定函請仲介業者於15日內依法妥處，於期限內達成協議，由經紀業者支付維修費用新台幣3萬元予消費者，雙方達成和解。	仲介	嘉義市

房地產消費糾紛案例(107年7月至12月)

39	其他	消費者委託仲介業者銷售房屋，簽訂買賣契約書後，因為屋裡留有部份舊傢俱，買賣雙方也於買賣契約書上簽定該家俱銷售金額，買方交屋後認為該家俱仍有瑕疵，希望能再酌減價金，透過房仲轉達買方意見，消費者(原屋主)認為既已簽定契約，卻屢次騷擾造成困擾，未善盡居中協調之功能，主張服務費應返還。	案經本局主動召開協調會，邀集仲介業者及消費者進行協商，經協調後仲介業者同意不再就該傢俱價格問題打擾消費者(原屋主)，並保證日後有其它漏水問題皆有業者負責，雙方達成和解。	仲介	高雄市
40		消費者透過仲介業者購買房屋1棟，仲介於居間過程雖曾告知馬桶水箱故障不維修，但卻隱匿馬桶壁隱式水箱零件已停產之資訊，造成錯誤判斷，請求仲介賠償因此增加之負擔遭拒，遂生爭議。	案經依消保法第43條規定，函請仲介業者於15日內妥處，該公司回函表示本案銷售過程確曾明確告知水箱故障，且損壞情況應可修復。經洽詢該建物之建商及其馬桶供應商後，確認馬桶零件確已停產，遂召會邀集雙方協調，會中仲介公司同意賠償買方增加的負擔費用，圓滿解決紛爭。	仲介	新竹市
41		消費者透過仲介居間購置中古屋，主張仲介業者未事前告知違約需沒收訂金並負擔仲介服務費用，致消費者雖無力負擔買賣價金，仍迫於無奈簽下買賣契約，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，消費者同意繼續履約，惟仲介應協助消費者儘速將系爭中古屋轉售，圓滿解決爭執。	仲介	花蓮縣
42		消費者委託仲介業者售屋，簽約時未告知係專任委銷契約，致消費者認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，嗣公司回復表示，同意將專任約改為一般委託銷售契約，圓滿解決紛爭。	仲介	新北市

房地產消費糾紛案例(108年1月至6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	消費者向代銷業者購買預售屋，主張業者未提供契約審閱期，簽訂後欲取消訂購並請求返還定金，惟卻百般推拖，致消費者認其權益受損衍生糾紛。	案經函請代銷公司依消費者保護法第43條規定於15日內妥處，嗣公司回復表示，已與消費者達成協議退還所繳金額，並已完成退戶退款手續，圓滿解決爭議。	代銷	新北市
2	隱瞞重要資訊	消費者透過仲介業者購買房屋，主張業者於交易前未提供實價登錄及周遭交易資訊，導致買賣價格與附近行情落差大，且承諾可貸款8成亦未果，請求解約退還價金遭拒，致生爭議。	本案依消費者保護法第43條規定，函請仲介公司於15日內妥適處理，經業者與消費者協調後達成共識，由消費者(買方)支付賣方1.5萬元違約金及支付仲介1.5萬元服務報酬後解除買賣契約，並退還履約保證專戶中剩餘款項，圓滿解決糾紛。	仲介	高雄市
3		消費者透過仲介業購屋並簽定契約後，發現該屋所附的機車停車位與原先業者詢問大樓管委會的停車位號碼不同，惟該屋所附停車位面臨汽車軌道，屬於較危險區域，家中尚有幼兒，擔心其安全，認為房仲未善盡查證義務，要求業者想辦法與其他住戶更換停車位或退回部分報酬未果，致生爭議。	經業者與買方數次協調，買方自行與該大樓管委會委員更換機車停車位，再由業者補償買方3.6萬元，達成協議，圓滿解決糾紛。	仲介	高雄市
4		消費者透過仲介購買成屋並簽妥買賣契約，嗣後消費者發現房屋所座落之土地雖有4筆，但其中有2筆為道路用地(2.5坪)，認為仲介業者隱瞞重要資訊，遂主張不購買道路用地，並要求折價400萬元價金未果，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，經仲介公司與消費者協調後，由買賣雙方簽立解約協議，協議退還消費者履約保證專戶內金額，圓滿解決消費爭議。	仲介	臺北市
5		消費者委託仲介業者售屋，因不動產買賣契約書內容與當初委託銷售契約書不符，且未以委託銷售底價刊登廣告銷售，致消費者認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，嗣公司回復表示，經協調後，買賣雙方已合意無條件解約。	仲介	新北市

房地產消費糾紛案例(108年1月至6月)

