

房地產消費糾紛案例(103年1月至6月)

序	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預售屋，現場已付訂金新臺幣16萬元並簽訂合約，稍後並付清頭期款66萬元，嗣後消費者以代銷人員未提供合約書帶回審閱，且對建設公司有拖延開工及延遲交屋之虞慮，主張解除契約，致生糾紛。	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，經達成和解解除契約，並將消費者支付金額全數退還。	建商	臺北市
2	隱瞞重要資訊	消費者委託仲介公司購買成屋，於交屋前後陸續發現房屋有傾斜瑕疵及嚴重漏水情形，主張原屋主及仲介公司未告知屋況，要求解除契約、回復原狀及退還仲介服務費用遭拒，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日內妥處，經多方溝通後，買賣雙方解除契約，消費者原支付仲介服務費用新臺幣30萬元，仲介公司同意退還22萬元，達成和解。	仲介	臺北市
3		消費者委請業者仲介購買成屋，交屋後發現部分房屋座落他人土地，業者於銷售過程皆無告知實際土地現況，遂生爭議，請求協助。	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，經協調，業者與消費者達成共識，由業者給付5萬元予消費者，雙方和解。	仲介	高雄市
4		消費者委託仲介業者購屋，嗣後主張該屋曾發生非自然死亡事件，請求解除契約遭拒，遂生爭議。	案經依消費者保護法第43條規定函請業者查明並本於消費者利益妥處，業者據原屋主表示該屋於租屋期間，租屋者因疾病就醫後逝世，並無非自然死亡情事發生，業者另向同棟大樓鄰居查證亦屬如此，又警察機關亦查無相關紀錄，嗣經業者與買賣雙方協議，最終達成解約合意，解決紛爭。	仲介	新竹市
5		消費者委託仲介業者購買中古屋，業者隱瞞該屋化糞池排管直接排入屋前排水溝等重大瑕疵，致消費者於簽約後發現該屋臭氣沖天，請求解決未果，致生爭議。	依消費者保護法第43條規定踐行申訴及協解程序後，買賣雙方合意解除買賣契約，並由賣方返還買方已支付半數訂金(5萬元)，另由業者補償消費者(買方)2萬5千元，圓滿解決爭執。	仲介	花蓮縣

房地產消費糾紛案例(103年1月至6月)

序	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
6		消費者委託仲介業者購屋，由於業者未告知該社區發生多起非自然死亡事件，致消費者認為其權益受損，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日內妥處逕復消費者，經業者與屋主協調後，屋主同意與消費者(買方)無條件解除買賣契約，業者同意退還消費者已支付之新臺幣9萬元之仲介服務費。	仲介	新北市
7		消費者委託仲介業者購買不動產，依提供資料顯示該不動產用途為住宅使用，並已支付斡旋金，嗣後始知悉該不動產法定用途非為住宅，致消費者認權益受損要求解約遭拒，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日內妥處逕復消費者，業者表示已協商雙方達成協議解除契約並退回10萬元斡旋金，解決爭議。	仲介	新北市
8		消費者委託仲介公司購買成屋，給付斡旋金10萬元請仲介公司向屋主議價。嗣屋主同意後消費者不願購買，並請求仲介公司返還斡旋金，仲介稱該斡旋金已轉成定金且被屋主沒收，致生糾紛。	案經消保官依消保法第43條規定協調成立，仲介公司同意返還定金5萬元予消費者，解決糾紛。	仲介	南投縣
9	「定金」返還(含斡旋金轉成定金返還)	消費者委託仲介業者購買成屋，已支付斡旋金新臺幣5萬元，經斡旋成功轉成定金後，因故反悔不買，請求解除斡旋契約並返還斡旋金遭拒，致生糾紛。	案經消保官依消保法第44條規定協調成立，仲介業者同意退還新臺幣2.5萬元予消費者，雙方同意解除斡旋契約(不動產買方議價委託契約)，解決糾紛。	仲介	臺南市
10		消費者向建築業購買預售屋，並支付定金新臺幣10萬元，因業者於不動產買賣契約書誤繕土地標示而反悔不買，請求解除不動產買賣契約及賠償1倍違約金遭拒，致生糾紛。	案經消保官依消保法第43條規定協調，業者同意退還新臺幣10萬元定金並解除不動產買賣契約，解決糾紛。	建商	臺南市
11	施工瑕疵	消費者向建商購買新成屋，發現該屋施工品質不佳有瑕疵，認為影響消費者權益甚鉅，請求盡速修繕未果，致生爭議。	案經依消費者保護法第43條規定，函請業者於15日內妥處並回覆本處，建商表示已修繕完畢，解決紛爭。	建商	彰化縣

