

# 房地產消費糾紛案例(110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	消費者向建商購買預售屋並簽訂房屋訂購單及契約書，主張業者未給予契約審閱期，遂要求解除契約並返還定金10萬元，惟業者表示簽約前已告知簽約後不能退還定金不同意退訂，致生爭議。	依消費者保護法第43條等規定提出申訴，經縣政府消保官及地政處會同雙方協議，雙方達成和解，協議終止合約並退還定金8萬元，圓滿解決爭議。	建商	新竹縣
2	隱瞞重要資訊	消費者透過仲介業者購屋，嗣後發現屋內漏水及白蟻危害現象，消費者認為業者未善盡調查義務、隱瞞重要交易資訊，要求業者及賣方負擔修繕責任並投藥消除蟻害未果，致生糾紛。	依消費者保護法第43條規定，函請仲介業者於15日內妥適處理，經業者協調，買賣雙方及業者三方協商由賣方給付10萬元予消費者作為修繕補償，達成和解，消弭紛爭。	仲介	彰化縣
3		消費者透過仲介業者購屋，主張該屋狀況不佳，需全面整修方可居住，然業者於調查實價登錄行情未確實提供消費者成交資訊，僅提供屋況較好之成交行情，未解釋其中差異，造成買賣價格明顯超出實際成交行情，請求解除契約並要求業者不得收取服務報酬22萬元遭拒，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，仲介業者表示實價登錄調查皆依據政府公開資訊所提供，但價格確實會受到物件個別因素影響，造成消費者資金上之困擾，確有調查上未盡之宜，經協調後業者願退還已收取服務報酬11萬元，並解除買賣契約，順利解決紛爭。	仲介	臺南市
4		消費者向建商購買透天型態預售屋，建商於取得使用執照後，申請設置變電箱，設置位置雖於通用道路上，但仍位於該戶門口處，然消費者自購買之初建商從未告知其設置位置並有侵占產權之虞，恐日後將造成消費者居住不便，經向業者請求變更變電箱位置未果，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，建商表示因變電箱設置為建案必要設施，該位置已與台電公司確定，尚難變更，雙方達成共識，建商全額返還消費者已支付費用並另補償25萬元，解除契約，消弭紛爭。	建商	臺南市
5		消費者透過仲介業者購屋，業者未告知該屋離工業區非常近，另半徑300公尺內頂樓鄰居有鴿舍違建物，消費者認為業者未善盡告知完整資訊義務，請求酌減仲介服務費或房價未果，致生爭議。	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，業者全額退還買方已支付費用並解除買賣契約，消弭紛爭。	仲介	高雄市

## 房地產消費糾紛案例(110年1月至6月)

6	「定金」 返還(含 斡旋金轉 成定金返 還)	消費者以子女名義向建商購買預售屋，並支付定金及開立本票，嗣後要求解除契約並退還定金及本票，業者表示需問公司才能回復，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，嗣洽業者與消費者均回應表示，雙方達成協議，已解除契約退還定金並附有退訂申請書及刷卡證明為憑，圓滿解決紛爭。	建商	新北市
7		消費者經由代銷業者訂購預售屋並支付定金10萬元，嗣後因故取消承購要求退還定金，惟業者只同意退還5萬元，遂生爭議。	案經依消費者保護法第43條規定，函請業者於15日內妥適處理後，雙方達成協議，業者同意返還定金10萬元，圓滿解決紛爭。	代銷	桃園市
8		消費者透過仲介業者購屋，支付5萬元成立斡旋契約，又該斡旋金已轉成定金，嗣因家人反對購屋，請求斡旋金返還遭拒，致生糾紛。	案經地政處與仲介業者及消費者協商，雙方達成協議，業者同意退還斡旋金5萬元予消費者，並解除契約，圓滿解決糾紛。	仲介	嘉義市
9	施工瑕疵	消費者向建商購買預售屋，請驗屋公司查驗屋況並列舉缺失事項，消費者主張業者改善事項未完成且推諉延遲交屋，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，嗣洽業者與消費者均回應表示，雙方已完成交屋及驗屋程序，圓滿解決紛爭。	建商	新北市
10		消費者向建商購買預售屋，請驗屋公司查驗屋況發現有滲漏水、壁癌及未依簽約時的客變需求變更等問題，經業者修復後消費者仍有異議，遂生爭議。	案經依消費者保護法第43條規定，函請兩造於縣政府進行調解，經縣政府消保官及地政處會同雙方協商後，建商同意於調解成立之日起30日內修復完畢，未修復完畢之前，房貸利息由業者支付。若逾期未能修復完畢，業者同意協調包商以現金支付方式賠償消費者作為修復責任，並就修復完成之日起延長保固期間，圓滿解決紛爭。	建商	新竹縣
11		消費者向建商購屋，嗣後發現二樓地磚隆起且部分住戶都有相同之情形，請求建商修繕遭拒，致生消費爭議。	案經消保官召開調解會議，雙方調解成立，由建商及消費者各負擔二分之一修繕費用，圓滿解決紛爭。	建商	屏東縣