6	廣告不實	消費者透過仲介居間購置預售屋，詎料系爭預售屋竣工後，發現系爭預售屋顏色、外觀與當初海報廣告不符，遂發生本件爭執。	依消費者保護法第43條以下規定踐行申訴及調解程序後，建商同意減價6萬元，仲介同意不收取5萬元仲介服務費，圓滿解決爭執。	仲介	花蓮縣
7	「定金」返還 (含斡旋金轉成定金返還)	消費者向房東承租房屋，看屋後確認租期及租金，並支付1個月租金和2個月押金(共2.1萬元)後旋即入住，入住後發現房屋有嚴重滲漏水，於居住第5天決定退租，並告知房東提前終止租約，同時與房東協議退還押金與未到期之租金，並經房東同意退還，惟房東遲未退還，且無法取得聯繫，遂生爭議。	經本局邀請雙方到場協商成立，雙方協議解約，並由房東退回押金及未到期之租金(共1.5萬元)予承租人，圓滿解決爭議。	其它	臺北市
8		消費者向建商購買預售屋，簽訂後不願承買要求返還定金，並已按照退訂規定檢附相關資料，惟公司迄未表示退還時間，致消費者認其權益受損衍生消費糾紛。	案經函請建設公司依消費者保護法第43條規定於15日內妥處，嗣公司回復表示，已開立票據退還定金，雙方並簽訂協議書，圓滿解決紛爭。	建商	新北市
9		消費者委由仲介公司租屋，主張房屋未依約定時間完成裝修，致消費者認其權益受損，要求退還定金遭拒，衍生消費糾紛。	案經函請仲介公司依消費者保護法第43條規定於15日內妥處，嗣公司回復表示，雙方達成和解，已退還定金3仟元予消費者，圓滿解決紛爭。	仲介	新北市
10	建材設備不符	消費者向建商購買預售屋，銷售人員原承諾全戶隔間牆以石膏磚施作，期間發現建商未通知並經住戶同意逕以紅磚施作隔間牆，經向業者反應後未見改善，遂生糾紛。	依消費者保護法第43條以下規定踐行申訴及調解程序後，相對人表示工程施作皆依買賣合約建材設備表內容執行，臥室隔間牆可使用石膏磚牆，但浴廁隔間牆則考量使用安全無法同意更換，雖未能完全配合消費者請求，仍同意解除契約，退還消費者已支付價金，爭議圓滿解決。	建商	臺南市
11	要約書之使用	消費者透過仲介業者購屋，主張因要約書尚未經賣方簽名，故行使要約撤回權，並主張買賣契約無效，及請求返還定金5萬元、所簽本票2張未果，衍生爭議。	案經本府依消費者保護法第43條規定，函請仲介於15日內妥適處理，並告知該仲介有關要約之拘束相關規定。嗣後該仲介邀集買賣雙方協商，由賣方返還定金5萬元整及所簽本票2張予消費者(買方)，且不再追究相關責任，圓滿達成共識、解決紛爭。	仲介	彰化縣

房地產消費糾紛案例(108年1月至6月)

12	仲介「斡旋金」返還	消費者透過仲介業者購屋，主張業者未主動告知契約審閱期不得少於3日，及得就內政部版要約書或斡旋契約擇一與賣方進行議價，認為損其權益，要求返還斡旋金10萬元未果，衍生爭議。	案經本府依消費者保護法第43條規定，函請業者於15日內妥適處理，並邀集雙方進行調解，經仲介與消費者協調後達成共識，由仲介公司返還斡旋金5萬元，並同意解除買賣契約，圓滿解決紛爭。	仲介	彰化縣
13	服務報酬爭議	消費者透過仲介公司承租房屋，議定租金後，立即支付1.5萬元予仲介，其中1萬元為仲介服務報酬費用，餘5千元為房屋定金，事後消費者因個人因素無法承租，並向仲介請求退回服務費1萬元，惟仲介表示消費者支付之1.5萬元皆為定金，無法退還，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，經仲介與消費者協調結果不成後，由本局主動聯繫並釐清消費者所支付之1.5萬元實際性質後，仲介同意退還1萬元服務費予消費者，圓滿解決消費爭議。	仲介	臺北市
14		消費者委託仲介業者售屋，主張仲介隱瞞交易價格從中收取不當服務費，致消費者認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，嗣公司回復表示，與消費者協商後已達成協議，合意退讓部分服務費，圓滿解決紛爭。	仲介	新北市
15	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，業者提供管理費及天然瓦斯費等資訊與實際情況不符，造成買屋評估上誤判，請求返還已支付之服務報酬遭拒，致生糾紛。	依消費者保護法第43條以下規定踐行申訴及調解程序後，仲介承認部分資訊確實調查有誤，雙方協議退還消費者部分已支付服務報酬3萬元，順利解決紛爭。	仲介	臺南市
16	有關稅費爭議	消費者委託仲介業者售屋，業者因稅金少算9萬元，竟扣減消費者實收價金，致消費者認其權益受損衍生消費糾紛。	案經函請仲介公司依消費者保護法第43條規定於15日內妥處，經洽雙方協調，由仲介公司補貼2萬予消費者，已達成和解並完成交屋，圓滿解決紛爭。	仲介	新北市
17		消費者委託仲介公司購買成屋並已支付簽約金50萬元，簽訂買賣契約後發現無法負擔銀行貸款，請求解除買賣契約遭拒，致生糾紛。	案經仲介公司與消費者雙方達成和解，買賣雙方同意無條件解除契約，並返還已繳價款及相關資料，仲介公司亦同意不收取雙方服務費，圓滿解決爭議。	仲介	嘉義市

房地產消費糾紛案例(108年1月至6月)

