

房地產消費糾紛案例(107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	消費者透過仲介業者委託賣屋，於簽訂委託銷售契約書後，主張業者未提供契約審閱期亦未詳細解說條文內容，即要求其簽章，認有損權益，請求解除契約未果，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，嗣該公司回函表示本案已有買方出價，爭議實為消費者(賣方)因認委託銷售金額約定過低致成交金額未達其預期所致。經協調後，雙方達成共識，買方願意提高價金，消費者(賣方)繼續履行合約，圓滿解決紛爭。	仲介	新竹市
2		消費者(買方)透過仲介業者購屋，主張簽署買賣要約書內容不清楚，且營業員未詳加說明，亦未給予足夠審閱期即讓其簽名，主張解約時業者表示構成違約並求償，致生爭議。	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，嗣公司回復表示，經公司協調結果，由消費者(買方)支付3萬元給賣方，本案雙方已合意解除買賣契約，並簽立解約協議書。	仲介	新北市
3	隱瞞重要資訊	消費者表示透過仲介購屋，成交前仲介業者未說明標的房地合一稅之稅金，導致房屋成交價格扣除相關稅金後，其獲利受所損認為權益受損，遂生爭議。	案經本府地政處多次電洽消費者及仲介業者進行協調，嗣經業者表示同意雙方無條件解除委託銷售契約，且不收取違約金，圓滿解決糾紛。	仲介	南投縣
4		消費者向建商購買預售屋，主張建商隱瞞「預售屋買賣定型化契約應記載及不得記載事項」壹第13點(驗收)規定，向消費者收取自來水、電力管線費用，要求建商返還未果，致生爭議。	案經函請建商依消費者保護法第43條規定於15日內妥處並由本府主動聯繫爭議雙方協商，並告知內政部105年12月29日內授中辦地字第1050084707號令規定，建商同意返還消費者所收之自來水、電力管線費用，圓滿解決紛爭。	建商	彰化縣
5		消費者透過仲介居間購置中古屋，消費者簽約後發現出賣人及仲介隱匿該中古屋廚房及停車場佔用國有土地之事實，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，仲介同意於指定日期前協助消費者以高於成交價以上之價格轉售，倘屆期無法轉售，則由出賣人以同樣價格買回，已圓滿解決爭執。	仲介	花蓮縣
6		消費者透過仲介以470萬之價格出售中古屋，詎料消費者嗣後發現仲介隱瞞該中古屋超過500萬市場行情之重要資訊，竟低價售出，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，嗣逢花蓮地區0206大地震，買方因而產生系爭中古屋安全性疑慮，遂同意合意無條件解除買賣契約，已圓滿解決爭執。	仲介	花蓮縣

房地產消費糾紛案例(107年1月至6月)

7		消費者透過房仲承租不動產，事後發現簽約對象並非房東本人，而是二房東，感覺房仲隱瞞重要資訊，覺得受欺騙，希望能退還5000仲介費用	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，嗣經業者表示一開始即有告知，不解消費者為何說不知情，但願意退回消費者5000元仲介費用並已達成協議，圓滿解決糾紛。	仲介	高雄市
8		消費者透過仲介購屋，因仲介未盡產權調查責任，未告知購買土地上之未保存建物佔用水利局土地，恐遭拆除之虞，買賣雙方合意解除契約，惟仲介遲不歸還200萬元本票，遂生爭議。	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，經協調後仲介願解除買賣及履保契約，並返還消費者200萬元本票，雙方達成和解。	仲介	高雄市
9	廣告不實	消費者向建商購買預售屋，銷售中心展示建築外觀及後續圖面，與興建中外觀有別，請求業者減少價金，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，建商同意吸收消費者新臺幣12萬7350元工程款，雙方同意依原所簽訂房屋買賣契約書履約，圓滿解決紛爭。	建商	臺南市
10		消費者(買方)委託仲介業者購屋並簽訂議價委託書，於支付新臺幣5萬元斡旋金後，因賣方同意出售與消費者(買方)撤回議價時點之認定不一致，消費者(買方)主張其撤回議價在先，賣方應返還斡旋金遭拒，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，賣方同意退還新臺幣2萬5000元予消費者(買方)，消費者(買方)與業者同意解除本議價委託書，順利解決紛爭。	仲介	臺南市
11		消費者向仲介購屋後，因故欲退定金10萬元，因退款金額無法達成共識，致消費者(買方)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，嗣經地政處電話聯繫追蹤業者主動協商，經協商後，三方達成協議，由仲介業與賣方退還6萬元予買方，圓滿解決紛爭。	仲介	南投縣
12	「定金」返還(含斡旋金轉成定金返還)	消費者透過仲介業者購買土地，於簽立買賣議價委託書及支付支票50萬元斡旋金後，因超過議價委託期間買賣契約不成立，要求仲介業者退還50萬元斡旋金遭拒，致生糾紛。	案經本局邀集仲介業者及消費者進行協商，經協調後仲介業者願返還消費者50萬元支票，雙方達成和解。	仲介	高雄市