## 房地產消費糾紛案例(110年1月至6月)

12	交屋遲延	消費者向建商購買預售屋，因建築案工地發生施工鄰損糾紛，無法如期施工，致建商無法依契約約定日前取得使用執照，消費者主張業者應支付未準時取得使用執照之遲延利息未果，遂生爭議。	案經消費者依消保法第43條規定提出申訴，經地政局居間協商，業者同意依消費者訴求內容賠償，圓滿解決紛爭。	建商	桃園市
13	停車位使用權	消費者向建商購買預售屋及停車位，交屋後發現該停車位上面有汙水蓋，請求建商更換停車位、遷移汙水蓋或補償20萬元未果，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，嗣經業者與消費者協調後，由業者賠償消費者10萬元補償金，圓滿解決爭議。	建商	臺北市
14	仲介「斡旋金」返還	消費者透過仲介業者購屋，簽訂斡旋契約並給付斡旋金10萬元，嗣因評估裝修費後無力承購，請求業者退還斡旋金並終止簽約程序遭拒，致生糾紛。	按消費者保護法第43條暨基隆市消費者保護自治條例第28條規定，函請業者於15日內妥適處理，經業者回復表示，已協助買賣雙方終止簽約並退還部分斡旋金5萬元予消費者，圓滿解決紛爭。	仲介	基隆市
15		消費者透過仲介業者購屋，於契約審閱期內簽訂要約書並給付斡旋金5萬元，嗣後消費者因雙親對於委託承購標的坐落區位不甚滿意，遂請求業者返還所給付之斡旋金未果，致生糾紛。	依消費者保護法第43條規定，函請仲介業者於15日內妥適處理，經地政處協調後，業者同意返還斡旋金5萬元並解除契約，圓滿解決紛爭。	仲介	彰化縣
16	房屋現況說明書內容與現況不符	消費者透過仲介購屋，主張不動產委託銷售標的現況說明書勾選有天然瓦斯與現況不符，要求退還全部服務費未果，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，嗣洽業者回復表示，雙方達成協議，由屋主支付5萬8,000元予消費者作為廚具補助，圓滿解決紛爭。	仲介	新北市
17		消費者透過仲介業者購買成屋，消費者於交屋後向瓦斯公司申請恢復天然瓦斯供氣，瓦斯公司告知已於108年發現管線漏氣故無法供氣，惟買賣合約書未提及此事，消費者請求業者及賣方處理未果，致生糾紛。	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，經地政局協調後，業者與買賣雙方達成協議，賣方及業者補貼消費者2萬5,000元自行修繕，圓滿解決爭議。	仲介	臺中市