18	消費者經由仲介購買土地，於簽約3個月後告知房仲因年事已高，貸款不易為由要求解約，並請求返還總面額2,880萬元個人商業本票及現金10萬元遭拒，遂生爭議。	案經消費者依消保法第43條規定提出申訴後，本局請仲介妥處外並擇日召開協商會，經地政局協調並提供案繁標的附近實價登錄資料予消費者後，業者同意總價折讓100萬元，消費者繼續履約，解決紛爭。	仲介	桃園市
19	消費者透過代銷購買預售屋，因契約內有記載兩遮面積，認為應予扣除價款或無條件解約及返還已繳140萬價金，建商認為契約雖載明兩遮面積，但未予計價，尚無返還消費者所謂超收價之責任，要求依約收取違約金140萬，消費者無法接受，遂生爭議。	案經消費者依消保法第43條規定提出申訴後，地政局除函請代銷及建商妥處外，並多次與消費者溝通合約內容，同時與代銷懇談旋由地政局召開協商會，並要求建商與會，是日消費者與業者達成無條件解約合意，業者返還已繳140萬價款，圓滿解決紛爭。	代銷	桃園市
20	消費者透過仲介業者購買房屋，於簽訂買賣契約後，鄰居表示該物件部分基地坐落於道路拓寬計畫範圍，消費者再會同業者、原屋主辦理鑑界結果確有前開情事，要求解除買賣契約並退還簽約款遭拒，遂生爭議。	為有效協助處理消費糾紛，本局主動召開協商會。經協商後原屋主願意退還簽約款57萬6千元整並解除契約，因解除契約所衍生的相關費用，由業者全數負擔且不向買賣雙方收取服務報酬，三方達成共識。	仲介	高雄市
21	消費者委託房仲銷售房屋，因工作調動需自住，主張與業者解除委任契約，惟已有買家下斡旋，消費者(屋主)遂以斡旋單無簽名為由，認為買賣契約尚未成立，要求解除委售契約遭拒，致生爭議。	由於買方所下的斡旋價格，已達到屋主所委託的售價，故視同買賣成立，惟屋主因工作調動，迫切需要使用該房屋，因此業者與買方、賣方數次協商，最後由消費者(賣方)補償買方5萬元，買方放棄購屋，業者放棄任何報酬，達成協議，圓滿解決糾紛。	仲介	高雄市
22	消費者透過仲介購買成屋並簽妥買賣契約，同時交付兩張本票予仲介公司收執，簽約時消費者即對房屋違建問題持有疑慮，並向仲介詢問後續倘因房屋違建問題欲解約時，違約金如何計算事宜，仲介表示會協助協調只沒收已付價金，簽約後消費者向仲介表示要解除買賣契約，仲介皆以無法約出賣方協調解約事宜為由，未積極協助解除買賣契約，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，仲介仍回應無法聯繫賣方致無法居間協調，本局遂主動聯繫買賣雙方解約事宜後，由仲介邀集買賣雙方簽訂解約協議書，協議賣方只沒收買方支付之5萬元訂金，買方支付簽定買賣契約手續費2000元及謄本費用80元，仲介公司不向買賣雙方另行收取服務費，並返還買方所交付之本票後，圓滿解決消費爭議。	仲介	臺北市

房地產消費糾紛案例(108年1月至6月)

23	消費者向建商購買預售屋，已於契約審閱期間告知終止買賣，惟建商未為回應，致消費者認其權益受損衍生消費糾紛。	案經函請建設公司依消費者保護法第43條規定於15日內妥處，嗣申請人表示，經雙方協調和解，已取消房屋買賣，公司同意退還定金與本票，圓滿解決紛爭。	建商	新北市
24	消費者透過仲介業者購買土地，經業者介紹的建築量測公司代辦興建合法建物，但測量結果判定無法興建，依買賣雙方特別約定事項，要求回復產權及價金，惟賣方認為約定期限尚未到期，認為仍可合法興建，因雙方認知不同，爰提起消費爭議申訴，請求解除合約、恢復產權及價金、退回仲介費。	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，經業者回復表示，雙方再行協調後，重新訂定買賣契約書，圓滿解決紛爭。	仲介	苗栗縣
25	消費者委託仲介業者購屋，因特殊原因提前交屋，雖購買時已告知有漏水問題，並聲稱修繕完畢，卻因連日大雨發現窗沿屋頂仍發生嚴重滲漏水情形，爰主張屋主應負修繕責任，致生糾紛。	依消費者保護法第43條以下規定踐行申訴及調解程序後，賣方認為係隔壁棟頂樓作防水工程並將過重雜物堆置導致防水結構被破壞，但因尚於保固期間，賣方同意給付新臺幣3.5萬元，仲介同意給付2.5萬元予消費者，補貼消費者修繕費用，雙方達成共識，圓滿解決紛爭。	仲介	臺南市
26	消費者委託仲介業者購屋，原經業者表示該房屋外牆與窗框有滲漏水之情形，簽約後發現浴室及臥室天花板漏水，請業者及賣方向樓上住戶反映進行修繕未獲妥適處理，致生糾紛。	案經南投縣政府地政處電洽消費者及仲介業者進行協調，經業者油漆及防水師傅進行評估後為油漆剝落無漏水情形，故無須由樓上浴室做漏水處理，經協調後折讓4萬元仲介費予消費者，達成和解。	仲介	南投縣
27	消費者透過仲介購屋，交屋後發現屋內天花板漏水，客廳、主臥等多處也有壁癌和滲漏水情形，雖業者提供漏水保固服務機制，惟半年後仍未完全修繕完畢，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)、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，修繕漏水由仲介再延長6個月保固期，圓滿解決爭議。	仲介	臺中市

