

房地產消費糾紛案例 (97 年 7 月至 12 月)

案號	類型	案情說明	辦理情形及法令依據	糾紛來源	所屬縣市
1	契約審閱權	消費者未經其配偶同意，將其共有之成屋委託仲介業銷售，並簽定委託銷售契約，委託期間發現業者未依消保法第 11 條之 1 規定給予委託銷售契約審閱期，遂請求解除委託銷售契約遭拒，致生糾紛。	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，於期限內業者與消費者達成協議，仲介業者無條件與消費者解除委託銷售契約。	仲介	桃園縣
1-1	契約審閱權	消費者向建商購買預售屋，支付定金新臺幣 20 萬元，成立買賣契約後，發現建商未依消保法第 11 條之 1 規定給予契約審閱期，遂於簽約次日向建商請求定金返還及解除買賣契約遭拒，致生糾紛。	案經依消費者保護法第 43 條規定，函請建商依消費者保護法第 11 之 1 條規定提供契約審閱期，並於 15 日內妥處逕復消費者，於期限內建商返還新臺幣 20 萬元予消費者，雙方解除買賣契約。	建商	桃園縣
1-2	契約審閱權	消費者委託仲介業者購買成屋，支付斡旋金新台幣 2 萬元成立議價委託書後，始發現仲介業未依消保法第 11 條之 1 規定，給予議價委託書審閱期，遂請求斡旋金返還及解除議價委託契約遭拒，致生糾紛。	案經消保官依消費者保護法第 43 條規定，邀請仲介業者及消費者到府調解成立，仲介業者退還新台幣 1 萬元予消費者，雙方解除議價委託契約。	仲介	臺南市
1-3	契約審閱權	消費者向建商購買成屋，支付定金新臺幣 10 萬元，成立買賣契約，嗣後發現建商未依消保法第 11 條之 1 規定給予契約閱期，遂請求定金返還及解除買賣契約遭拒，致生糾紛。	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，於期限內達成協議，由建商退還新臺幣 9 萬元予消費者，雙方解除買賣契約。	建商	雲林縣
1-4	契約審閱權	消費者向建商購買預售屋，支付定金及簽約金計新臺幣 150 萬元，成立買賣契約，嗣後發現建商未依消保法第 11 條之 1 規定給予契約閱期，遂請求定金及簽約金返還及解除買賣契約遭拒，致生糾紛。	消保官依消費者保護法第 43 條規定，邀請建商及消費者到府調解成立，由建商退還新臺幣 150 萬元予消費者，消費者另以紅包乙份（新臺幣 5 萬元）致送建商，雙方解除買賣契約。	建商	雲林縣

房地產消費糾紛案例 (97 年 7 月至 12 月)

案號	類型	案情說明	辦理情形及法令依據	糾紛來源	所屬縣市
2	隱瞞重要資訊	消費者委託仲介業者購買成屋，支付斡旋金新台幣 11 萬元，斡旋成功後始聽說該屋曾發生非自然死亡事件，遂請求斡旋金返還及解除斡旋契約遭拒，致生糾紛。	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，仲介業者於期限內，查明該屋不曾發生非自然死亡事件，經仲介業者邀集買賣雙方達成協議，由賣方退還新臺幣 5.2715 萬元予消費者及，雙方解除斡旋契約。	仲介	彰化縣
3	廣告不實	消費者委託仲介業者購買成屋，該屋廣告坪數實際坪數不符，誤差在於增建（違建）部分，遂請求面積誤差部分（約 8 坪）找補遭拒，致發生糾紛。	案經消保官依消費者保護法第 43 條規定，邀請仲介業者及消費者到府協調，無法取得共識。嗣後由仲介業者總部協商，達成協議，由仲介業者退回服務報酬新臺幣 8 萬元、賣方退還價金新臺幣 2 萬元予消費者。	仲介	臺北縣
3-1	廣告不實	消費者向建商購買預售屋，支付簽約款新臺幣 10 萬元成立買賣契約，發現該屋廣告的停車位規劃與建造執照不符，有損其權益，遂請求價款返還及解除買賣契約遭拒，致生糾紛。	案經消保官邀集建商及消費者到府協調成立，由建商退還房屋價款新臺幣 10 萬元予消費者，雙方解除買賣契約。	仲介	桃園縣
3-2	廣告不實	消費者委託代銷業向建商購買預售屋，交屋時發現浴室排水不良及廚房、浴室格局及配置與樣品屋不同等，經多次向代銷業者反應未獲得妥善處理，致生糾紛。	案經依消費者保護法第 43 條規定函請代銷業者於 15 日內妥處逕復消費者，於期限內代銷業者已轉請建商處理完竣。	代銷	新竹市
4	「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，支付斡旋金新臺幣 5 萬元，斡旋金已轉成定金後，始發現廣告內容與事實不符，遂請求定金返還及解除買賣契約遭拒，致生糾紛。	案經消保官依消費者保護法第 43 條規定，函請業者於 15 日內妥處逕復消費者，於期限內達成協議，由賣方退還新臺幣 2.5 萬元予消費者，雙方解除買賣契約。	仲介	高雄市
4-1	「定金」返還(含斡旋金轉成定金返還)	消費者向建商購買成屋，支付定金新臺幣 10 萬元，成立買賣契約後，經考量財務狀況，恐日後無法履約，遂請求解除買賣契約及定金返還遭拒，致生糾紛。	案經消保官依消費者保護法第 43 條規定，函請業者於 15 日內妥處逕復消費者，於期限內達成協議，由建商退還新臺幣 10 萬元予消費者，雙方解除買賣契約。	建商	彰化縣

