

房地產消費糾紛案例(102年1月至6月)

案號	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	消費者委託仲介業者購屋，惟消費者認為業者於購屋及議價過程未給予契約審閱期，亦未解說相關契約內容規範，致消費者認為損及權益，遂請求返還已付之現金、支票、本票等遭拒，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日內妥處逕復消費者，業者表示已協商買賣雙方達成協議繼續履約，解決紛爭。	仲介	新北市
2	隱瞞重要資訊	消費者透過仲介業者購買成屋，嗣後發現房屋內部右後方出現下陷情形，主張經紀人員未盡告責任，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、消費者協調，並請仲介業者邀請本案出賣人出席，三方協商結果，三方合意由仲介業者及賣方共同支付新台幣12萬元整給予消費者作為瑕疵修繕費用及補償，解決糾紛。	仲介	宜蘭縣
3	隱瞞重要資訊	消費者透過仲介居間購買臨路農地，惟尾款付清前消費者發現係爭農地並未臨路，認為業者刻意隱瞞重要資訊，遂生爭議。	依消費者保護法第43條以下規定踐行申訴及調解程序後，二造合意依約履行。惟仲介業者同意折價服務報酬2萬5千元、賣方同意折價價金5萬元，作為補償消費者之損失。	仲介	花蓮縣
4	隱瞞重要資訊	消費者委託仲介業購買三房車位，買賣契約簽訂時仲介業也有註明車位位置，惟事後發現現況說明書有加註無車位(須支付租金)，請求解除買賣契約並退款10萬元遭拒，遂生爭議。	案經消保法第43條規定，函請仲介業於15日內妥處逕復消費者，仲介業者及賣方表示願意退還7萬元款項，雙方和解。	仲介	桃園縣
5	隱瞞重要資訊	消費者委託仲介業購買成屋，買賣契約成立後才發現一樓部分空間已改變，與建物成果圖不符，主張係仲介業惡意隱瞞資訊，遂請求返還價金、仲介費及損害賠償。	案經消保法第43條規定，函請仲介業於15日內妥處逕復消費者，雙方經本縣桃園市調解委員會調解，達成協議賠償消費者130萬元整，雙方和解。	仲介	桃園縣

房地產消費糾紛案例(102年1月至6月)

案號	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
6	隱瞞重要資訊	消費者委託仲介業者購屋，惟交屋後始發現屋內多處有蛀蟲嚴重侵蝕，申訴人認其權益受損衍生消費糾紛。	案經依消費者保護法第43條規定，函請仲介業者於15日內妥處逕復消費者，經公司表示交屋後公司即連繫賣方協商處理，業經賣方允諾即安排廠商進行除蟲，現均順利完成。	仲介	新北市
7	隱瞞重要資訊	消費者委託仲介公司購買成屋，經簽訂買賣契約後，消費者發現仲介公司隱瞞重要交易資訊（未告知隔壁間成交行情及該棟大樓曾發生自殺事件），遂請求解除契約，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，經達成和解解除契約。	仲介	臺北市
8	隱瞞重要資訊	消費者向建商購買預售屋，前往辦理交屋時發現建商擅自同意台電架設電桿於標的物旁，消費者遂請求建商出面解決此問題，致生糾紛。	案經消保官依消保法第43條規定協調成立，建商同意將已繳房屋價金無息退還買方，雙方解除買賣契約。	建商	臺南市
9	隱瞞重要資訊	消費者委託仲介業購買成屋，經簽訂不動產買賣契約書後，發現該屋曾有滲水紀錄及陽台外推情形，遂請求解除契約遭拒，致生糾紛。	案經消保官依消保法第43條規定協調成立，除仲介業委託地政士辦理移轉費用由消費者負擔外，剩餘已收之價金退還消費者，雙方解除買賣契約，解決紛爭。	仲介	臺南市
10	產權不清楚	消費者委託仲介業者購買成屋，臨路經查為私有建地，非為業者表示鄰地為公有道路，遂要求解約遭拒，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，業者與消費者雙方和解，並解除買賣契約。	仲介	高雄市
11	「定金」返還(含斡旋金轉成定金返還)	消費者透過仲介業者購屋，因業者未告知其權利義務、未提供3個月成交行情及建物有違建部分，故主張業者應退還二分之一定金(斡旋金已轉為定金)遭拒，遂生爭議。	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，並經地政處居間協調雙方已達成和解，由賣方退還買方二分之一定金，解決紛爭。	仲介	基隆市