房地產消費糾紛案例(107年1月至6月)

13		消費者透過仲介帶看房屋與車位，旋即付了斡旋金100萬元，賣方同意出賣後即將斡旋金轉為定金，簽約當天房仲告知交易車位與帶看車位不同，經消費者要求試停後不滿意，主張取消簽約並無條件返還斡旋金遭拒，遂生爭議。	依照消保法第31條第1項第3款規定，經本局邀請雙方到場協商成立，雙方協議賣方退還消費者(買方)60萬元定金，且仲介公司不向買賣雙方收取服務費，雙方達成和解，圓滿解決消費爭議。	仲介	臺北市
14		消費者向建商購買房屋並簽訂買賣契約後，因故無法負擔貸款，要求退還訂金遭拒，致生爭議。	案經依消費者保護法第43條規定，函請建商於15日內妥處，嗣業者回復表示，同意將訂金10萬元整全數返還予消費者，圓滿解決紛爭。	建商	苗栗縣
15	施工瑕疵	消費者向建商購買預售屋，於驗屋時發現尚有重大瑕疵及部分缺失未改善，覆驗亦尚未進行完成，建商即要求撥付款項，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，嗣業者回復表示，依合約書所示除有輻射鋼筋、未經處理之海砂或其他經修繕仍無法達到應有使用功能重大瑕疵外，甲方不得通知金融機構終止撥付款項於乙方，依據驗屋單上所示，並無上開重大瑕疵，另其餘缺失已另訂期覆驗完畢，圓滿解決紛爭。	建商	苗栗縣
16	交屋遲延	消費者(賣方)透過仲介出售土地，詎料買方於產權過戶後要求消費者依約排除土地上之無權占有狀況，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，消費者(賣方)同意補償仲介5萬元(含居間服務報酬及所有代墊費用)後，解除買賣契約，圓滿解決爭執。	仲介	花蓮縣
17		消費者委託仲介業者購買房屋，並支付3萬元斡旋金，事後因故欲取消此筆交易，惟業者表示無法退還斡旋金，致衍生消費糾紛。	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，業者表示本案已與消費者達成和解，仲介業者同意返還3萬元斡旋金。	仲介	新北市

房地產消費糾紛案例(107年1月至6月)