# 房地產消費糾紛案例(110年1月至6月)

18		消費者透過仲介業者購屋，主張業者未盡查調產權之責，現況說明書表示有使用天然瓦斯，實際上房屋沒有天然瓦斯，必須常常打電話請人送桶裝瓦斯，與說明書不符，請求酌減價金未果，致生爭議。	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，雙方達成和解，由業者退還仲介服務費8萬2,400元予消費者作為補償，消弭紛爭。	仲介	高雄市
19		消費者透過仲介業者購屋，主張不動產說明書上並未有水泥剝落及鋼筋裸露的註記，惟拆除屋內木頭裝修時，發現內壁牆面及天花板多處水泥剝落及鋼筋裸露，請求業者處理遭拒，遂生爭議。	依消費者保護法第43條規定踐行申訴程序後，仲介業者居間協調買賣雙方，賣方同意負擔全額修繕費用，圓滿解決糾紛。	仲介	花蓮縣
20	氣離子檢測	消費者透過仲介購屋，主張重新裝修時發現鋼筋水泥崩落，經檢測後氣離子含量超標，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，嗣洽業者回復表示，雙方達成協議，賣方願負責瑕疵費用，並再協助另行出售，若價位未達消費者所買價格，差額由賣方補貼，圓滿解決紛爭。	仲介	新北市
21		消費者向建商購買預售屋，主張業者告知建案無法興建並通知申購戶解約，惟業者未依原合約書內容給付賠償金，且未作明確說明，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，嗣洽業者與消費者均回應表示，雙方已達成協議簽訂退戶協議書，業者給付賠償金予消費者，圓滿解決紛爭。	建商	新北市
22		消費者透過代銷業者購買成屋，業者告知完工時間為104年，簽約後才知為84年完工的爛尾樓翻修出售，消費者要求無條件解除買賣契約未果，遂生爭議。	案經消費者依消保法第43條規定提出申訴後，經地政局居間溝通協調，買賣雙方達成協議解除買賣契約，圓滿解決紛爭。	代銷	桃園市
23		消費者透過仲介業者購屋，主張業者未誠實告知房屋現況，且未查證是否為爐渣屋，請求解約遭拒，遂生爭議。	因不動產說明書應記載及不得記載事項中並未有「是否為爐渣屋」之應查證項目，市政府多次與仲介及消費者聯繫，請業者協助處理檢驗爐渣成分，並於檢驗完畢後，督促業者協助買賣雙方解約，經協調後雙方同意無條件解除買賣契約，圓滿解決紛爭。	仲介	新竹市

# 房地產消費糾紛案例(110年1月至6月)

24	終止委售 或買賣契約	消費者透過仲介業者購屋並簽署購屋要約委託書後，當日業者即告知屋主同意出售，惟事後消費者認為合約有許多不合理之處，請求撤回要約委託書，業者表示解約須賠償違約金3%與支付服務報酬2%且無商議空間，消費者遂主張要約書無效，致生爭議。	案經依消費者保護法第43條規定，函請業者於15日內妥處，嗣後業者回復表示已協商處理，因消費者未能於約定期限內簽訂買賣契約，已構成違約事實，經重新協議後，雙方同意解除先前簽署之購屋要約委託書並由消費者支付5萬元違約金，達成和解，圓滿解決紛爭。	仲介	苗栗縣
25		消費者透過仲介購屋並支付定金30萬元，嗣因無力購買，請求解除買賣契約並退還定金遭拒，遂生爭議。	案經地政處協調，仲介與買賣雙方達成協議同意解除買賣契約，賣方退還定金15萬元，另地政士費用及業者服務報酬由消費者負擔，圓滿解決糾紛。	仲介	嘉義市
26		消費者向建商購買透天型態預售屋，該屋因有路沖問題，建商提出以優惠價格予消費者，嗣因房價上漲，建商表示須重談價格，造成契約履行相關爭議，經向業者請求依原談定優惠價格履約未果，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，建商表示因公司銷售人員未經公司同意，擅與消費者達成協議，除積極進行內部人員教育訓練，願補貼消費者20萬元作為賠償費，雙方達成共識解除契約，爭議圓滿解決。	建商	臺南市
27		消費者透過仲介業者購屋，主張於給付備證用印款項後，地政士未即時辦理且賣方有延遲提供辦理文件情形，業者也未積極處理，導致成交時間延長，消費者必須再找租屋，增加額外損失，請求解約並給付違約金遭拒，遂生爭議。	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，並經地政局與業者及消費者協調後，雙方簽訂協議書，由業者退還仲介服務費3萬5,000元予消費者作為補償，消弭紛爭。	仲介	高雄市
28		消費者透過仲介業者購買數筆土地，惟簽定合約後，才知道某筆土地上約2坪土地長期供不特定人使用，業者表示契約內容皆有註明鑑界資料，消費者請求無條件解除契約遭拒，遂生爭議。	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，賣方在重新鑑界後，確定與先前資料無誤，業者再積極協商，買賣雙方達成協議，鑑界費用由賣方負擔，履保費用由消費者負擔，其餘已進履保的定金全數退還消費者，並解除契約，圓滿解決糾紛。	仲介	高雄市