房地產消費糾紛案例 (97 年 7 月至 12 月)

案號	類型	案情說明	辦理情形及法令依據	糾紛來源	所屬縣市
4-2	「定金」返還(含斡旋金轉成定金返還)	消費者向建設購買成屋，支付定金新台幣 10 萬元成立買賣契約後，建商未依銷售人員承諾事項履行，遂請求定金返還及解除買賣契約遭拒，致生糾紛。	案經消保官依消費者保護法第 43 條規定，邀請建商及消費者到府協調成立，由建商退還新台幣 5 萬元予消費者，雙方解除買賣契約。	建商	南投縣
5	施工瑕疵	消費者向建商購買預售屋，交屋時發現牆壁有滲水情形，請求建商修繕遭拒，致生糾紛。	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，於期限內建商同意修繕。	建商	桃園縣
6	仲介「斡旋金」返還	消費者透過仲介業者租屋，支付斡旋金新臺幣 10 萬元，成立斡旋契約，嗣後於斡旋期間，因故無租屋意願，請求斡旋金返還及解除租屋斡旋契約遭拒，致生糾紛。	案經地政局實地對該者作業務檢查，並請其妥處本案。嗣後雙方達成協議，由仲介業者返還斡旋金新臺幣 10 萬元予消費者，雙方解除斡旋契約。	仲介	臺北縣
6-1	仲介「斡旋金」返還	消費者委託仲介業者購買成屋，支付斡旋金新台幣 10 萬元簽訂斡旋契約，逾斡旋期間議價未成，遂請求斡旋金返還及解除斡旋契約遭拒，致生糾紛。	案依消費者保護法第 43 條規定，函請仲介業者於 15 日內妥處逕復消費者，於期限內達成協議，由仲介業者退還斡旋金新台幣 10 萬元予消費者，雙方解除斡旋契約。	仲介	桃園縣
6-2	仲介「斡旋金」返還	消費者委託仲介業者購買成屋，支付斡旋金新台幣 2 萬元，成立斡旋契約，嗣後消費者表示無法貸款且斡旋金係用現金卡預借，遂請求斡旋金返還及解除斡旋契約遭拒，致生糾紛。	案經消保官依消費者保護法第 43 條規定，邀請業者及消費者到府調解成立，本案係因消費者個人因素無法購買，與仲介業無關，仲介業為體諒消費者經濟狀況，同意退還斡旋金新台幣 2 萬元予消費者，雙方解除斡旋契約。	仲介	臺南市
6-3	仲介「斡旋金」返還	消費者委託仲介業者購買成屋，支付斡旋金新臺幣 6 萬元成立斡旋契約，但已逾斡旋期限，仍未斡旋成功，遂請求終止斡旋及斡旋金返還、解除斡旋金契約遭拒，致生糾紛。	案經消保官依消費者保護法第 43 條規定，邀請業者及消費者到府調解成立，仲介業者同意退還新臺幣 3 萬元予消費者，雙方解除斡旋契約。	仲介	臺南市
7	未提供要約書或斡旋金契約選擇	消費者委託仲介業購買成屋，支付斡旋金新臺幣 5 萬元，斡旋成功後，始發現仲介業未提供要約書或斡旋金契約選擇，及屋內設備老舊，遂請求斡旋金返還及解除斡旋契約遭拒，致生糾紛。	案經地政處依消費者保護法第 43 條規定函請仲介業者於 15 日內依法妥處逕復消費者，於期限內達成協議，由仲介業者退還新臺幣 1 萬元予消費者，雙方解除斡旋契約。	仲介	彰化縣

