

115年上半年房地產消費糾紛案例

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銷售房屋，認為業者未清楚說明專任委託銷售契約之權利義務，且未提供契約審閱期，即要求簽立1年之專任委託銷售契約，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，嗣後業者表示，已與消費者達成共識，雙方無條件提前終止專任委託契約，達成和解，消弭糾紛。	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，於驗屋時始發現該標的物頂樓有加蓋違章之重大瑕疵，已影響居住安全，主張業者於交易過程中，未揭露相關資訊，遂請求解除契約遭拒，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，嗣後業者表示，同意支付部分違約金予賣方，雙方解除買賣契約，另業者不收取服務報酬費，達成和解，消弭糾紛。	仲介	臺北市
3		消費者透過仲介業者承租房屋，入住後發現屋內有潮濕、通風不良及牆面發霉等情形，認為已影響居住品質。主張業者於刊登租屋廣告過程中，均未揭露上述重要資訊，致其於資訊不完整之情況下承租房屋，遂請求業者返還已支付之仲介服務報酬費遭拒，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，經地政當局多次協調後達成和解，業者同意退還全額服務報酬費予消費者，達成和解，消弭糾紛。	仲介	臺北市
4		消費者透過代銷業者購買預售屋，於銷售說明會過程中，代銷專員明確採獨立支管配置，不與3至15樓共用主幹道，並非獨立支管，卻改口稱共用主幹道，並提供與實際不符之圖資，拒絕提供真實資料，期以建設公司不發現2樓實際與3至15樓共用主幹道，並非獨立支管，向業者反映，業者卻改口稱銷售時有提及獨立管工法，主張業者有隱瞞銷售行為，認其權益受損，衍生糾紛。	案經函請代銷業者依消費者保護法第43條規定於15日內妥處，嗣後業者表示，經查證後係為內部受僱人向消費者釐清並致歉，消費者接受該員道歉並同意由該員支付償金以補償損失，達成和解，消弭糾紛。	代銷	新竹縣
5		消費者向建商購買預售屋，建商於銷售過程中說明備齊身心障礙者加購無障礙車位，因完成購屋，現已無障礙車位，建商以股東身分對外開放、不予販售等理由拒絕，遂請求其提供可供一般消費者之依據或是否仍有具體資訊均未獲購之名額等具體資訊均未獲，認其權益受損，衍生糾紛。	案經函請建商依消費者保護法第43條規定於15日內妥處，嗣後建商表示，已協助消費者完成加購無障礙車位相關程序，達成和解，消弭糾紛。	建商	臺中市
6	廣告不實	消費者透過仲介業者購買成屋，簽訂買賣契約後，始獲悉該標的物重大瑕疵，主張業者未於簽約前揭露重要資訊，遂請求業者返還服務報酬費，衍生糾紛。	依「不動產說明書應記載及不得記載事項」之規定，房屋出售時應記載事項（專有部分）於產權持有期間發生兇殺、自殺、一氧化碳中毒或其他非自然死亡之情形。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，嗣後業者表示，雙方達成共識，消費者同意僅返還部分服務報酬費，達成和解，消弭糾紛。	仲介	宜蘭縣
7		消費者透過代銷業者購買預售屋，於銷售說明會過程中，代銷專員明確採獨立支管配置，不與3至15樓共用主幹道，並非獨立支管，卻改口稱共用主幹道，並提供與實際不符之圖資，期以建設公司不發現2樓實際與3至15樓共用主幹道，並非獨立支管，向業者反映，業者卻改口稱銷售時有提及獨立管工法，主張業者有隱瞞銷售行為，認其權益受損，衍生糾紛。	案經函請代銷業者依消費者保護法第43條規定於15日內妥處，嗣後業者表示，經查證後係為內部受僱人向消費者釐清並致歉，消費者接受該員道歉並同意由該員支付償金以補償損失，達成和解，消弭糾紛。	代銷	桃園市
8		消費者向建商購買預售屋，主於銷售過程告知大梁位置與現況不符，交易資訊說明並返還全額已繳價款，且不得收取其他額外賠償或違約費用遭拒，衍生糾紛。	案經函請建商依消費者保護法第43條規定於15日內妥處，經地政局協調，嗣後業者表示，消費者所稱之大梁是屬建築結構之承重梁，對於銷售時之所述有認知上的誤差，已向消費者解釋說明，雙方達成共識，解除買賣契約，消費者同意建商自其已繳價款扣除違約金，剩餘金額返還，達成和解，消弭糾紛。	建商	臺南市
