

# 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

# 房地產消費糾紛案例(108年1月至6月)

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
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

## 房地產消費糾紛案例(108年1月至6月)

17	終止委售 或買賣契 約	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
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繫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，要求解除委任契約遭拒，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

# 房地產消費糾紛案例(108年1月至6月)

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元及膳本費用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
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，嗣申訴人表示，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

# 房地產消費糾紛案例(108年1月至6月)

26	房屋漏水問題	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
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，業者逕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

## 房地產消費糾紛案例(108年1月至6月)

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
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

## 房地產消費糾紛案例(108年1月至6月)

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