18	仲介「斡旋金」返還	<p>消費者透過仲介公司帶看租屋，消費者向仲介表示該屋內有4處須改善，改善後即有意願承租，仲介表示會請屋主改善並要求先支付半個月租金(7500元)當作斡旋金，並表示案件談不成時會將斡旋金返還。之後房東表示可以改善其中三項，故消費者表示沒有意願承租，請求仲介返還斡旋金，但仲介表示斡旋金已付給房東無法退還，遂生爭議。</p>	<p>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，經公司向屋主與消費者協調，協議屋主返還訂金的2分之1(3750元)予消費者，消費者同意接受，圓滿解決消費爭議。</p>	仲介	臺北市
19		<p>消費者(賣方)委託仲介銷售不動產，於未完成所有不動產交易程序時，仲介先行於不動產價金信託專戶，取得仲介服務報酬費用，要求業者退還該費用予信託專戶，致生糾紛。</p>	<p>本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，仲介匯回服務報酬費用至價金信託專戶，並分別與各賣方(共有)重新約定給付之服務報酬費用，達成和解。</p>	仲介	臺中市
20	服務報酬爭議	<p>消費者委由仲介居間購屋過程，詢問服務報酬事宜，仲介均未正面答復，至雙方簽訂買賣契約並經由履保專戶匯入購屋款予賣方後，始告知需收取2%服務報酬，經多次協商皆未獲得具體答復，致生爭議。</p>	<p>案經函請仲介依消費者保護法第43條規定於15日內妥處，仲介函復本府經糾紛雙方協商後合意降低為成交金額1%服務報酬，圓滿解決紛爭。</p>	仲介	彰化縣
21		<p>消費者透過仲介居間購買系爭中古屋，仲介於居間過程中承諾會酌減服務費(斡旋金買賣意願書約定為2%)，詎料系爭中古屋簽約時，仲介竟僅同意酌減服務費至1.54%，未符合消費者期待，遂生本件爭議。</p>	<p>依消費者保護法第43條以下規定踐行申訴及調解程序後，仲介同意降低居間服務費至1%，已圓滿解決爭執。</p>	仲介	花蓮縣
22		<p>消費者委託仲介租屋，但經完成簽約入住後，房東表示不准遷入戶籍，於是要求另尋他屋，惟仲介公司卻要求再次付費，致當事人認其權益受損衍生糾紛。</p>	<p>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，嗣公司檢附退款證明並回復表示，經過協調後，本案已達成協議並退還服務費，圓滿解決紛爭。</p>	仲介	新北市
23	房屋現況說明書內	<p>消費者透過仲介購買中古屋，簽約時現況說明書均勾選無瑕疵，嗣後發現該中古屋除有鋼筋裸露外，復有廚房、浴室及外牆漏水等問題，遂生爭議。</p>	<p>依消費者保護法第43條以下規定踐行申訴及調解程序後，賣方同意補償消費者16萬元修復相關瑕疵狀況，圓滿解決爭執。</p>	仲介	花蓮縣

房地產消費糾紛案例(107年1月至6月)

24	容與現況不符	消費者透過仲介購買房屋，簽約時房屋現況說明書勾選無漏水，但房屋整修前發現嚴重壁癌漏水，請求房屋仲介負責修繕或負擔全額修繕費用遭拒，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，嗣經業者表示賣方同意補貼4萬元修繕費用給消費者(買方)並達成協議，圓滿解決糾紛。	仲介	高雄市
25	有關稅費爭議	消費者委託仲介公司購買套房，因地政士在合約上記載，由買方(消費者)支付實價登錄費3,000元，消費者事後要求退還該費用遭拒，致衍生糾紛。	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，嗣經電洽仲介公司回復表示，業者願補貼消費者實價登錄費用，雙方達成協議解決紛爭。	仲介	新北市
26		消費者向建商購買社區中庭式之預售屋，因廣告地坪包含車道等共同持有部分，與建物實際座落坪數不同，雙方認知產生差異，消費者無意購買遂請求解除買賣契約，並要求返還已付價金新臺幣110萬元。	依消費者保護法第43條以下規定踐行申訴及調解程序後，建商同意退還已付價金新臺幣110萬元予消費者，雙方合意解除買賣契約，圓滿解決紛爭。	建商	臺南市
27		消費者透過代銷購買建商預售屋，嗣因家人反對而欲解約，代銷要求總價15%違約金，消費者主張代銷未表示買賣契約有5日審閱期，爭取契約無效，並返還已繳53萬價金，遂生爭議。	案經消費者依消保法第43條規定提出申訴後，地政局至該代銷公司及建商協調後，全額返還消費者已交價額，並解除案爭契約，平息紛爭。	代銷	桃園市
28	終止委售或買賣契約	消費者經由仲介介紹購買中古屋，倉促簽定買賣契約，嗣後得知位於垃圾焚化爐補助範圍內，遂要求解約並返還50萬商業本票，惟屋主則要求至少15%違約金(低於簽約金)致消費者無法接受，遂提出申訴。	案經消費者依消保法第43條規定提出申訴後，地政局即往協調未果，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10萬元違約金達成和解，並解除買賣契約，結束紛爭。	仲介	桃園市
29		消費者經由其父親與仲介接洽購買中古屋，於簽約後翊日告知房仲要解約，並請求返還總面額928萬個人商業本票，仲介要求230萬之解約金(高於總價15%約100萬)，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，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協調後，以16.8萬違約金解除契約，並返還消費者928萬個人商業本票，解決紛爭。	仲介	桃園市