房地產消費糾紛案例 (97 年 7 月至 12 月)

案號	類型	案情說明	辦理情形及法令依據	糾紛來源	所屬縣市
8	終止委售或買賣契約	消費者委託仲介業者銷售成屋，委託銷售期間仲介業者已找到買主，但因家人反對後悔不賣。仲介業者依委託銷售契約收取 4% 服務費，消費者不願支付，致生糾紛。	案經地政處依消費者保護法第 43 條規定函請仲介業者於 15 日內依法妥處逕復消費者，於期限內達成協議，仲介業者同意僅收取 2% 服務費，雙方解除委託銷售契約。	仲介	新竹市
9	房屋漏水問題	消費者委託仲介業者購買成屋，交屋後該屋有漏水情形，又發現房屋現況說明書記載該屋況無漏水，認為賣方及仲介業者刻意欺瞞，經向仲介業者要求修繕及減收服務費報酬遭拒，致生糾紛。	案經地政處依消費者保護法第 43 條規定，函請仲介業者於 15 日內妥處逕復消費者。逾期消費者仍未獲得妥適處處，嗣後經地政處邀請消費者、賣方及仲介業者到處達成協議，由仲介業者退還服務費新臺幣 12.5 萬元予消費者，請其自行僱工修繕。	仲介	台北市
9-1	房屋漏水問題	消費者委託仲介業者購買成屋，交屋後遇颱風來襲，該屋嚴重漏水，又發現房屋現況說明書記載該屋無漏水情事，認為賣方及仲介業者刻意欺瞞，經透過仲介業者要求賣方修繕遭拒，致生糾紛。	案經地政處依消費者保護法第 43 條規定，函請仲介業者於 15 日內妥處，於期限內達成協議，由賣方負擔全部修繕費用，仲介業者退還服務費 5 成作為賠償。	仲介	台北市
9-2	房屋漏水問題	消費者委託仲介業者購買成屋，交屋後發現該屋有漏水情形，請求仲介業者協調修繕遭拒，致生糾紛。	案經依消保法第 43 條規定，函請仲介業者於 15 日內妥處逕復消費者，於期限內達成協議，由賣方支付新臺幣 5 萬元予消費者，請其自行僱工修繕。	仲介	高雄市
9-3	房屋漏水問題	消費者委託仲介業者購買成屋，交屋後發現該屋有漏水情形，請求仲介業者協調修繕遭拒，致生糾紛。	案經依消保法第 43 條規定，函請仲介業者於 15 日內妥處逕復消費者，於期限內達成協議，由仲介業者支付新臺幣 3 萬元予消費者，請其自行僱工修繕。	仲介	高雄市
9-4	房屋漏水問題	消費者委託仲介業者購屋，交屋後 2 個月後，發現該屋嚴重漏水，及房屋現況說明書記載不實，認為賣方及仲介業者刻意欺瞞，遂請求賠償所有費用及解除買賣契約遭拒，致生糾紛。	案經依消保法第 43 條規定，函請仲介業者於 15 日內妥處逕復消費者，於期限內達成協議，由賣方同意負擔全部修繕費用新臺幣 10 萬元，及仲介業者退還全部服務費新臺幣 8 萬元予消費者。	仲介	桃園縣

房地產消費糾紛案例 (97 年 7 月至 12 月)

