

正本

發文方式：紙本郵寄

檔 號：

保存年限：

臺中市政府 函

407612

臺中市西屯區市政北七路186號20樓
之1

地址：403602臺中市西區三民路1段158號7
樓

承辦人：周家豪
電話：04-22218558分機63715
電子信箱：a12265@taichung.gov.tw

受文者：臺中市不動產開發商業同業
公會

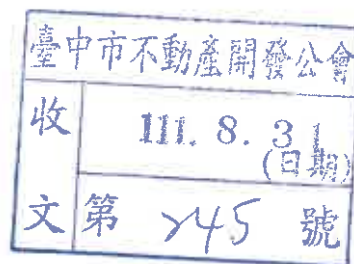
發文日期：中華民國111年8月19日

發文字號：府授地價二字第1110218387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：檢送內政部111年度上半年度房地產消費糾紛案例集1份供參
，請查照。

說明：

- 一、依據內政部111年3月2日台內地字第1110261127號函辦理。
- 二、旨揭房地產消費糾紛案例集，請貴會轉知所屬會員知悉，並強化消費者相關保護措施，以維護不動產經紀業者暨不動產開發業者品牌形象，提升服務品質。如欲查詢歷年房地產消費糾紛原因統計相關資料，請連結內政部不動產資訊平台首頁（網址：<http://pip.moi.gov.tw>）/法規與知識/糾紛案例及統計/糾紛統計項下查詢。

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、臺中市大台中不動產開發商業同業公會、臺中市租賃住宅服務商業同業公會

副本：臺中市政府地政局地價科

市長 盧秀燕

本案依分層負責規定授權主管科長決行

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

聯絡電話：04-22502210

傳真：04-22502372

電子信箱：jina@land.moi.gov.tw

受文者：臺中市政府

發文日期：中華民國111年8月17日

發文字號：台內地字第1110264994號

速別：普通件

密等及解密條件或保密期限：

附件：如主旨 (301000000A111026499400-1.ods)

主旨：檢送111年上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年上半年度「房地產消費糾紛案例」計有47件，其中已處理完竣且較具參考性者有39件（仲介業21件、建商15件、其他3件）；若以「糾紛原因類型」區分則有13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經紀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

地價科 收文:111/08/17



1110218387

有附件

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

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)

2022/08/17
15:02:12

子公換

01

房地產消費糾紛案例(111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	隱瞞重要資訊	消費者向建商購買成屋，主張建案樓高3.6米，惟實際丈量僅3.2米，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，嗣洽建商表示，已向消費者說明及解釋，並附有消費者簽訂之同意書為憑，雙方達成和解。	建商	新北市
2		消費者透過仲介業者購買成屋，主張簽約過戶後，發現業者及賣方刻意隱匿未於不動產說明書告知屋內牆壁多處重大間隙裂痕之瑕疵，請求無條件解約遭拒，致生消費糾紛。	案經花蓮縣政府依消費申訴程序辦理，嗣經仲介、消費者與賣方協調後達成和解，消費者與賣方同意共同負擔牆壁修復費用。	仲介	花蓮縣
3	廣告不實	消費者向建商購買預售屋，主張建案銷售時，DM及現場展示廚具均為贈送雙口爐，至客變階段才告知僅送單口爐，致生消費糾紛。	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，雙方調解成立簽訂協議書，由建商補償消費者7萬元。	建商	新北市
4	「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，建商以可節稅為由，導惠消費者以子女之名義簽定買賣契約，並支付定金10萬元，嗣後查詢實價登錄，發現買價偏離市場行情，且始知未成年人買房無法貸款，要求解約遭拒，遂生爭議。	案經依消費者保護法第43條規定，函請建商妥適處理，買賣雙方達成協議解除買賣契約，並退還定金10萬元予消費者。	建商	臺北市
5		消費者向建商訂購預售屋，支付定金並完成簽定契約之程序後欲解約，業者主張係可歸責於買方之情事，應沒收全額定金，遂生糾紛。	依消費者保護法第43條規定踐行申訴及調解程序後，協調會中建商同意退還定金6成，並扣除信用卡退刷手續費及銀行匯款手續費，雙方達成和解並同意解除契約。	建商	臺南市
6	施工瑕疵	消費者向建商承購預售屋，保固期內因4樓洗衣機排水孔破裂，致排出之水由3樓牆壁溢出，要求業者妥為修繕未果，致生糾紛。	案經彰化縣政府依消費者保護法第43條規定，函請建商於15日內妥適處理，並召開調解會議協商，雙方達成協議，業者承諾願於保固期限內負責保固修繕責任，並就尚未修繕部分先行給付賠償金4萬元予消費者。	建商	彰化縣
7		消費者向建商購買預售屋，嗣後發現電信設備與原設計不符，請求業者依原設計施工未果，致生消費爭議。	案經消保官召開調解會議，雙方調解成立，由建商依原設計重新施工。	建商	屏東縣