房地產消費糾紛案例(102年1月至6月)

案號	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
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置房屋，已簽訂斡旋契約並支付10萬元定金，未料業者於通知成交後遲未辦理簽訂買賣契約事宜，消費者認為業者顯已違約，遂生爭議。	案經本府函請仲介業者妥善處理，爭議雙方於本府協調處理下已和解，並協議取消買賣契約。	仲介	彰化縣
13	施工瑕疵	消費者購買成屋後，於驗屋時發現屋內大理石地板出現水漬且脫膠情況嚴重。因建商未積極處理，消費者遂請專業人士估價，然估價結果與建商評估有落差，致生糾紛。	案經消保官依消保法第43條規定協調成立，經消費者挑選建材並同意於施工前先繳期款後，建商同意施做大理石工程，待完成後，消費者願意立即交屋並繳清所有款項，解決爭議。	建商	臺南市
14	交屋遲延	消費者委託仲介業購買成屋，買賣契約簽訂後，因仲介業者未適時提醒及服務導致消費者過戶等程序遲延，須支付違約金與賣方，遂請求仲介業者代為支付違約金。	案經消保法第43條規定，函請仲介業於15日內妥處逕復消費者，仲介業者表示願代消費者支付違約金，雙方和解。	仲介	桃園縣
15	仲介「斡旋金」返還	消費者與仲介業者簽斡旋契約購買不動產，支付斡旋金20萬，從出價398萬(含傢俱)到更改斡旋契約出價440萬(不含傢俱)，某日午間消費者向業者表示不願再與屋主談價，當日傍晚業者卻來電呈報已成交，因而產生爭議。	案經依消保法第43條規定，函請仲介業於15日內妥處，經本府地政處邀集業者、消費者及賣方(屋主)協調，三方同意仲介業者所收取新臺幣20萬斡旋金，應退還買方新臺幣16萬4千元，餘新臺幣3萬6千元給付本案賣方作為買方違約金等所有補償，買賣雙方同意各包一紅包(金額不拘)給予仲介業者作為本案居間報酬。	仲介	宜蘭縣
16	仲介「斡旋金」返還	消費者委託仲介業購買成屋，消費者於交付斡旋金後覺得出價過高，致電仲介業表示要求取消此筆斡旋協議，惟仲介業表示已成交，遂請求仲介業退還斡旋金。	案經消保法第43條規定，函請仲介業於15日內妥處逕復消費者，仲介業者及賣方表示願意退還斡旋金，雙方和解。	仲介	桃園縣

房地產消費糾紛案例(102年1月至6月)

案號	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
17	仲介「斡旋金」返還	委請業者仲介購買成屋，買方支付斡旋金5萬元後查覺該房產管理非仲介所稱24小時管理員駐守，遂要求退還，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，業者返還斡旋金5萬元予買方，雙方達成和解。	仲介	高雄市
18	仲介「斡旋金」返還	消費者委託仲介業者購屋，已支付斡旋金商業本票新台幣50萬元，因簽不動產買賣意願書時與當時談論的條件不符，要求退還本票遭拒，致生消費糾紛。	本案經本府協調成功，買方以新台幣3萬元補貼賣方，賣方支付仲介公司服務費1萬元，仲介公司歸還買方商業本票新台幣50萬元，不動產買賣意願書及要約書同時作廢。	仲介	嘉義市
19	仲介「斡旋金」返還	消費者委託仲介購買房屋，並支付16萬本票作為斡旋金，惟事後反悔，向仲介要求取消購買要約並返還斡旋金，因仲介拒絕，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，由仲介返還消費者支付之斡旋金16萬本票，解決紛爭。	仲介	臺中市
20	仲介「斡旋金」返還	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，惟消費者嗣後發現房屋瑕疵，不願購買，請求仲介公司返還斡旋金，仲介稱已被屋主沒收，無法退還，致生糾紛。	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，並經地政局召開協商會議，仲介公司同意返還斡旋金10萬元，消費者、屋主及仲介公司共同簽訂協議書，三方同意無條件解除買賣有關之契約，亦不得有任何求償行為。	仲介	臺北市
21	仲介公司欺罔行為	消費者委託仲介業者購買成屋，消費者於業者透露底價後下訂並繳交定金，然事後賣方反悔不賣，消費者認為業者疑有欺騙消費者之虞，致使自身權益遭受損失，要求仲介業賠償雙倍定金，致生糾紛。	案經消保官依消保法第43條規定協調成立，消費者同意接受仲介業者無息返還已支付之價金，雙方解除議價契約。	仲介	臺南市