房屋漏水問題

房地產消費糾紛案例(108年1月至6月)

28		消費者透過仲介業者購屋，主張業者從未告知有漏水且房屋現況說明書上亦無標註有漏水，點交後發現室內外牆有漏水現象，要求依民法瑕疵擔保折讓價金或解除買賣契約返還價金遭拒，致生爭議。	本案依消費者保護法第43條規定，函請仲介公司於15日內妥適處理，經業者與消費者協調後達成共識，由賣方修復漏水部分，另由業者退還全數仲介費用予消費者，圓滿解決糾紛。	仲介	高雄市
29		消費者透過仲介業者購買房屋1棟，事後發現窗戶有滲漏水問題，仲介業回應購買超過半年漏水保固無法協助處理，消費者主張購買時業者未詳盡告知屋況，請求仲介賠償因此增加之負擔遭拒，遂生爭議。	案經依消保法第43條規定，函請仲介業者於15日內妥處，業者回覆雙方已協議由業者委請之廠商進行修繕，業者還將修繕費用支付予廠商，並由廠商負責保固之責，圓滿解決紛爭。	仲介	新竹市
30		消費者透過仲介公司購買透天厝，簽約後隔日雷雨，現場查勘後發現天花板有漏水現象且地上有水灘，惟簽約時書面有提到買方對瑕疵品項不得追究，但並未提到漏水及鋼筋裸露的現況，遂生爭議，請求漏水問題需要解決並於貸款撥款前完成修復。	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，嗣業者回復表示，經由仲介公司居間協調，雙方達成協議，鋼筋外露及漏水部分，由賣方補貼消費者(買方)10萬元，買方自行修復及排除，日後消費者(買方)不得再就標的之任何瑕疵再向賣方及仲介公司提出請求，圓滿解決紛爭。	仲介	苗栗縣
31	標的物貸款問題	消費者經由仲介介紹購買中古屋，並給付100萬元簽約金，嗣因銀行授信原因致貸款不足，主張係不可歸責消費者，要求解約並返還100萬簽約金，惟仲介業者以賣方不同意無條件解約為由，要求依約沒入已繳付價金，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，地政局發文請仲介積極妥處，且派員赴仲介作業務檢查攜回案關資料，並排定召開協商會時間，經地政局協調下，消費者、屋主及仲介於協商會前合意以減少46,560元違約金，圓滿解決紛爭。	仲介	桃園市
32		消費者透過代銷購買預售屋，主張代銷業者介紹位置時誤指棟別，致消費者於簽約後始查覺有異並要求更換，惟業者表示該棟因位置不同採光景觀皆較優，且為消費者自行認知錯誤所致，要求補足價差，才能換標的，消費者不接受，遂生爭議。	案經消費者依消保法第43條規定提出申訴後，由消費者保護中心召開協商會，消保官邀請地政局協助，地政局檢視建商預售屋買賣定型化契約，多有與內政部頒預售屋買賣定型化契約應記載及不得記載事項不符，地政局令其限期改正，並居間溝通協調，終使代銷及建商同意消費者訴求，價差由代銷支應，解決紛爭。	代銷	桃園市

房地產消費糾紛案例(108年1月至6月)

33		消費者透過仲介購屋，發現房屋各樓層對講機及門鈴功能不足，要求改善卻因廠商報價高於屋主願負金額，致生糾紛。	本案依消費者保護法第43條規定，函請仲介公司於15日內妥適處理。經協調後，雙方達成協議，由仲介公司補貼1.7萬餘元予消費者，圓滿解決爭議。	仲介	臺中市
34	其他	消費者向建商購買獎勵停車位並簽定合約，同時支付140萬元價金，消費者前往停車時，始發現只能走樓梯，無法使用社區電梯進出地下停車場取車，遂向建商主張終止買賣契約，建商同意解約並提出解約協議書，解約條件為消費者需負擔代書費(3000元)及代刻印章費(50元)外，其餘價款無條件退還消費者，建商退還價款時間為簽訂解約協議書後15日內匯入消費者帳戶，消費者對於建商退款時間表示不滿，遂生爭議。	案經本局依消費者保護法第43條規定，函請建商於15日內妥適處理後，雙方協議退款方式由匯款改以建商開立支票方式辦理，並簽訂解約協議書，圓滿解決消費爭議。	建商	臺北市
35		消費者向建商購買預售屋並簽立預售屋買賣契約，在驗屋階段時因想確認建商是否按圖施工，請建商提供現場施工圖遭建商拒絕，消費者主張建商拒不提供建築圖說已涉及違約，遂生爭議。	案經依消費者保護法第43條規定，函請建商於15日內妥適處理，經公司回復買賣契約中雖無約定驗屋階段應提供消費者建築圖說，仍提供使用執照核准竣工圖以供消費者參考，並經消費者確認無誤，續行履行契約交屋對保事宜，圓滿解決消費爭議。	建商	臺北市
36		消費者向建商購買預售屋，嗣過戶後發現房屋權狀未登記兩遮坪數，惟交易時卻有計價，致消費者認其權益受損衍生消費爭議。	案經函請建設公司依消費者保護法第43條規定於15日內妥處，嗣公司回復表示，已與消費者當面溝通，並確認該房屋權狀兩遮部分確實依規定登載其應有面積，圓滿解決爭議。	建商	新北市
37		消費者委託仲介業者售屋，主張仲介沒有提供實價登錄資料參考，致消費者認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，經洽雙方協調，雙方已達成協議，繼續委由仲介銷售房屋，圓滿解決紛爭。	仲介	新北市