房地產消費糾紛案例(103年1月至6月)

序	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
12	交屋遲延	消費者委託仲介業者購屋，賣方有延遲交屋情形，消費者認該公司未善盡告知責任，致其權益受損要求賠償相關損失衍生爭議。	案經依消費者保護法第43條規定，函請仲介業者於15日內妥處逕復消費者，經公司回函表示本案消費者與公司已完成交屋程序，係對於該公司服務品質認有瑕疵，公司同意賠償3萬元予消費者，解決紛爭。	仲介	新北市
13	停車位面積	消費者向建商購買預售屋，點交後發現停車位坪數較契約書所載停車位面積短少，要求建商找補遭拒，致生爭議。	案經依消費者保護法第43條規定函請建商妥處，並告知業者預售屋買賣定型化契約應記載及不得記載事項規定後，建商自知理虧，已與消費者達成協議，由建商補償地下室3個機車停車位供消費者固定停放使用，解決糾紛。	建商	苗栗縣
14		消費者委請仲介業者購買成屋，並已支付斡旋金10萬元，因銀行評估貸款不足且該屋有多處壁癌情形，要求返還斡旋金遭拒，致生爭議。	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，經協調，業者與消費者達成共識，退還斡旋金10萬元，雙方和解。	仲介	高雄市
15	仲介「斡旋金」返還	消費者透過仲介業者購買土地，於簽訂斡旋契約並支付斡旋金100萬元支票後，認為該土地地形深度太淺，翌日即向仲介業者表示無意願承購並經業者同意(地主尚未同意出售)，未料次日仲介業者主張沒收斡旋金，致生爭議。	案經依消保法第43條規定，函請仲介業於15日內妥處，業者於期間內邀集消費者進行協商，由仲介業者退還消費者斡旋金100萬元支票，解決糾紛。	仲介	宜蘭縣
16		消費者委託仲介業者購買房屋，並支付10萬元本票2張(合計20萬元)作為斡旋金，惟事後家人反對，消費者反悔不願購買，遂向仲介業者要求取消購買要約並返還斡旋金遭拒，遂生爭議。	案經依消保法第43條規定，函請消費者與及仲介業者於指定日期至臺中市政府地政局召開協調會。雙方達成協議和解，由仲介業者返還消費者支付之斡旋金10萬元本票2張，另消費者同意支付10萬元做為違約金，解除契約，成功解決紛爭。	仲介	臺中市

房地產消費糾紛案例(103年1月至6月)

序	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
17	仲介公司欺罔行為	消費者委託仲介業者銷售空地，詎料仲介欺瞞買方出價資訊，多次誘騙消費者(賣方)調低委託銷售價格，致與市價差距過大，消費者(賣方)據以主張終止買賣契約遭拒，遂生爭議。	依消費者保護法第43條規定踐行申訴及協調程序後，買賣雙方合意解除買賣契約，並由消費者(賣方)支付6萬元補償金予買方及仲介業者，圓滿解決爭執。	仲介	花蓮縣
18	服務報酬爭議	消費者委託仲介業者購買不動產，於簽定買賣契約後，認為業者於看屋至簽約過程，未詳實解說服務報酬、不動產說明書內容及不動產增建部分權益等爭議，遂要求無條件解約及返還定金45萬元遭拒，致生爭議。	案經依消保法第43條規定，函請消費者與及仲介業者於指定日期至臺中市政府地政局召開協調會。雙方達成協議並簽定和解書，由仲介業者降低服務報酬費為買賣總價金之0.3%，消費者如期履行買賣契約，圓滿解決紛爭。	仲介	臺中市
19		消費者委託仲介業者銷售成屋，該屋銷售後消費者(賣方)表示業者收取5%服務費不合理，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，經協調，業者與消費者(賣方)達成共識和解，該屋維持原銷售價格，消費者(賣方)同意支付買方部分服務報酬，仍維持5%服務費，解決爭議。	仲介	高雄市
20	房屋現況說明書內容與現況不符	消費者透過仲介業者購買成屋，簽約時該屋現況說明書記明無漏水情事，交屋時天花板及部分牆面被遮蓋，惟數月後拆除原有裝潢發現天花板漏水長裂痕及牆體多處嚴重壁癌，經向仲介業者反應並與前屋主協調處理未達共識，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，經本府地政處邀集業者及消費者協調，由仲介業者及賣方(原屋主)共同支付消費者新臺幣2萬元作為本案物瑕疵修繕補償費用，圓滿解決紛爭。	仲介	宜蘭縣
21		消費者委託仲介業者購屋，已簽訂買賣契約並支付定金，因衡量經濟能力無法負擔高額房貸因素，主張解約遭拒，遂生爭議。	依消費者保護法第43條規定踐行申訴及協調程序後，消費者同意補償仲介業者8,000元必要費用，合意解除買賣契約，圓滿解決爭執。	仲介	花蓮縣

