

消費者對購屋糾紛應有之認識與預防

莊孟翰

(淡江大學產業經濟系副教授)

往昔不動產交易糾紛主要係源於法令制度不夠完備與執法不夠嚴格，加以長久以來國內的房地產交易一直存在著預售制度，而在產銷分工過程，不動產代銷經紀業固然可以發揮加速促銷之功能，惟在銷售過程亦存在不少法令制度無法規範之死角與盲點。例如常見於房地產行銷廣告之「使用面積」、「受益面積」、「含車位面積」等含混不清的名詞，再加上一些所謂創新性的產品如工業住宅、夾層屋、樓中樓、重疊別墅、2+1 房等強調低單價或低總價的產品，從而亦衍生不少建商與購屋者之間紛爭不斷之後遺症。

一、購屋糾紛發生之原因

往昔，由於消費者一向缺乏購屋資訊與相關知識，加以主管機關執法不嚴，導致交易糾紛層出不窮，如就往昔購屋糾紛發生之原因加以探討，當可歸納為以下十點：

- 1 法令制度不夠完備，執法不夠嚴格。
- 2 預售制度潛藏不少盲點。
- 3 對定型化契約瞭解不夠且未事先審閱。
- 4 對斡旋金與要約書之性質不了解。
- 5 建商水準參差不齊，購屋者簽約前亦未事先徵信。
- 6 買賣雙方對面積計算、誤差及找補認知不一致。

7 公設項目、比例及權屬含糊不清。

8 貸款比例與付款方式約定不明確。

9 工期及保固語焉不詳。

10 建材設備說明籠統。

此外，如再由歷年主管機關所彙整之申訴內容及其次數加以探討，當不難瞭解廣告不實以及契約審閱等項目一直是多年來房地產買賣糾紛之主要原因；其次，在國民所得逐漸提高，以及居家生活品質逐年提升之前提下，施工品質之良窳與認定標準，也往往成為買賣雙方爭議之焦點；尤其近年房屋仲介公司林立，惟在法令制度規範不夠周延之情況下，仲介糾紛亦時有所聞。

此外，導致購屋糾紛最直接之定型化契約簽約前有關斡旋金與定金之認定及退還與否，其所衍生之糾紛亦一直居高不下，至於近年內政部所公佈主要糾紛項目及其件數詳如本文附表。

由附表之資料顯示，往昔國內不動產交易糾紛之主要係緣於以下四大原因：

1 法令制度不夠完備一

除現有的法令之外，更應積極完成住宅法等相關法令之立法，期以建構完備的不動產交易制度。

2 未建立不動產資訊系統一

為使不動產交易公開化、透明化，並使買賣雙方均有暢通的管

道可資查詢，除應規定建商出售預售屋應辦理登錄，並建立預售屋價格與數量資訊系統外，就中古屋市場而言，亦應輔導不動產仲介經紀業者積極成立物件流通中心，期以建立全面性之不動產資訊系統。

3 未建立履約保證制度－

在當前房屋預售制度依舊盛行，加以目前一些房屋仲介公司所推出之履約保證，實際上均僅止於購屋價款之價金保證，並未涵蓋產權保障，因此，應可參考歐美等先進國家之產權保險以及付款中間人制度，確實建立名實相符的履約保證制度，方可真正保障消費者購屋權益。

4 未徹底執行不動產定型化契約書範本之規範－

雖然內政部早已公布「預售屋買賣契約書範本」、「不動產委託銷售契約書範本」、「預售停車位買賣契約書範本」、「成屋買賣契約書範本」、「房屋租賃契約書範本」、「房屋委託租賃契約書範本」六種範本暨「預售屋買賣定型化契約應記載及不得記載事項」、「不動產委託銷售定型化契約應記載及不得記載事項」、「預售停車位買賣定型化契約應記載及不得記載事項」，惟在購屋者認知不足以及主管機關執法不嚴之情況下，交易糾紛依舊層出不窮。

因此，在現有法令制度未臻完備之情況下，主管機關實應再就以下重

要事項積極檢討改進，期以有效導正不動產交易秩序：

1 建立付款中間人制度－

往昔購屋糾紛之主要來源大都緣於預售制度，如能鼓勵不動產開發業者先建後售，在建物完工、品質看得見、面積算得清楚、產權有保障之情況下，交易糾紛必然大幅降低。其次，如能再輔以付款中間人制度，必能有效遏止層出不窮的交易糾紛。

2 嚴格執行證照管制及強化教育訓練與道德規範－

不動產交易糾紛往往緣於從業人員專業知識之不足以及道德規範不嚴，因此，除應嚴格執行證照管制制度之外，今後更應積極加強教育訓練與強化道德觀念，期以提升業者之服務品質，兼以降低交易糾紛。

3 加強消費者購屋權益宣導－

購屋糾紛之產生除緣於不動產業者外，亦有不少因素來自消費者對購屋權益認知之不足，因此，今後亦應加強消費者之宣導，期以買賣雙方均得以在公平對等之前提下，順利的完成交易目的。

