

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(含幹 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日內妥處逕復消費者，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，已簽定幹旋契約並支付幹旋金5萬元，亦經屋主同意以幹旋價格出售，故幹旋金已轉定金，因地下層與一樓似乎權屬未明，消費者主張解除幹旋並退還全部幹旋金遭拒，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，原本幹旋金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		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日內妥處逕復消費者，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

房地產消費糾紛案例(108年7月至12月)

13	施工瑕疵	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
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日內妥處逕復消費者，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

房地產消費糾紛案例(108年7月至12月)

18	服務報酬爭議	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
19		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日內妥處逕復消費者，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

房地產消費糾紛案例(108年7月至12月)

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
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

房地產消費糾紛案例(108年7月至12月)

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
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

房地產消費糾紛案例(108年7月至12月)

34	房屋漏水問題	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
35		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
36		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		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

房地產消費糾紛案例(108年7月至12月)

40	其他	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
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