9	「定金」返還(含斡旋金轉成定	消費者向房東租賃房屋，租期屆滿後已依約完退租及房屋押金，嗣後房東卻表示須待下一位房客完成簽約後始能退還押金，拒絕立即交還，消費者主張房屋既已完成點交且無其他待處理事項，應不得拖延返還押金，遂衍生糾紛。	案經函請房東依消費者保護法第43條規定於15日內妥處，經地政局多次協調後，房東於消費者全額押金予消費後，房東於消費者，達成和解，消弭糾紛。	其它	臺北市
10		消費者向建商購買預售屋，已支付定金並簽立買賣契約，主張建商於簽約時允諾如銀行無核辦貸款會退還已付定金，嗣經銀行評估因因素無法核貸，買契約，遂請求解除買賣契約，認其權益受損，衍生糾紛。	案經函請建商依消費者保護法第43條規定於15日內妥處，嗣後建商表示，雙方解除買賣契約，消費者已繳定金扣除手續費，剩餘金額返還，達成和解，消弭糾紛。	建商	苗栗縣

115年上半年房地產消費糾紛案例					
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
11	金返還)	消費者透過仲介業者購買成屋，支付約書，嗣後因未充分揭露，並解除糾紛。	案經函請仲介業者依消費者保護法第43條規定，共計扣除部分金額。	仲介	臺南市
12		消費者透過仲介業者購買成屋，該物標簽買賣契約，認其主事，遂解除糾紛。	案經函請仲介業者依消費者保護法第43條規定，共計扣除部分金額。		
13	開工遲延	消費者向建商購買預售屋，於簽約後，因該標的物未如期完工，遂對建商提出疑義，認其權益受損，衍生糾紛。	依「預售屋買賣定型化契約應記載及不得記載事項」第12點規定，逾期交付使用，每逾1日，應按已繳房款之5%計算遲延利息。案經函請建商依消費者保護法第43條規定，並允諾如期完工，達成和解，消弭糾紛。	建商	澎湖縣
14	施工瑕疵	消費者向建商購買預售屋，入住後發現水管會產生噪音，似管線不妥，遂向建商反應，認其權益受損，衍生糾紛。	案經函請建商依消費者保護法第43條規定，於15日內妥處，嗣後建商表示，該戶入住樓層為第15樓，經排查已於13至16樓加裝水錘吸收器以緩衝水壓，消除管路異音，達成和解，消弭糾紛。	建商	新北市
15		消費者向建商購買預售屋，交屋後發現車位地面塗層使用AB膠黏著，卻遭告知已過保固期限，認其權益受損，衍生糾紛。	案經函請建商依消費者保護法第43條規定，於15日內妥處，嗣後建商表示，已協助僱工修繕完成，後續管理維護由消費者自行負責，達成和解，消弭糾紛。	建商	新北市
16		消費者向建商購買成屋，入住後持續有水錘聲，請求建商處理未獲回應，認其權益受損，衍生糾紛。	案經函請建商依消費者保護法第43條規定，於15日內妥處，嗣後建商表示，該戶入住樓層為第15樓，經排查已於13至16樓加裝水錘吸收器以緩衝水壓，消除管路異音，達成和解，消弭糾紛。	建商	新北市
17		消費者向建商購買預售屋，驗屋時發現屋內樓梯轉角平台淨高不足，自樓梯級面最外緣量至天花板底面垂直淨高小於190公分，認為違反建築法規，遂請求提供竣工圖確認，並要求限期改善及相應補償方案，未獲回應，衍生糾紛。	案經函請建商依消費者保護法第43條規定，於15日內妥處，並依「建築技術規則建築設計施工編」第35條規定，自樓梯級面最外緣量至天花板底面、梁底面或上一層樓梯底面之垂直淨空距離，不得小於190公分。嗣後建商表示，承諾淨高不足190公分之3階梯將拆除重新施作及提供15年保固，並由原設計建築師及結構技師簽認確認，且依實際變更情況修正竣工圖說報請都發局留存，另修繕變更工程前，倘銀行作業需先行撥付房屋貸款，貸款撥款日由實際交屋日期間之貸款利息全額由建商負擔，達成和解，消弭糾紛。	建商	臺中市
18		消費者向建商購買預售屋，於驗收時發現玄關大門室內面烤漆嚴重不均，與宣傳廣告所呈現玄關大門外觀明顯不符，請求建商更換全新大門，惟建商表示大門室內面僅外觀更換，僅同意修補外觀，認其權益受損，衍生糾紛。	案經函請建商依消費者保護法第43條規定，於15日內妥處，嗣後建商表示，雙方達成協議，消費者同意建商請廠商以噴漆美容方式美化修繕，室內面及室內門框進行美化修繕，並完成驗收，達成和解，消弭糾紛。	建商	臺中市