房地產消費糾紛案例(102年1月至6月)

案號	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
22	仲介公司欺罔行為	消費者透過仲介業者購買成屋，仲介業者與賣方蓄意欺瞞屋況，其不動產標的現況說明書記載未據實告知房屋牆壁有壁癌及龜裂情形，消費者認為賣方和仲介業者聯合欺騙且態度不善，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，賣方同意補貼消費者新臺幣5萬元整修費用，並完成交屋，三方對爭議事項達成和解，解決糾紛。	仲介	宜蘭縣
23	服務報酬爭議	消費者專任委託仲介業者銷售房屋，於委售期間逕將房屋銷售予委託期間業者曾帶看之買方，遭仲介請求屋主給予服務報酬，致生爭議。	案經依消保法第43條規定，函請仲介業者於15日內妥處，消費者同意給付服務報酬新台幣17萬5千元，解決糾紛。	仲介	南投縣
24	終止委售或買賣契約	消費者委託仲介業者銷售房屋，買方於支付2萬元斡旋金後，消費者(賣方)以年邁不想搬動為由主張解約，致生糾紛。	案經依消費者保護法第43條規定，函請仲介業者限期內妥處，經仲介公司數次協議溝通後，消費者(賣方)同意賣屋並正式簽訂契約，解決糾紛。	仲介	雲林縣
25	終止委售或買賣契約	消費者委託仲介業者銷售不動產並簽立委託銷售契約書，因業者未告知標的附近不動產成交行情，卻建議降低價格設定底價，期間消費者曾向業者表示不希望以底價成交並取消設定底價，然業者即告知已有買方出價達成底價，消費者表示無法出售並願對業者適度賠償解除契約，遂生賠償金額爭議。	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，消費者同意支付新臺幣17萬元作為仲介業者賠償服務費，不另支付買方及仲介業者後續賠償費用，仲介業者應負責處理買方各項解約事宜，解決糾紛。	仲介	宜蘭縣
26	終止委售或買賣契約	消費者委託仲介業者購屋，因房屋白蟻侵蝕情況嚴重，主張終止買賣契約遭拒，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，買賣雙方無條件解除契約，雙方和解。	仲介	高雄市

房地產消費糾紛案例(102年1月至6月)

案號	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
27	終止委售或買賣契約	消費者委託仲介業者購屋，並於看屋當日簽訂買賣契約，支付簽約金3萬及本票92萬，惟嗣後消費者認為未給予契約審閱期，另立契日期為10天後，惟消費者仍有所疑慮，遂請求退回本票，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日內妥處逕復消費者，業者表示買賣雙方已合意解除該買賣契約，由賣方沒收買方3萬元，並退還買方本票92萬。	仲介	新北市
28	終止委售或買賣契約	消費者委託仲介業者售屋，惟買方一再拖延交付價金，致消費者(賣方)認其權益受損，遂要求解約，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日內妥處逕復消費者，業者表示本案經協商買賣雙方已同意解除契約，並於買賣契約書相關條款簽章為憑。	仲介	新北市
29	終止委售或買賣契約	消費者委託仲介業者購屋，並已支付定金新台幣50萬元，惟主張買賣契約書無審閱期且未提供房屋現況說明書，遂要求退還定金遭拒，致生消費糾紛。	經本府協調成立，賣方同意退還定金50萬元予買方，買方同意付仲介公司服務費5萬元，買賣契約書同時作廢，解決紛爭。	仲介	嘉義市
30	終止委售或買賣契約	消費者主張經仲介公司疲勞轟炸於凌晨時間簽訂買賣契約，事後發現契約內容多項與事實不符，多次要求解約未果，致生糾紛。	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，消費者同意支付賣方新臺幣15萬元，並解除契約，嗣後消費者又主張仲介公司未退還屋主未同意出價之斡旋金新臺幣2萬元整，經地政局電話協調後，仲介公司同意退還，達成和解。	仲介	臺北市
31	房屋漏水問題	消費者委託仲介業購買成屋，買賣契約書中註明未漏水，經買賣成交入住後發現房屋有漏水情形，遂請求按房屋減損的價值給予價金的補償。	案經消保法第43條規定，函請仲介業於15日內妥處逕復消費者，仲介業者表示賣方願補貼5萬元予消費者，雙方和解。	仲介	桃園縣

