

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日內妥處逕復消費者，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日內妥處逕復消費者，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，業者帶看後旋即慫恿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		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	終止委託或買賣契約	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日內妥處逕復消費者，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逕更換鑰匙，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日內妥處逕復消費者，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