

# 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幹旋契約，嗣後發現該標的有漏水情形，主張取消幹旋契約並退還幹旋金遭拒，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，業者同意返還全數幹旋金，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(含幹旋金轉成定金返還)	消費者經由仲介介紹購買中古屋，出價980萬元簽立委託幹旋契約書並交付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

# 房地產消費糾紛案例(107年7月至12月)

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
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「幹旋金」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，即簽付幹旋金6萬元，事後發現格局完全不同，爰主張返還幹旋金遭拒，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，並退還消費者幹旋金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幹旋金，業者於幹旋期間，屋主已將該屋售予他人，茲因仲介業者延遲退還幹旋金，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，仲介退回全數幹旋金予消費者，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

# 房地產消費糾紛案例(107年7月至12月)

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
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		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

# 房地產消費糾紛案例(107年7月至12月)

30	房屋漏水問題	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
32		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2萬5仟元，予買方作為修繕漏水費用，圓滿解決爭議。	仲介	臺中市

# 房地產消費糾紛案例(107年7月至12月)

36	標的物貸款問題	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		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	其他	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
39		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

## 房地產消費糾紛案例(107年7月至12月)

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