房地產消費糾紛案例(111年1月至6月)

8		<p>消費者106年向建商購屋，110年外牆大塊石材掉落並毀損採光罩，請求業者修繕並由第三方公正單位鑑定外牆石材安全遭拒，致生消費爭議。</p>	<p>案經消保官召開調解會議，雙方調解成立，由建商修復已掉落石材之外牆部分及採光罩，另由消費者自行聘請第三方公正單位進行安全鑑定，如有安全疑慮，業者同意負擔鑑定費用及進行修繕。</p>	建商	屏東縣
9	交屋遲延	<p>消費者向建商購買預售屋，主張未驗屋前即要求消費者將金融機構貸款撥至業者帳戶，驗屋後發現多項缺失請業者修繕，複驗時仍有諸多小缺失未處理，致開始繳交貸款及利息後遲未交屋，遂主張依貸款約定要求業者返還利息，惟業者認為係消費者因修繕問題拖延不交屋，衍生消費糾紛。</p>	<p>案經依消費者保護法第43條規定，函請建商於15日內妥處，嗣後業者回復表示，雙方達成協議，消費者貸款撥款後至交屋日，共繳納4期利息，扣除修繕時間1個月，業者同意繳納3期利息。</p>	建商	苗栗縣
10		<p>消費者向建商購買預售屋，主張業者取得使用執照至完成交屋，遲延交屋日數57日，業者拒付延遲利息；且交屋時因車庫與道路落差尚須改善，導致車庫無法使用，業者未能承諾改善完成日期，遂生爭議。</p>	<p>依消費者保護法第43條規定踐行申訴及調解程序後，建商表示依約於領得使用執照6個月內通知交屋，並無延遲交屋情事，並已積極處理車庫高低落差問題，協調會中同意償付消費者3萬元，及改善車庫落差問題，雙方達成共識和解。</p>	建商	臺南市
11	仲介公司欺罔行為	<p>消費者透過仲介購屋，主張業者未盡求證義務，簽約後才知機車停車位需每年抽籤，非固定車位，實有詐騙疑慮，遂向業者求償50萬元補償，衍生消費糾紛。</p>	<p>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，雙方簽訂協議書，經計算機車停車位月租及中籤率後，由業者補償20萬元予消費者。</p>	仲介	高雄市
12		<p>消費者透過仲介售屋，因違反專任委託銷售合約，另委託其他業者成交，衍生服務報酬計算爭議，致生消費糾紛。</p>	<p>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，嗣洽業者與消費者均回應表示，雙方已達成和解，消費者同意給付服務報酬費45萬元予業者。</p>	仲介	新北市
13		<p>消費者透過仲介公司租屋，原給付斡旋金1萬2千元委託議價，如有成交轉成服務報酬，後因與房東對租賃時間點有爭議，未簽立契約書，業者雖口頭同意返還斡旋金，但遲未給付，衍生爭議。</p>	<p>案經依消費者保護法第43條規定，函請仲介業者於15日內妥適處理，雙方調解成立，業者於斡旋金中退還5,000元，另7,000元沒入作為服務報酬費。</p>	仲介	臺北市

房地產消費糾紛案例(111年1月至6月)