房地產消費糾紛案例(103年1月至6月)

序	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
22	終止委售或買賣契約	消費者透過仲介業者購屋，已簽訂買賣契約書並支付新臺幣55萬元，後因故無意願承購，要求賣方退回已支付9成之價金遭拒，遂生爭議。	案經依消費者保護法第43條規定協調，買賣雙方協議解除買賣契約，賣方退還新臺幣37萬元予買方，消費者(買方)之服務費(新臺幣3萬元)由賣方負擔，代書費及印花稅由仲介業者負擔，雙方約定於辦理撤銷買賣契稅及增值稅之申報後同時交付退還之37萬元價金，圓滿解決糾紛。	仲介	嘉義市
23		消費者委請仲介業者購買成屋，消費者於支付斡旋金3萬元並簽訂不動產買賣契約後，要求解約遭拒，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，經協調，業者與消費者達成共識解除買賣契約，雙方和解。	仲介	高雄市
24		消費者向代銷業者購買不動產，並支付新台幣2萬元定金及5萬元簽約金，惟消費者反應該代銷公司說詞前後不一，且尚未收到買賣契約書，有違買賣合理程序，向代銷業者請求終止買賣契約遭拒，遂生爭議。	依消費者保護法第43條規定，函請業者於15日內妥適處理逕復消費者，俟經雙方達成協議，同意解除買賣契約書並全數退還消費者已支定金及簽約金。	代銷	桃園縣
25		消費者(賣方)委託仲介業者銷售成屋，業者表示買方已又付新臺幣3萬元斡旋金，並斡旋成功轉成定金，消費者(賣方)因故反悔不賣，請求解除委託銷售契約遭拒，致生糾紛。	案經消保官依消保法第44條規定協調成立，消費者(賣方)同意支付新臺幣3萬元仲介服務費並給付新臺幣2萬元予買方作為賠償，終止不動產委託銷售契約，解決紛爭。	仲介	臺南市
26		消費者與建商簽訂房屋預定買賣契約，簽約前建商從未告知住家前有電線桿與電箱，消費者發現後欲解除契約遭拒，致生糾紛。	案經消保官依消保法第43條規定函請業者妥處，雙方和解解除買賣契約，解決爭議。	建商	臺南市

房地產消費糾紛案例(103年1月至6月)