案號	類型	案情說明	辦理情形及法令依據	糾紛來源	所屬縣市
9-5	房屋漏水問題	消費者委託仲介業者購買成屋，交屋後因颱風來襲發現該屋有漏滲水及積水情形，遂請求仲介業及賣方處理遭拒，致生糾紛。	案經消保官依消費者保護法第 43 條規定，邀請賣方、仲介業者及消費者到府協調成立，由賣方分期支付新台幣 3.2 萬元修繕費予消費者，由其自行僱工修繕，另由仲介業者退還服務費新台幣 0.2 萬元予消費者作為該屋修繕補貼。	仲介	南投縣
9-6	房屋漏水問題	消費者向建商購買成屋，交屋後發現頂樓（3 樓）房間出現水漬及壁面突出情形，遂請求建商修繕遭拒，致生糾紛。	案經消保官依消費者保護法第 43 條規定，邀請消費者與建商到府協調成立，建商就漏水部分施作防水工程，並自完工之日起保固 2 年(由廠商出具保固書)，防水工程費用，由建商與消費者雙方各負擔二分之一。	建商	花蓮縣
9-7	房屋漏水問題	消費者委託仲介購買成屋，支付定金新臺幣 40 萬元，成立買賣契約，交屋前夕適逢颱風來襲，發現屋內有漏水情形，遂請求定金返還及解除買賣契約遭拒，賣方僅同意負擔修繕費用，致生糾紛。	案經地政處邀集買賣雙方到處達成協議，賣方退還新臺幣 40 萬元予消費者，雙方解除買賣契約。	仲介	臺中市
10	標的物貸款問題	消費者委託仲介購買成屋，支付價款新臺幣 50 萬元後，發現該屋貸款無法達約定金額（新臺幣 300 萬元），遂請求價款返還及解除買賣契約遭拒，致生糾紛。	案經地政處依消費者保護法第 43 條規定函請仲介業者於 15 日內依法妥處逕復消費者，於期限內達成協議，由賣方退還新臺幣 48 萬元予消費者，雙方解除買賣契約。	仲介	高雄市
10-1	標的物貸款問題	消費者委託仲介購買成屋，支付價款新臺幣 10 萬元後，發現該屋貸款無法達約定金額，遂請求價款返還及解除買賣契約遭拒，致生糾紛。	案經地政處依消費者保護法第 43 條規定函請仲介業者於 15 日內依法妥處逕復消費者，於期限內達成協議，由賣方退還新臺幣 4 萬元予消費者，雙方解除買賣契約。	仲介	高雄市
10-2	標的物貸款問題	消費者委託仲介購買成屋，支付價款新臺幣 12 萬元後，發現該屋貸款無法達約定金額，遂請求價款返還及解除買賣契約遭拒，致生糾紛。	案經地政處依消費者保護法第 43 條規定函請仲介業者於 15 日內依法妥處逕復消費者，於期限內達成協議，由賣方退還新臺幣 6 萬元予消費者，雙方解除買賣契約。	仲介	高雄市

房地產消費糾紛案例 (97 年 7 月至 12 月)

案號	類型	案情說明	辦理情形及法令依據	糾紛來源	所屬縣市
10-3	標的物貸款問題	消費者向建商購買成屋，支付定金新臺幣 40 萬元，成立買賣契約，因該屋貸款無法達約定金額，遂請求定金返還及解除買賣契約遭拒，致生糾紛。	案經地政處依消費者保護法第 43 條規定函請仲介業者於 15 日內依法妥處逕復消費者，於期限內達成協議，由仲介業者返還新臺幣 38 萬元予消費者及雙方解除買賣契約。	建商	彰化縣
10-4	標的物貸款問題	消費者向建商購買成屋，支付定金新台幣 10 萬元，成立買賣契約，嗣後因建商配合貸款之銀行利率過高，遂請求定金返還及解除買賣契約遭拒，致生糾紛。	案經消保官依消費者保護法第 43 條規定，邀請業者及消費者到府調解成立，建商同意退還新臺幣 9.8 萬元及雙方解除買賣契約。	建商	臺南市
11	其他	消費者委託 A 仲介業銷售成屋，並簽訂專任委託銷售契約，但又將該屋委託 B 仲介業銷售，嗣後 A 仲介業向消費者要求違約金新臺幣 8.8 萬元，消費者認為違約金過高，致生糾紛。	案經依消費者保護法第 43 條規定函請仲介業者於 15 日內依法妥處逕復消費者，於期限內達成協議，由消費者支付新臺幣 6 萬元予 A 仲介業，及雙方解除專任委託銷售契約。	建商	雲林縣
11-1	其他	消費者委託仲介購買成屋，支付價款新臺幣 50 萬元及服務費新臺幣 5.1 萬元，發現該須於 3 個月後始得辦理所有權移轉，遂請價金及服務費返還及解除買賣契約遭拒，致生糾紛。	案經依消費者保護法第 43 條規定函請仲介業者於 15 日內依法妥處逕復消費者，於期限內達成協議，買賣雙繼續履行買賣契約。	仲介	高雄市
11-2	其他	消費者委託仲介購買法拍屋，支付本票新臺幣 8 萬元後，因屋況不詳及家人反對，遂請本票返還及委託契約遭拒，致生糾紛。	案經依消費者保護法第 43 條規定函請仲介業者於 15 日內依法妥處逕復消費者，於期限內達成協議，由消費者支付服務費新臺幣 0.5 萬元，仲介業者退還本票及雙方解除委託契約。另仲介業者同意若爾後消費者再委託買賣房屋，可先扣除該服務費。	仲介	高雄市

製表人：內政部地政司蘇貴香

聯絡電話：04-22502157