14	服務報酬 爭議	消費者透過仲介購買成屋，嗣發現該房屋現況說明書第42項設備未點交(大樓中繼泵浦)，認為業者未告知中繼泵浦屬公共設施，主張返還已支付服務報酬費8萬元未果，遂生紛爭。	案經依消費者保護法第43條規定提出申訴，經消費爭議協商，地政局說明爭點設備係為公共設施，非該屋專有，且一般觀念係為低頻噪音之嫌惡設施，雙方調解成立，業者同意退還2萬元服務報酬費。	仲介	桃園市
15		消費者透過仲介業者購買成屋，交屋後發現陽台有滲漏水情形，認為業者未說明清楚，主張不給付服務報酬費3萬元未果，衍消費糾紛。	依消費者保護法第43條規定踐行申訴及調解程序後，雙方達成共識，滲漏水問題由消費者自行修繕，業者減收1萬5,000元服務報酬費用。	仲介	新竹縣
16		消費者透過仲介業者購屋並完成買賣移轉登記後，主張仲介服務過程未盡心盡力且偏向賣方為由，拒付服務費，致生消費糾紛。	本案依消費者保護法第43條規定，函請仲介業者於15日內妥適處理，經宜蘭縣政府協商後，業者同意減收服務費，消費者與業者雙方簽訂和解協議書，消費者並於現場支付服務費。	仲介	宜蘭縣
17	房屋現況 說明書內 容與現況 不符	消費者透過仲介業者購買房屋，並已完成所有權移轉，主張交屋3個月後客廳磁磚隆起，與房屋之現況說明書內容明顯不符，請求賣方支付維修費用12萬元遭拒，致生糾紛。	案經嘉義市政府多次協調後，賣方同意補貼消費者2萬元作為修繕費用，雙方達成和解。	仲介	嘉義市
18	有關稅費 爭議	消費者透過仲介公司於110年下半年至111年上半年間買、賣房屋，買賣過程中業者表示消費者符合可辦理重購退稅之資格，惟完成交易後始得知因房屋標的存在有效租約，不符合重購退稅資格，消費者遂主張業者交易過程中專業度不足，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日內妥適處理，雙方多次協調後達成和解，業者補償消費者部分稅額計15萬元(約重購退稅額度的50%)。	仲介	臺北市
19		消費者向建商購買成屋並支付定金20萬元，主張因個人因素請求解除買賣契約並返還定金遭拒，致生消費糾紛。	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，嗣洽建商表示，已解除買賣契約並返還定金20萬元予消費者。	建商	新北市

房地產消費糾紛案例(111年1月至6月)

20	消費者委託仲介售屋，即移民海外；嗣消費者以即時視訊方式由業者代表賣方與買方簽約，並約定消費者按期返台辦理過戶事宜，後其家屬返台，以簽約授權不全，主張契約無效，業者不同意，遂生紛爭。	案經依消費者保護法第43條規定提出申訴，地政局召開協商會議，業者提出受委託簽約時錄影及錄音等相關資料，經地政局協調說明後，消費者同意依約定履約。	仲介	桃園市	
21	消費者向建商購買預售屋，因未按期繳交期款，遭業者依買賣契約簽訂內容解除契約並依約沒收已繳交之價金46萬元，消費者主張業者不應解除契約應繼續履行契約，遂生消費糾紛。	案經依消費者保護法第43條規定提出申訴，由消保官及地政處會同召開協商會議，雙方達成協議解除買賣契約，另業者同意退還二分之一價金23萬元予消費者。	建商	新竹縣	
22	終止委售 或買賣契 約	消費者向建商承購預售屋，並以信用卡支付定金10萬元及簽約金25萬元，嗣因個人因素要求解除買賣契約並返還全額定金及簽約金未果，遂生糾紛。	案經彰化縣政府依消費者保護法第43條規定，函請建商於15日內妥適處理，並召開調解會議協商，雙方同意由業者返還35萬元給消費者。	建商	彰化縣
23	消費者透過仲介銷售不動產，其妻於委託期間內曾表示不想賣房，嗣業者收受斡旋轉定金後，消費者要求終止委託，不願出售，並請求免付違約金遭拒，致生糾紛。	依消費者保護法第43條規定踐行申訴及調解程序後，仲介表示消費者之妻未符授權內容，故其意思表示未能有效終止委託銷售契約，且消費者皆未曾明確表示終止委託。協調會中消費者同意給付違約金8萬元，雙方達成共識合意終止契約。	仲介	臺南市	
24	消費者不知道父親以其名義透過仲介購買房屋，請求解除契約遭拒，致生爭議。	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，嗣經業者回函表示消費者與賣方達成協議，雙方同意解除買賣契約。	仲介	高雄市	
25	消費者委託仲介出售房屋，因銷售不如預期，請求提前解除委託銷售契約遭拒，致生消費糾紛。	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，嗣經業者回函表示同意與消費者解除委託銷售契約。	仲介	高雄市	
26	消費者透過仲介購買成屋，嗣後發現天花板及牆壁嚴重漏水，致生消費糾紛。	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，雙方達成和解，由業者負擔房屋滲漏水之修繕。	仲介	新北市	

房地產消費糾紛案例(111年1月至6月)