序	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
27	房屋漏水問題	消費者委託仲介業者購買中古屋，於發現該屋有滲漏水情形並經水電及專業防水師傅認定確有滲水現象，經向仲介業者反應，前屋主仍認為無滲水事實不願修繕或賠償維修費用，遂生爭議。	案經依消費者保護法第43條規定，函請業者於15日內妥處逕復消費者，嗣經由業者協調達成協議，將漏水狀況修復完妥，修繕費用由仲介業者負擔，解決紛爭。	仲介	桃園縣
28		消費者委託仲介業者購買中古屋，該屋於保固期內發現有磁磚脫落、浴廁及廚房漏水情形，請求仲介公司處理竟推諉為離職員工責任，致生糾紛。	案經本市消費爭議調解委員會依消保法第44條等規定進行調解，雙方達成協議，由業者就瑕疵部分完成修繕，解決紛爭。	仲介	臺南市
29		消費者委託仲介業者購屋，於入住一年後經樓下住戶反應廁所天花板漏水問題，惟購買時標的現況說明書載明無漏水，請求仲介公司修繕未果並表示須請前屋主處理，致衍生消費糾紛。	案經依消費者保護法第43條規定，函請仲介公司於15日內妥處，經業者回函表示漏水之修繕費用已協議由仲介公司及現屋主共同支付，解決糾紛並將本消費申訴案件撤銷。	仲介	新北市
30		消費者透過仲介業者購買成屋，仲介業者未告知屋況有滲漏水，消費者於接連雨季才發現屋況漏水嚴重；又該屋位於裏地，仲介業者曾聲明屋主可提供道路通行契約，惟交屋後多次請原屋主提供通行權未果，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，業者於期間內邀集賣方和消費者進行協商，協商結果由仲介業者及賣方(原屋主)共同支付消費者新臺幣7萬元作為本案物瑕疵修繕補償費用，原屋主提供道路通行權並與消費者簽訂通行契約，解決糾紛。	仲介	宜蘭縣
31		消費者委託仲介業者購買成屋，已支付5萬元斡旋金並簽訂契約，並於契約約定註記：如銀行無法辦理房屋貸款時，該契約無效，斡旋金即日無息退還。後經銀行確認無法貸款，消費者主張該買賣無法成立，經催促仲介業者退還斡旋金未予理會，致生爭議。	案經依消保法第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，協調雙方達成共識，由仲介業者於調解會議當場退還消費者2萬元，解決糾紛。	仲介	臺東縣

房地產消費糾紛案例(103年1月至6月)

序	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
32	標的物貸款問題	消費者委託仲介業者購屋，簽約時表示須透過公教貸款80%支付尾款，惟業者強調貸款機會高，催促消費者簽訂契約書並支付頭期款，嗣後因貸款成數不足主張解除契約遭拒，且業者請求10萬元仲介服務費，致生爭議。	依消費者保護法第43條規定，函請業者於15日內妥適處理逕復消費者，俟經業者協調買賣雙方已和解解除契約，並退回已支付之頭期款支票，業者不收取10萬元仲介服務費，圓滿解決紛爭。	仲介	桃園縣
33		消費者透過仲介業者購買中古屋，已簽訂賣契約並支付頭期款及服務費後，嗣後因消費者(買方)信用瑕疵導致無法以該中古屋辦理貸款，致違約造成重大損失，遂生爭議。	依消費者保護法第43條規定踐行申訴及協調程序後，原屋主(賣方)同意退回4萬元補償消費者(買方)，業者同意退還服務費6萬元補償買方，圓滿解決爭執。	仲介	花蓮縣
34		消費者向建設公司購買預售屋，俟後發現該預售建案疑似未取得建築執照即行銷售，請求建商退還訂金並解除契約未果，致生糾紛。	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日內妥適處理，經地政處協調雙方達成和解，由建商退還全數訂金，消費者不再求償。	建商	基隆市
35	其他	民眾於本年初向建商購買預售屋，獲悉內政部103年5月2日發布預售屋外水電費補充規定後，要求建商退還外水電費遭拒，致生爭議。	案經依消費者保護法第43條規定函請建商妥處，並經地政處向消費者說明內政部103年5月2日發布之預售屋買賣外水電費補充規定，僅對發布後契約發生效力，發布前簽訂之契約仍應依各契約約定行使權利義務，消費者於明瞭後表示接受，解決紛爭。	建商	苗栗縣
36		消費者委託仲介業者購買土地，並約定須申請建築線，若未核准無法合法建築則無條件解除買賣契約，消費者表示本案買賣過程延宕過久，且仲介業者逕行要求解除買賣契約，於要求業者償還定金、孳息及已支付之雜費發生爭議。	案經依消費者保護法第43條規定函請仲介業者妥處，業者表示本案無法申請申請建築線，雙方已達成協議解除買賣契約，由業者退還已支付價金及定金孳息，解決紛爭。	仲介	雲林縣

房地產消費糾紛案例(103年1月至6月)

序	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
37		消費者委託仲介業者購買中古屋，發現房屋水塔漏水，請求修繕或降低價金遭拒，遂生爭議。	案經依消費者保護法第44條規定，召開消費爭議調解委員會調解成立，由仲介業者及賣方共同支付新台幣1萬2,000元作為修繕費用，解決紛爭。	仲介	彰化縣