房地產消費糾紛案例(108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銷售房屋，惟未告知有3天審閱期，即要求簽訂專任委託銷售契約書，主張因業者未給予契約審閱期，要求改簽定一般委託銷售契約書遭拒，致生糾紛。	依消費者保護法第43條規定，案經地政處函請仲介業者於15日內妥處，經本處進行協商，雙方達成協議，由專任委託銷售契約書改簽訂為一般委託銷售契約書達成和解，解決糾紛。	仲介	南投縣
2		消費者委託仲介業者購買房屋，未告知有3天審閱期，並以無行為能力人（5歲）名義簽訂不動產買賣意願書，消費者原願以500萬元購買並支付10萬元斡旋金，嗣後反悔不買，要求賣方退還斡旋金10萬元遭拒，致生糾紛。	依消費者保護法第43條規定，案經地政處函請仲介業者於15日內妥處，因本案委託人為無行為能力人，且未由法定代理人出具授權書，經本處進行協商，雙方達成協議，退還斡旋金10萬元並解除契約達成和解，解決糾紛。	仲介	南投縣
3		消費者透過仲介居間購置三棟中古屋，詎料消費者嗣後發現其所購價格遠高於市價，遂以仲介於簽約前未依規定給予5天審閱期，主張所簽立之買賣契約無效，要求重新議價，致生本件爭議。	依消費者保護法第43條以下規定踐行申訴及調解程序後，消費者經本府主管機關解釋審閱期相關法令規定後，同意依約履行，已圓滿解決爭執。	仲介	花蓮縣
4	隱瞞重要資訊	消費者透過仲介居間購置中古屋，詎料因仲介刻意隱匿系爭房屋屋齡之實際狀況，致消費者蒙受重大損失，遂生爭議。	依消費者保護法第43條以下規定踐行申訴程序後，透過仲介積極居間協商，買賣雙方已合意解除買賣契約，已圓滿解決爭執。	仲介	花蓮縣
5		消費者透過仲介居間購置中古屋，詎料因仲介刻意隱匿系爭房屋客廳嚴重壁癌、一樓天花板漏水及三樓陽台排水孔阻塞等問題，遂生本件爭議。	依消費者保護法第43條以下規定踐行申訴及調解程序後，出賣人同意補貼消費者新臺幣6萬元，已圓滿解決爭執。	仲介	花蓮縣
6		消費者委託仲介售新北屋，簽立委託銷售契約時告知仲介將另購臺北屋，仲介業者及代書遂建議消費者無需遷戶籍至新北售屋處，且推估明年需繳80萬元財產交易所得稅，後因另購臺北屋時發現未設戶籍於已出售之新北屋，致無法適用重購扣抵財產交易所得稅，請求仲介業者補貼80萬元稅金損失遭拒，遂生爭議。	經本局邀請雙方到場協商成立，雙方協議由仲介公司就消費者申請財產交易所得稅重購扣抵稅金增加部分，補貼消費者40萬元，圓滿解決爭議。	仲介	臺北市

房地產消費糾紛案例(108年7月至12月)

7	「定金」返還 (含斡旋金轉成 定金返還)	消費者向建商購買預售屋並支付定金20萬元後，因故不願購買，請求退還定金遭拒，遂生爭議。	本案依消保法第43條規定，函請仲介業者於15日內妥處還復消費者，業者表示已與消費者達成共識，退還定金19萬4千元予消費者，解決糾紛。	建商	雲林縣
8		消費者透過仲介業者購屋，已簽定斡旋契約並支付斡旋金5萬元，亦經屋主同意以斡旋價格出售，故斡旋金已轉定金，因地下層與一樓似乎權屬未明，消費者主張解除斡旋並退還全部斡旋金遭拒，衍生消費爭議。	本案依消費者保護法第43條規定，函請仲介公司於15日內妥適處理，經業者、賣方與消費者協調後達成共識，原本斡旋金5萬元，由賣方與業者共同退還1萬元補償予消費者，業者並放棄任何該案報酬，圓滿解決糾紛。	仲介	高雄市
9		消費者向建商購買房屋，主張簽約後5日即表達取消購買，然承辦人員表示無法退還定金，致消費者認其權益受損衍生消費糾紛。	案經函請建設公司依消費者保護法第43條規定於15日內妥處，嗣洽公司與消費者均回應表示，雙方已達成協議，同意解除契約，圓滿解決紛爭。	建商	新北市
10		消費者(房客)委由仲介業者租屋，於房東同意出租且收取定金後，並未繼續履行簽訂租約，致消費者認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，嗣公司回復表示，於定金收據已載明，如無法簽訂租約，則僅返還定金之金額，並已返還定金予消費者(房客)。	仲介	新北市
11	施工瑕疵	消費者向建商購買成屋，反應騎樓裂痕很大，請建商補修騎樓遭拒，遂生爭議。	依消費者保護法第43條等規定踐行申訴及調解程序後，建商同意雇工、提供原料修補樓地板裂痕，並由消費者等6戶各給付新台幣2,000元予建商，調解成立，圓滿解決爭執。	建商	屏東縣
12		消費者向建商購買預售屋，於驗屋時發現牆面有空心之情形，要求修繕，惟雙方對施工方式要求不同，遂生爭議。	本案依消保法第43條規定，函請仲介業者於15日內妥處還復消費者，業者表示已與消費者達成共識，並按消費者要求之工法施作，解決糾紛。	建商	雲林縣
13		消費者向建商購買新屋，因陽台滲水及馬桶阻塞(安裝時黏膠未清除)等問題請求支付改善費用1萬500元，並要求重新檢視馬桶內是否仍有安裝時未清除之雜物。	案經依消費者保護法第43條規定，函請建商於15日內妥處，嗣業者回復表示，已與消費者達成和解，因業者已無配合工班可進行修繕，支付1萬3,000元予消費者，由消費者自行請廠商維修改善，圓滿解決紛爭。	建商	苗栗縣