# 房地產消費糾紛案例(110年1月至6月)

29		消費者透過仲介業者購屋，後因房屋漏水及買賣價格問題，要求解除買賣契約遭拒，致生消費糾紛。	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，並經消保官召開調解會議，雙方調解成立，由業者退還仲介服務費17萬元予消費者，另消費者同意自行負擔房屋修繕費用，圓滿解決糾紛。	仲介	屏東縣
30		消費者透過仲介業者購買農地及地上資材室，買賣契約明定資材室配置室內水管工程費用由賣方負擔，惟消費者向自來水公司申請接自來水管線時，因地處偏僻，需額外支出數十萬接管費用，請求賣方應一併負擔遭拒，遂要求解除買賣契約，致生糾紛。	按消費者保護法第43條暨宜蘭縣消費者保護自治條例第15條規定，函請業者於15日內妥適處理，經縣政府邀集三方協商達成協議，買賣雙方同意解除契約，並由消費者支付賣方15萬元作為違約金、支付業者仲介服務費1萬元、支付地政士處理費用6,000元，圓滿解決糾紛。	仲介	宜蘭縣
31		消費者透過仲介業者向預售屋第1手買方購買該屋，惟建商因使用執照取得問題，遲遲無法交屋予第1手買方，致消費者不能取得該屋。消費者遂請求終止買賣契約並要求第1手買方返還買賣價金遭拒，遂生爭議。	依消費者保護法第43條規定，函請仲介公司於15日內妥處，經業者邀集第1手買方與消費者協調後，雙方簽訂協議書，約定由第1手買方分期開立本票作擔保，如後續仍未能交屋，將退還買賣價金並解除買賣契約，圓滿解決糾紛。	仲介	臺東縣
32		消費者透過仲介業者購買房屋，嗣因房屋滲漏水修繕保固問題，致消費者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，嗣洽業者表示雙方達成協議，由業者支付2萬3,000元予消費者作為房屋修繕補助，圓滿解決紛爭。	仲介	新北市
33		消費者透過仲介購屋，交屋後發現屋頂有滲漏水情形，惟買賣說明書未載明相關情事，消費者遂主張業者所陳事實（無漏水）與現況不符，要求須負責完成漏水勘驗、修繕未果，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，經地政局多次與消費者及業者溝通協調後，雙方達成協議，由業者自仲介服務費內退還8萬2,400元予消費者作為修繕費用，圓滿解決爭議。	仲介	臺北市
34	房屋漏水問題	消費者透過仲介業者購屋，購屋前與業者協調自行處理浴室外牆與陽台之壁癌，支付定金與簽約金後發現另有他處壁癌，消費者要求業者及賣方處理未果，遂請求退還定金5萬元及首期簽約金48萬5,000元。	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，買賣雙方簽訂協議書，由賣方退還定金5萬元予消費者作為修繕費用，達成和解，消弭紛爭。	仲介	高雄市