房地產消費糾紛案例(107年1月至6月)

30		<p>消費者委託仲介銷售房屋，後因消費者自行找到有意願購屋者，遂向仲介公司主張解除委託銷售契約，仲介以消費者片面終止委託關係為由向消費者主張應支付總價2%之違約金(9萬元)予仲介公司，消費者支付完畢後認為契約期間仲介沒有成交客戶，雙方是合意終止租約，非消費者片面終止租約，應無需支付違約金，並要求仲介返還9萬元價金，遂生爭議。</p>	<p>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，公司邀集消費者協調，雙方協議應支付價金為新臺幣7萬元，公司應於簽立協議書後10個工作天內將差額2萬元匯入消費者指定帳戶，達成和解，圓滿解決消費爭議。</p>	仲介	臺北市
31		<p>消費者透過仲介業者購買房屋，簽約時發現房屋有漏水但出賣人堅持說沒有，經水電專業試驗後發現熱水管有漏水情況，經反應後賣方願意支付修繕補償費用與消費者認知差異過大，致生糾紛。</p>	<p>案經依消保法第43條規定，函請仲介業者於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，業者及出賣人給付消費者新臺幣10萬元整和解金修繕出售中古屋費用，圓滿解決紛爭。</p>	仲介	宜蘭縣
32	房屋漏水問題	<p>消費者透過仲介購買不動產，消費者(買方)於成交後，發現屋頂有漏水情形，消費者請求仲介及賣方修繕漏水部分並施作屋頂防水設施遭拒，致生糾紛。</p>	<p>本案依消費者保護法第43條規定，函請消費者(買方)、賣方及不動產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，修繕漏水部分，賣方與仲介方各支付1萬5仟元，共計3萬元予買方作為修繕屋頂漏水費用，圓滿解決爭議。</p>	仲介	臺中市
33		<p>消費者向建商購買新成屋，發現鄰宅排水不良導致其宅內積水，且有裝潢、傢俱、電器損壞之情形，請求儘速修繕未果，致生爭議。</p>	<p>建商已排除原為保護排水孔免因灌漿作業遭受阻塞之臨時管塞，並同意延長漏水保固期間至買賣契約簽訂後3年，另同意當場以補償消費者新台幣3萬6,000元，以填補消費者精神上損害及清潔費用，圓滿解決爭議。</p>	建商	雲林縣
34		<p>消費者透過仲介購屋，主張仲介及前屋主皆未告知房屋會有搖晃情形，認為該標的有瑕疵，主張解除契約或減少價金遭拒，遂生爭議。</p>	<p>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支付5萬元支票予消費者，雙方達成和解。</p>	仲介	高雄市

房地產消費糾紛案例(107年1月至6月)

35		消費者提前中止租約，認為房東多收取租金及押金，致認有損其權益，衍生糾紛。	案經依消費者保護法第43條規定，函請房東於15日內妥處逕復消費者，嗣房東回復表示，本案已與房客達成協議終止租約，並退還半個月租金及半個月押金，雙方達成和解，圓滿解決糾紛。	其它	新北市
36	其他	房客退租後，因房屋清潔問題與房東認知不同，主張房東所退押金數額不足。	案經依消費者保護法第43條規定，函請房東於15日內妥處逕復消費者，經電洽房東與房客，嗣房客回傳和解書表示雙方已達成和解，屋主已退還押金共1萬5仟元。	其它	新北市
37		消費者向建商購買預售屋，並付清房款，事後建設公司告知因具大陸身份關係致不能在臺置產，消費者請求全額退還價款遭拒，致衍生消費糾紛。	案經依消費者保護法第43條規定，函請建設公司於15日內妥處，嗣公司回函表示，本案雙方已達成協議(附協議書)無條件解約，並約定退還已繳納款項。	建商	新北市
38		消費者向建商購買預售屋，並依合約繳付1成工程款後，未經消費者同意下，建商將該屋建造義務轉讓予另外一家建商，消費者認為當初是因信賴該公司建築工程品質才購買該房屋，現在建商移轉建築義務已構成違約，主張解約並返還已繳納之簽約價金75萬元。	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，業者與消費者達成協議，雙方簽具買賣契約補充協議，且消費者同意繼續履約購買，並同意由新建商承接後續工程，圓滿解決消費爭議。	建商	臺北市