27	房屋漏水問題	消費者透過仲介業者購買成屋，交屋時發現該屋有漏水及壁癌，惟業者提供之不動產說明書勾選該屋未漏水，請求業者協調賣方負責維修事宜遭拒，致生糾紛。	案經嘉義市政府協調後，賣方同意補貼消費者20萬元作為修繕費用，雙方達成和解。	仲介	嘉義市
28		消費者透過仲介以1400萬購屋後，主張疑似全屋漏水且有嚴重壁癌，請求賣方減少價金250萬元遭拒，衍生消費糾紛。	本案依消費者保護法第43條規定，函請仲介公司於15日內妥適處理，經業者與消費者協調後，由業者補貼10萬元予消費者。	仲介	高雄市
29	標的物貸款問題	消費者透過仲介購買房屋，於簽立買賣契約時，約定貸款成數無法達7成可以無條件解約，嗣因銀行貸款成數不足，無法履行合約，惟業者認定係消費者個人因素，解約須支付房屋總價10%之違約金，致生紛爭。	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，經業者與買賣雙方協商後達成協議，雙方同意無條件解除買賣契約。	仲介	高雄市
30		消費者透過仲介業者購買成屋，擬於交屋前找驗屋公司驗屋，惟業者表示此舉將導致延遲交屋，致衍生消費糾紛。	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，嗣洽業者表示，消費者已與驗屋公司共同確認屋況，並於驗屋後與賣方辦理交屋，雙方已達成和解。	仲介	新北市
31		消費者向房東承租房屋，因屋內留有舊房客物品無法入住，主張解除租約，並退還租金1萬8,000元與2個月押金3萬6,000元，惟房東僅願退還1個月押金，致生消費糾紛。	案經函請房東依消費者保護法第43條規定於15日內妥處，嗣洽消費者表示，雙方已達成和解，房東同意退還租金及2個月押金。	其它	新北市
32		消費者透過仲介業租屋並給付定金1萬元，嗣後屋主突表示不願承租，消費者主張應依民法之規定雙倍賠償定金，衍生爭議。	案經依消費者保護法第43條規定，函請仲介業者妥適處理，調解後買賣雙方達成和解，並退還定金1萬元。	仲介	臺北市
33		消費者向房東租屋，欲遷入戶籍遭拒，且房東要求提前解約，要求消費者於111年5月底前搬離，因租賃期間至111年10月31日才期滿，消費者遂主張需退還2個月押金，惟房東僅願退還1個月押金，遂生爭議。	案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，經由地政局協調後，雙方達成協議，消費者5月底前搬離，房東退還2個月押金計1萬5,600元予消費者。	其他	臺北市

房地產消費糾紛案例(111年1月至6月)

34		消費者向房東租屋，租約期滿時要求返還押金事宜，但房東頻列諸多理由，要求其他不合理之費用，拒退押金，遂生爭議。	案經依消費者保護法第43條規定，函請房東妥適處理，雙方已達成協議，房東扣除應繳費用後退還1,034元。	其他	臺北市
35	其他	消費者透過仲介業租屋，嗣後業者與房東因故未依照預定簽約日簽約，且房東沒收消費者定金，遂生爭議。	案經依消費者保護法第43條規定，函請仲介業者於15日內妥適處理，經地政局協調，租賃雙方及業者三方協商後，由房東返還定金1萬2,800元予消費者，達成和解。	仲介	桃園市
36		消費者向建商購買預售屋，嗣後要求業者換約予第三人，業者以政府打炒房為藉口，認為承買者為投資客，不同意換約，遂生消費糾紛。	案經依消費者保護法第43條規定提出申訴，地政局召開協商會議並說明現行法規，建商同意依規定換約。	建商	桃園市
37		消費者向建商購買新屋並支付定金5萬3,000元，主張訂購單上明確註明總價402萬元，惟4日後業者來電告知，須加價20萬元才願意出售，致生消費糾紛。	案經依消費者保護法第43條規定，函請建商於15日內妥處，嗣後業者回復表示，雙方同意解除房屋訂購單，由業者退還定金5萬3,000元，並支付補償金5萬3,000元予消費者。	建商	苗栗縣
38		消費者向建商購買預售屋，嗣後要求業者換約予第三人，業者以預售屋禁止轉讓法令即將通過為由，不同意換約，致生消費糾紛。	案經南投縣政府函請建設公司依消費者保護法第43條規定於15日內妥處，經開會協調後，業者同意依規定換約。	建商	南投縣
39		消費者透過仲介業者購屋，簽立不動產買賣契約書後，始發現尚有下列爭議：1. 標的物土地上有供公眾通行之私有道路、2. 仲介服務費收取方式未明確告知、3. 業者以各種理由搪塞不給詳細看房、4. 廚房滲漏水、頂樓防水漆破損，以上造成消費者權益受損，主張賣方應負修繕責任、業者應減收服務費未果，致生糾紛。	依消費者保護法第43條規定，函請仲介業者於15日內妥處，經業者、賣方與消費者協調後，三方簽訂和解協議書，由賣方補貼消費者1萬3,000元協助修繕處理，業者減收服務費退還7萬5,500元。	仲介	臺東縣