二、最常發生購屋糾紛之產品類別與購屋前應有之認知

消費者購屋時一般都非常重視週遭環境如交通、市場、公園、學校等，然對於部分潛藏有不少容易引發爭議之產品，卻因疏於注意而導致同樣類型的糾紛不斷重演。

（一）夾層屋：

- 1 夾層部分如不在建造執照申請範圍，即屬違建，隨時有遭到拆除之虞。
- 2 二次施工部份，容易影響結構安全。
- 3 夾層部分需額外支付建築成本與裝潢費用，通常這項支出在購買預售屋時並不包含在總價裡面。
- 4 二次施工部份無法登記產權，將來出售時亦不能計入銷售面積。
- 5 除空間狹窄零碎之外，通往上層之樓梯還得佔用部分空間，居家品質受到嚴重影響。
- 6 上下兩層常因高度不足而產生壓迫感，此外，家具尺寸與配置還得大費周章。
- 7 每坪單價偏高，實際價值與所支付之房價不成比例。
- 8 缺乏二手市場，轉手不易。

(二) 套房：

- 1 單價偏高，室內空間狹小。
- 2 戶數多、出入份子往往較複雜，門禁管制欠佳，安全性往往較差。
- 3 出租通常係以「戶」為單位，大坪數與小坪數租金差距不大，亦即大坪數在租金收入方面無法按照坪數比例增加，投資報酬率往往不如預期。

- 4 停車位普遍不夠，生活方便性易受影響。
- 5 室內實際坪數較小，公共面積之負擔相形提高，導致預售屋與中古屋之價差極大。
- 6 公共走道多，易產生死角或暗房。

(三) 2 + 1 房產品：

- 1 利用室內之一隅，並將陽台外移，而造成違章建築。
- 2 勉強擠出之一房往往只有一坪多的空間，實際使用價值不高。
- 3 通風、採光、動線往往因多出之一房而受到影響。
- 4 每戶坪數偏小，戶數多、居家品質往往受到影響。
- 5 中古屋出售時因所有缺點均暴露無遺，導致缺乏二手市場，轉手不易。

(四) 商場攤位：

- 1 單價高，總價亦高，貸款比例相對降低，購屋者不論是自備款或利息負擔均較吃重。
- 2 公共面積除一般建物所應分攤部分，尚涵蓋室內通道、騎樓、運貨電梯、電扶梯等，因此，其公設比往往高達70%，亦即實際使用空間往往只剩下30%而已，與一般購屋者之認知差距極大。
- 3 投資總金額較高，投資報酬率與所預期之落差往往很大。

- 4 受附近商圈及行業別影響極大。
- 5 營運情況與商場規模、攤位數量及行業互補息息相關。
- 6 位於地下室之商場攤位受一樓之營運情況影響極大。其中尤以地下商場影響最大，大台北捷運地下商場之經營情況，頗值得提供參考。
- 7 如無統一經營管理規範，極易導致經營不善而告血本無歸。

(五) 地上權產品：

- 1 只有土地使用權，無所有權，使用期限屆滿，建物歸土地所有權人所有，與一般交易習慣不同，一般消費者不易接受。
- 2 一般使用年限只有 50 年，期限仍嫌太短。
- 3 銀行貸款意願不高，並且貸款金額較低。
- 4 與一般購屋習慣不符合，二手市場流通不易。
- 5 愈臨租期屆滿，建物所有權人愈不願維修，導致維護管理上之困難。
- 6 無土地所有權，增值不易，導致房屋售價偏低。

三、建議事項

主管機關應充分掌握市場供需，並就北中南各區域之家庭戶數與住宅存量深入探討分析，俾免價格與數量暴起暴落，甚或導致購屋糾紛不斷而徒然浪費社會資源。

(一) 房地產市場方面：

- 1 在預售市場方面—
為使不動產交易公開化、透明化，並使買賣雙方均有暢通的管道可資查詢，除應規定預售屋銷售辦理登錄之外，並應建立價格與數量資訊系統，以為政府主管機關、建築開發商與購屋者之參考。
- 2 在中古屋市場方面—
在未來中古屋市場遠大於預售市場的發展趨勢之下，政府在擬定住宅政策時，應充分掌握中古屋市場交易逐漸擴大之發展趨勢，此外，更應重視中古屋市場交易訊息之蒐集與物件流通中心之建立，如此，方有助於引導市場回歸正常。

(二) 不動產經紀制度方面：

- 1 落實業必歸會政策—
由主管機關依現行的「不動產經紀業管理條例」所制定之相關罰則，嚴格取締未加入公會業者，並由主管機關定期在網站上公佈，以供社會各界參考。
- 2 健全公會組織及功能—
政府主管機關應積極輔導，期以健全公會組織並發揮其應有之功能。
- 3 建立「物件流通中心」機制—
根據 Miceli 於 1988 年比較英國（沒有 MLS 機制）機制及美國（有 MLS 機制）不動產仲介機制之結果顯