房地產消費糾紛案例(108年7月至12月)

14		消費者向建商購買預售屋，於施工期間即發現建材設備及施工多處瑕疵，且對於業者改善結果未臻滿意，因而拒絕支付後續工程期款，惟建商以消費者未按期繳納工程期款為由，拒絕通知交屋，致生爭議。	案經依消費者保護法第43條規定，函請業者於15日內妥適處理，業者函覆因消費者未確實繳交工程期款，故未通知交屋，且表示消費者指稱建材設備、施工瑕疵部分，已多次進行修繕，已善盡修繕義務。嗣經本府邀集兩造到府協商並檢視雙方爭點，告知雙方有關預售屋買賣定型化契約對於買方逾期付款規定，賣方對於驗收、房地所有權移轉登記期限、通知交屋期限及交屋保留款規定後，雙方明瞭各有未善盡履約事宜後，同意履行應盡義務，圓滿解決紛爭。	建商	彰化縣
15	工程結構及公共工程安全問題	消費者透過仲介居間購置中古屋，詎料交屋入住1週內，即發生地磚隆起爆裂等問題，遂生爭議。	依消費者保護法第43條以下規定踐行申訴程序後，透過仲介積極居間協商，出賣人同意補償消費者新臺幣3.8萬元，由消費者自行僱工修復地磚，已圓滿解決爭執。	仲介	花蓮縣
16	坪數不足	消費者向建商購買預售屋，交屋後始發現權狀面積與合約書不符，惟業者表示無需找補，致消費者認其權益受損衍生消費糾紛。	案經函請建設公司依消費者保護法第43條規定於15日內妥處，嗣建設公司回復表示，業經計算出找補金額，並將其轉入買方指定帳號。	建商	新北市
17	仲介「斡旋金」返還	消費者委託仲介業者購買成屋並支付斡旋金20萬元，嗣後因故不願購買，要求斡旋金遭拒，遂生爭議。	本案依消保法第43條規定，函請仲介業者於15日內妥處還復消費者，業者表示已與消費者達成共識，由消費者賠償違約金12萬5千元達成和解。	仲介	雲林縣
18		消費者委託仲介銷售不動產，仲介告知消費者(賣方)已有買方欲購買，茲因消費者無意出售而未成交，業者認為是消費者自身因素，故認定已完成居間欲收取服務報酬，消費者認為服務報酬過高不合理，致生糾紛。	本案依消費者保護法第43條規定，函請買方、消費者(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。經協調後達成協議，業者原欲收取服務報酬12萬元減收為3萬元，並解除專任委託契約，圓滿解決爭議。	仲介	臺中市

房地產消費糾紛案例(108年7月至12月)