## 房地產消費糾紛案例(110年1月至6月)

35		消費者透過仲介業者購屋，業者運用話術使消費者當日看屋即下訂，並隱瞞漏水及壁癌問題，消費者認為入住後需花費大筆金額裝修，遂請求解約並退還仲介服務費未果，致生爭議。	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，業者同意返還仲介服務費5萬元，並解除買賣契約，圓滿解決糾紛。	仲介	高雄市
36		消費者透過仲介業者購屋，裝潢時發現1、2樓多處漏水，與業者所稱僅加蓋處漏水顯有差異，請求業者處理遭拒，遂生爭議。	依消費者保護法第43條規定踐行申訴及調解程序程序後，仲介業者與賣方同意共同賠償消費者修繕費用12萬元，達成和解，圓滿解決糾紛。	仲介	花蓮縣
37	標的物貸款問題	消費者透過仲介業者購屋並支付簽約金63萬元，嗣因銀行貸款核定金額不足請求解約，業者表示違約需沒入簽約金10萬元，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，嗣洽業者與消費者均回應表示，消費者已與屋主及業者協議解除買賣契約並退還全額簽約金，圓滿解決紛爭。	仲介	新北市
38		消費者透過仲介業者購屋，主張契約書總價款與約定不一致，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，嗣業者回復表示已與消費者於交屋程序中逐一解釋各收取款項之內容，雙方已達成和解，消弭紛爭。	仲介	新北市
39		消費者向房東承租房屋，租約計6個月，並簽訂租賃契約書和生活公約及支付押金2個月計2萬1,600元，且約定不得提前終止租約及不得有男性友人訪視，然消費者於租賃期間發現其他房客違反公約規定，攜帶男性友人入住，遂欲提前終止契約，房東爰主張依契約規定，提前解約須沒入所繳押金，且點交時發現電視損壞、環境不潔等現象，遂要求消費者須再給付修繕費及清潔費計7,256元，共計2萬8,856元整，消費者認為歸責於房東之因素，不應沒入押金，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，並由地政局多次電話與消費者及房東溝通協調後，雙方達成協議，房東同意退還押金1個月計1萬800元予消費者，並同意其他賠償金額降為1,756元，結算後房東退還9千餘元予消費者，圓滿解決爭議。	其它	臺北市

# 房地產消費糾紛案例(110年1月至6月)

40	其他	消費者向房東承租房屋，主張入住後該屋油漆氣味造成身體不適，要求終止租賃契約並退還全額押金2萬7,000元及半個月租金6,750元，惟房東認為違約應沒收押金，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，並由地政局多次電話與消費者及房東溝通聯繫後，消費者與房東簽訂終止房屋租賃協議書，房東退還全額押金2萬7,000元，圓滿解決爭議。	其它	臺北市
41		消費者向建商購買新屋，主張簽訂房屋訂購單並支付定金10萬元後，業者不願履行訂購單內容，消費者請求業者履行訂購單或返還定金並賠償1倍定金未果，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，嗣後業者回復表示已協商處理，雙方同意更換標的物、重新議定條件並簽訂買賣合約，圓滿解決紛爭。	建商	苗栗縣
42		消費者透過仲介業者購屋，業者承諾負責屋內清潔，惟因故先請消費者處理屋內清潔，事後消費者向業者請求清潔費用未果，致生糾紛。	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，經地政局協調後，雙方達成協議，業者負擔清潔費5,000元，圓滿解決爭議。	仲介	臺中市
43		消費者透過仲介業者銷售房屋並簽訂半年之專任委託銷售契約書，嗣後因業者未積極銷售，消費者欲改為一般委託銷售契約，惟業者表示需支付2%違約金才能更改，遂生爭議。	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，並經地政局與業者及消費者協調後，業者與消費者協議縮短專任委託銷售契約書期限改為3個月，並於到期後改為一般委託銷售，圓滿解決糾紛。	仲介	高雄市
44		消費者向房東承租房屋，主張所承租之房屋，於搬遷入住的過程發現屋內有跳蚤問題，請求終止租約並返還2個月押金未果，遂生糾紛。	依消費者保護法第43條規定踐行申訴後及調解程序後，雙方達成協議，房東遵守內政部訂頒之房屋租賃定型化契約應記載及不得記載事項之相關規範，退還消費者1個月押金並終止租約，消弭紛爭。	其它	花蓮縣
	糾紛來源：仲介業28件；建商11件；其他3件；代銷業2件				