房地產消費糾紛案例(102年1月至6月)

案號	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
32	房屋漏水問題	消費者稱透過仲介公司購屋，業者隱匿房屋漏水嚴重問題，遂請求解除契約、退還仲介費用及其他費用遭拒，致生爭議。	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，並經地政處居間協調雙方已達成和解，由賣方負維修之責任。	仲介	基隆市
33	房屋漏水問題	消費者向建商購買新成屋，進住前即發現房屋有漏水問題，遂要求建商處理，惟入住半年業者仍未處理，致生糾紛。	案經依消費者保護法第43條規定，函請仲介業者限期內妥處，建商表示已將漏水情形改善完成，圓滿解決糾紛。	建商	雲林縣
34	房屋漏水問題	消費者多年前透過仲介公司購屋，惟簽約前業者承諾未來若有進行漏水修繕，賣方願支付修繕費用，然事後欲透過業者聯絡屋主處理漏水修繕未果，致損益受損衍生糾紛。	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。業者表示本案同意補貼消費者修繕費用新台幣陸萬元整，解決紛爭。	仲介	新北市
35	房屋漏水問題	消費者委託仲介業者購買成屋，嗣後發現房屋有嚴重漏水情形，於自行修繕後，透過業者請求賣方補償修繕費用遭拒，致生糾紛。	本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，惟雙方無法自行和解，故再經地政局召開協商會議，經協調後，由仲介支付部分維修費用，雙方和解。	仲介	臺中市
36	房屋漏水問題	消費者向建商購買新成屋，然一個多月後發現多處漏水，立即請求建商處理，且消費者因漏水情形嚴重無法入住而拒絕支付尾款。建商於處理漏水問題時，因故又造成房屋多處毀損，消費者因此請求房屋損害及精神損失，致生糾紛。	案經消保官依消保法第44條規定調解成立，建商同意補貼支付買方貸款利息差額，而買方同意拋棄其餘請求權。	建商	臺南市

房地產消費糾紛案例(102年1月至6月)

案號	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
37	房屋漏水問題	消費者委託仲介購買房屋，簽約時仲介及賣方皆稱無滲漏水，惟交屋時發現有滲漏水、壁癌及排水不良現象，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，嗣業者表示經與屋主連繫已將漏水狀況修復完妥，並經消費者現勘確認無誤在案。	仲介	新竹市
38	標的物貸款問題	消費者委託仲介業購買成屋，買賣契約書簽訂後，因未告知土地坪數小於建物坪數，導致貸款方面有問題，遂請求解除契約並退還所有價金。	案經消保法第43條規定，函請仲介業於15日內妥處逕復消費者，仲介業者表示賣方願解除合約，雙方達成和解。	仲介	桃園縣
39	標的物貸款問題	消費者經由仲介業者購屋，惟因擔心貸款成數不足致無法履約，為免違約賠償問題，主強解約遭拒衍生糾紛。	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，業者表示經買賣雙方協調後同意順延履約日期，已達成共識和解在案。	仲介	新北市
40	未提供要約書或斡旋契約選擇	消費者表示仲介業者未清楚告知斡旋金契約與內政部版「要約書」之區別及替代關係，遂交付斡旋金10萬元，致生糾紛。	案經消保官依消保法第43條及第44條規定，邀請仲介業者與消費者協商，雙方達成協議，由業者退還新台幣5萬元斡旋金予消費者，雙方和解。	仲介	南投縣
41	其他	消費者向建商購屋，交屋後發現屋前馬路遭鄰地所有人主張產權，遂生通行阻礙，致生爭議。	案經消保官依消保法第43條規定協調成立，由建商報請工務等機關命屋前馬路地主拆除障礙物。	建商	臺南市