19	服務報酬爭議	消費者委由仲介業者購屋，主張仲介未提供透明交易資訊，故不得收取1%服務費，惟未獲同意，致消費者認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，嗣洽公司與消費者均回應表示，已達成協議，減收仲介服務費，圓滿解決紛爭。	仲介	新北市
20		消費者透過仲介公司承租房屋，並已支付1個月租金和2個月押金共6.6萬元，入住後發現房東未依簽約前約定准其遷入戶籍，於居住1個月後決定退租，請求仲介退還服務費2萬元、房東退還2個月押金及負擔搬遷費未果，遂生爭議。	案經本局依消費者保護法第43條規定，函請仲介公司於15日內妥適處理後，雙方協議提前終止租約，並由房東退還2個月押金4.4萬元、仲介公司退還服務費2萬元予房客，並簽立解約協議書，圓滿解決消費爭議。	仲介	臺北市
21	房屋現況說明書內容與現況不符	消費者委託仲介業者購買成屋，點交後發現該屋有多處漏水，經查業者所提供不動產說明書之房屋現況說明勾選該屋未漏水，遂請求業者協調賣方負責維修事宜遭拒，致生糾紛。	案經依消保法第43條規定，函請仲介業者於15日內妥處還復消費者，於限期內雙方達成協議，由賣方負責修理漏水。	仲介	嘉義市
22		消費者透過仲介業者購屋，不動產說明書載明無漏水，惟房地產權取得後，牆面、採光罩等多處漏水問題持續發生，請求補償漏水處理費用未果，遂生爭議。	本案依消費者保護法第44條調解後，由賣方補償9萬元、仲介業者補償1.6萬元予消費者，圓滿解決爭執。	仲介	宜蘭縣
23	有關稅費爭議	消費者向建商購買預售屋並簽立預售屋買賣契約，簽約後發現建商向其收取水電瓦斯外管接通費，有違反預售屋買賣定型化契約應記載及不得記載事項規定，遂主張建商應返還外管接通費80,152元，而生爭議。	經本局邀請雙方到場協商成立，雙方協議由仲介公司就自來水外線工程費及台電外線工程費，退還消費者20,000元，圓滿解決爭議。	建商	臺北市
24	未提供要約書或斡旋契約選擇	消費者委託仲介業者購屋，因業者未解說可選擇要約書或支付斡旋契金進行議價，且未詳實告知斡旋契金轉為定金後因故悔約將沒收，故主張買賣契約不成立，要求返還所繳斡旋金50萬元且無需支付服務報酬33萬元遭拒，致消費者認為其權益受損衍生消費糾紛。	案經函請業者依消費者保護法第43條規定於15日內妥處，本府並電洽業者瞭解處理情形，並邀集雙方於本府進行調解，經調解後，仲介同意支付消費者8萬元整和解金，消費者亦欣然接受，圓滿解決紛爭。	仲介	彰化縣

房地產消費糾紛案例(108年7月至12月)

25		消費者經由仲介介紹購買中古屋，於簽約時給付50萬元(總價525萬元)並開立擔保本案應付款用之475萬元個人商業本票，消費者嗣因房屋不合使用，要求解約，請求返還50萬簽約金及前項475萬元個人商業本票，惟企業經營者以賣方不同意無條件解約，需依約沒入已繳付價金，消費者不服，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，地政局發文請仲介積極妥處，並派員訪視後召開協商會，經地政局及消保官二度協調下，消費者、屋主及仲介合意以消費者給付18萬元違約金，圓滿解決紛爭。	仲介	桃園市
26		消費者經由仲介介紹購買中古屋，並已完成產權移轉及房屋交付(總價530萬元)，消費者嗣於裝潢時發現房屋有鋼筋外露疑似海砂屋之虞，願認賠30萬要求解約遭拒，業者表示賣方不同意解約，遂生爭議。	案經消費者依消保法第43條規定提出申訴後，地政局發文請仲介積極妥處外，同時派員瞭解案情後，隨後召開協商會，經地政局協調下，消費者、賣方及仲介合意支付60萬元補償費予消費者作為整修費用，圓滿解決紛爭。	仲介	桃園市
27		消費者委託仲介銷售其房屋，嗣因委託標的登記簿有訟訴爭議註記，欲與仲介協商修改契約內容或解除委託，仲介以已收定金為由要其履約與買方簽立買賣契約，消費者不接受，提生爭議。	案經消費者依消保法第43條規定提出申訴後，地政局居間溝通協調，並召開協商會，惟因仲介未出席而無法協商，嗣經地政局與仲介及準買方溝通協調下，仲介無條件解除本案委託，解決紛爭。	仲介	桃園市
28		消費者向建商購買預售屋，因漏水問題未獲建商妥善解決，主張解除預售屋買賣契約並退還已繳房屋價款及房屋相關支出費用遭拒，遂生爭議。	依消費者保護法第43條規定踐行申訴程序後，建商及消費者於本府消費調解委員會開會前達成解約協議，雙方合意解除買賣契約並由建商退還買方所支付之購屋價金，圓滿解決爭執。	建商	屏東縣
29	終止委售或買賣契約	委託房仲出售房屋，但因為屋主發現當初在重新裝潢時，並沒有向裝潢公司領取收據，怕出售后，因無憑證可以抵扣，會被政府課房地合一稅之疑慮，希望能解約，或者改出租。	本案依消費者保護法第43條規定，函請仲介公司於15日內妥適處理，經業者與賣方與消費者協調後達成共識，以無條件方式解除契約圓滿解決糾紛。	仲介	高雄市

房地產消費糾紛案例(108年7月至12月)