示，當時英國僅有70%的賣方透過仲介業者進行房屋市場交易，相對的美國則有81%，惟近年則更高達98%。因此，MLS機制不僅可增加委託物件的流通性，更可提高民眾透過不動產仲介經紀業進行房屋交易。因此，在擬定相關機制時，可參酌美國不動產仲介經紀制度之MLS (Multiple Listing Service) 機制，建立完備的不動產資訊系統，以為主管機關掌握市場買賣交易資訊與建構完備的金融體系之參考。

4 建立買方與賣方分別經紀人制度－

目前市場買、賣雙方經紀人均屬同一代理人，係由於國內不動產仲介經紀制度係以「業」為導向，導致交易過程往往會因「球員兼裁判」而橫生枝節；惟就消費者立場而言，買、賣雙方如能擁有各自的經紀人當較能保障自身之權益；因此，在不動產仲介經紀業之管理上，主管機關應儘速建立買、賣雙方個別經紀人制度，以確保交易之安全性與公平性。

5 善用營業保證金孳息，達到政策宣導之目的－ 應將營業保證金孳息確實運用於不動產仲介經紀制

度之宣導，加強民眾認識合法不動產仲介經紀業者，期以降低買賣交易糾紛。因此，建議在「不動產經紀業保證基金管理委員會組織及基金管理辦法」中，對於基金孳息應確實運用在政策宣導及不動產仲介經紀制度之研究，並且每年須占一定比例的支出，以確保基金孳息之運用與立法精神吻合。

6 建立檢覈及標章制度－

目前行政院公平會雖有對不動產仲介經紀業進行輔導及檢覈，但未具強制性，且通過標準檢覈後並沒有發給相關認證憑證，因此建議由公平會建立檢覈及標章制度並發給認證憑證，以鼓勵合法不動產仲介經紀業者。

(三) 購屋者方面：

- 1 簽訂契約前應詳細審閱並充分了解各條文內容－
在簽訂契約前，除對訂金、斡旋金應有充分之認識外，更應詳細審閱契約各條文內容，並且就本文所述主管機關歷年各項購屋糾紛項目逐一了解清楚，俾免吃虧上當。
- 2 應檢視附加之相關重要文件－
 - (1) 房、地付款明細表
 - (2) 停車空間買賣契約書
 - (3) 建材設備表

- (4) 工程變更設計處理辦法
- (5) 代辦貸款委託書
- (6) 總配置圖
- (7) 房屋平面設計圖
- (8) 無使用未經處理之海砂切結書
- (9) 無使用輻射鋼筋切結書

(10) 住戶規約

購屋置產乃人生一件大事，尤其是現階段部分地區市場供給逐漸大於需求，加以預售制度又不夠完備之情況下，購屋之前如能充分瞭解購屋糾紛之緣由並且防範未然，當可確保購屋權益安全無虞。

▼

民國90年～94年全國房地產消費糾紛原因統計表

糾紛原因	90年	91年	92年	93年	94年	合計
1. 契約審閱權	59	41	45	66	114	325
2. 隱瞞重要資訊	22	21	34	45	92	214
3. 廣告不實	32	21	6	35	61	155
4. 產權不清楚	12	4	6	19	15	56
5. 「定金」返還(含斡旋金轉成定金返還)	65	79	99	124	122	489
6. 開工遲延	10	6	0	7	5	28
7. 施工瑕疵	23	29	28	34	64	178
8. 建材設備不符	2	2	3	21	34	62
9. 工程結構及公共工程安全問題	9	3	3	19	14	48
10. 交屋遲延	12	9	8	15	29	73
11. 坪數不足	5	5	9	16	35	70
12. 屋頂使用權與產權爭議	1	0	0	2	6	9
13. 地下室使用權與產權爭議	1	2	0	2	1	6
14. 法定空地使用權與產權爭議	1	1	2	6	5	15
15. 建物不符容積率規定	2	0	0	0	2	4
16. 對預售屋未售出部分逕自變更設計，增加戶數銷售	0	0	1	1	2	4
17. 建商要求客戶繳回契約書	0	1	0	0	0	1
18. 建商倒閉	1	2	0	10	2	15
19. 停車位使用權	2	0	2	3	22	29
20. 停車位面積	2	1	3	4	8	18
21. 停車位價金	8	0	0	0	1	9
22. 要約書之使用	13	9	11	1	10	44
23. 仲介「斡旋金」返還	21	31	26	27	34	139
24. 仲介公司欺罔行為	8	1	13	14	15	51
25. 一屋二賣	1	2	0	3	10	16
26. 賺取差價	4	3	0	6	7	20
27. 服務報酬爭議	5	12	21	14	16	68
28. 房屋現況說明書內容與現況不符	3	10	13	9	12	47
29. 氡離子檢測	1	0	0	2	8	11
30. 鋼筋輻射檢測	3	0	0	0	0	3
31. 銷售人捲款潛逃	0	0	1	0	0	1
32. 逃漏稅捐	0	0	0	1	0	1
33. 有關稅費爭議	1	6	4	1	5	17
34. 其他	22	34	46	77	53	232
合計	351	335	384	584	804	2458

資料來源：內政部