30	消費者向建商購買預售屋，原欲購買6樓，因銷售人員表示「先寫5樓，再向公司爭取6樓」，遂簽訂5樓房屋訂購單及支付10萬元訂金，又因樓層無法達成共識，為示誠意加碼10萬元售價且電匯100萬元，嗣經業者承諾帶家長實體看屋後若無購屋意願將退還全額已繳金額，惟實際取消購買意願後業者竟告知沒收10萬元訂金，消費者主張建商違反誠信原則，願以3萬元和談遭拒，遂生爭議。	案經依消費者保護法第43條規定，函請建商於15日內妥處，嗣後協調完成，雙方協議由建商退回105萬元，以此達成和解。	建商	苗栗縣
31	消費者透過仲介委託銷售不動產，消費者(賣方)同意出售房屋後發現，賣方修繕責任與當初仲介告知不同，擔心修繕責任無限擴大，且出售房屋過程疲勞轟炸，使消費者過於匆促決定，致產生糾紛。	本案依消費者保護法第43條規定，函請仲介公司於15日內妥適處理。經協調後，三方達成協議，買賣雙方解除定金契約及所生法律關係不予主張，仲介不向買賣雙方收取服務報酬，圓滿解決爭議。	仲介	臺中市
32	屋主委託仲介公司銷售房屋，雙方於委託銷售契約書議定委託售價為1320萬元，惟於簽約後屋主欲調高委託售價，仲介公司人員告知，如調整後委託售價高於市場行情，該公司恐難達成託付，屋主遂要求終止委託銷售契約，而生爭議。	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，雙方協議將委託售價由1320萬元調整為1580萬元，並簽立委託事項變更契約書，繼續由該仲介公司居間銷售，圓滿解決消費爭議。	仲介	臺北市
33	消費者透過業者購買房屋，嗣後發現房屋有嚴重漏水，請廠商評估需12萬元，請求減少買賣價金或漏水瑕疵修補賠償與賣方協商未果，致生爭議。	本案依消費者保護法第43條規定，函請仲介公司於15日內妥適處理，經業者、賣方與消費者協調後達成共識，由賣方支付7萬元賠償予消費者，另由業者退還仲介費用1萬元予消費者，圓滿解決糾紛。	仲介	高雄市
34	消費者交屋後發現房屋有漏水之情事，要求業者及原屋主進行修繕，惟業者及原屋主處理態度消極，雖有修繕但施工品質尚有疑慮，致衍生消費爭議。	為有效協助處理消費糾紛，本局主動召開協商會，協商後仲介業者與原屋主補貼消費者3.8萬元作為漏水修繕補貼費用，雙方達成共識。	仲介	高雄市

房地產消費糾紛案例(108年7月至12月)

35	房屋漏水問題	消費者透過仲介居間購置中古屋，詎料消費者入住後，發現該屋竟有嚴重漏水之狀況，遂生本件爭議。	依消費者保護法第43條以下規定踐行申訴及調解程序後，出賣人同意擇期親自幫消費者修復漏水狀況，消費者並同意於漏水修復後給付尾款及仲介居間費用，已圓滿解決爭執。	仲介	花蓮縣
		消費者透過仲介公司購買成屋並簽妥買賣契約，簽約後消費者向仲介反應該房屋一樓花台外推天花板有滲漏水問題，請求修復漏水未果，而生爭議。	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，經仲介公司與消費者協調後，由仲介公司支付修繕費用、更換木地板費用、油漆費用及冷氣窗台木板費用共計12.4萬元，供消費者進行後續修繕事宜，圓滿解決消費爭議。	仲介	臺北市
37	標的物貸款問題	消費者向建商購買房屋，主張業者未告知貸款有二胎，且對保銀行拒絕承作，要求解約退訂遭拒，致消費者認其權益受損衍生消費糾紛。	案經函請建設公司依消費者保護法第43條規定於15日內妥處，嗣洽公司與消費者均回應表示，建商已同意辦理退戶，圓滿解決紛爭。	建商	新北市
38	其他	消費者透過代銷購買預售屋，其交屋保留款另以磋商條款將其併入貸款給付，消費者認為依法應有權保留總價5%，建商認為會如此磋商完全是配合消費者有高成數的貸款需求(80%)而未予同意修改契約，消費者無法接受，遂生爭議。	案經消費者依消保法第43條規定提出申訴後，地政局除函請代銷及建商妥處外，多次通知建商應依消費者保護法及預售屋定型化契約應記載及不得記載事項規定予以消費者應有的保障，配合修改合約內容；嗣由地政局召開協商會達成協議，以貸款形式保留5%尾款，結束紛爭。	代銷	桃園市
39		消費者透過仲介業者承租房屋，入住後發現業者隱瞞有狗吠、手機訊號不佳、屋內不通風等情形，請求解約並返還租金、押金、仲介費用23,800及支付搬遷費用6,000元遭拒，遂生爭議。	本案依消費者保護法第43條規定，函請仲介公司於15日內妥適處理，經業者、房東與消費者協調後達成共識終止契約，房東並已退還押金予消費者，圓滿解決糾紛。	仲介	高雄市
40		消費者委由仲介業者購屋，發現該房屋並無天然瓦斯管線，逾半年無法入住，致消費者認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，嗣洽公司與申訴人均回應表示，雙方已達成協議，由仲介公司補貼熱水器、瓦斯爐各1台，以及日後安裝天然瓦斯管線之費用，圓滿解決紛爭。	仲介	新北市

房地產消費糾紛案例(108年7月至12月)

41	消費者(房客)向房東承租房屋，因冷氣、熱水器等設備有瑕疵，要求解約退還押金、租金未獲同意，致消費者(房客)認其權益受損衍生糾紛。	案經函請房東依消費者保護法第43條規定於15日內妥處，嗣洽房東與消費者(房客)均回應表示，本案雙方已達成協議，並已退還押、租金。	其它	新北市
42	消費者(房客)向房東承租房屋，電費從5元起算，最高為8元，超過台電計費級距規定，經向管理人員反映未獲回應，致消費者(房客)認其權益受損衍生糾紛。	案經函請房東依消費者保護法第43條規定於15日內妥處，嗣洽房東與消費者(房客)均回應表示，雙方已達成協議，電費計費不超過台電夏季用電最高級距。	其它	新北市