19		消費者向建商購買預售屋，交屋前發現該標的物入口外牆飾面因瑕疵有進行表面裝修工程之可能，恐有漏水之虞，遂請求建商負擔瑕疵擔保義務，請求限期修繕完成，並確保交付的房屋無減損，獲回應，衍生糾紛。	依「預售屋買賣定型化契約應記載及不得記載事項」第15點第1款規定，賣方就契約約定之房屋瑕疵或未完成修繕，應於交屋前完成修繕。案經函請建商依消費者保護法第43條規定，於15日內妥處，嗣後建商表示，雙方達成共識，該屋入口外牆飾面裝修工程未完竣，修繕工程費用則由建商全額負擔，達成和解，消弭糾紛。	建商	雲林縣

115年上半年房地產消費糾紛案例					
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
28	房屋現況說明書內容與現況不符	消費者透過代銷業者購買預售屋，於簽訂買賣契約時，與業者確認房屋大門口上方仍設有橫樑，與當初說明書內容不符，致其須額外支出裝潢費用，遂因業者及建商未依約履行負擔，衍生糾紛。	案經函請代銷業者依消費者保護法第43條規定於15日內妥處，經地政局多次協調獲得共識，消費者裝修費用，達成和解，消弭糾紛。	代銷	臺北市
29		消費者透過仲介業者購買成屋，已簽定買賣契約並繳納部分房地稅，嗣後發現該屋內1、2樓結構與房屋現況說明書記載無異，主牆裂縫或返還已支付款項遭拒，衍生糾紛。	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，嗣後雙方無條件解除買賣契約，且業者已付價款，並返還消費者已付服務報酬費，達成和解，消弭糾紛。	仲介	苗栗縣
30	終止委售或買賣契約	消費者向建商購買預售屋，簽訂買賣契約並支付部分價款後，嗣因個人因素，請求解除買賣契約及退款，惟後續又表示無法全額退款，認其權益受損，衍生糾紛。	案經函請建商依消費者保護法第43條規定於15日內妥處，嗣後建商表示，同意解除買賣契約，並無條件退還消費者已繳價款，達成和解，消弭糾紛。	建商	基隆市
31		消費者向建商購買預售屋，簽訂買賣契約與支付部分價金後，發現該標的物建築整體價格調降，認為建商於銷售過程中以「不二價」欺騙，遂請求解除買賣契約並返還已付價金遭拒，衍生糾紛。	案經函請建商依消費者保護法第43條規定於15日內妥處，經地政局召開協商會議，建商同意無條件解除買賣契約，並全額返還消費者已繳價金，達成和解，消弭糾紛。	建商	桃園市
32	終止委售或買賣契約	消費者透過仲介業者銷售成屋，簽訂專任委託銷售契約，嗣因銷售不預期，希望透過多家業者聯名委託銷售，遂請求解除專任委託銷售契約改為一般委託銷售契約，遭拒，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，嗣後業者表示，同意無條件終止專任委託銷售契約，另行簽訂一般委託銷售契約，達成和解，消弭糾紛。	仲介	高雄市
33		消費者透過仲介業者銷售成屋，簽訂委託銷售契約後，主理人未依委託契約內容落實回報銷售狀況及解除銷售契約遭拒，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，嗣後業者表示，雙方達成共識並簽署協議書，下架委託銷售廣告，無條件解除銷售契約，達成和解，消弭糾紛。	仲介	高雄市
34		消費者向建商購買成屋，已簽立買賣契約並支付定金，嗣後業者告知該標的物總價金額調高，其配合之裝潢費，且需使用其配合之裝潢公司，否則視為違約，主理人未於交易過程中載明買賣總價款，且於交易過程中皆未說明須使用裝潢公司，認其權益受損，遂請求解除買賣契約並返還定金遭拒，衍生糾紛。	案經函請建商依消費者保護法第43條規定於15日內妥處，經協商後，消費者同意建商由定金扣除行政作業者費後，剩餘返還，雙方解除買賣契約，達成和解，消弭糾紛。	建商	屏東縣
35	房屋漏水問題	消費者透過仲介業者購買成屋，簽立買賣契約後發現屋內有漏水之重大瑕疵，主張業者與賣方買賣契約遭拒，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，嗣後業者表示，與賣方及消費者三方達成協議書，買賣雙方無收取仲介服務報酬費用，達成和解，消弭糾紛。	仲介	高雄市
36		消費者透過仲介業者購買成屋，簽立買賣契約後發現臥室內天花板及牆壁有滲水之情事，經查確是該標的物樓上住戶浴室防水層損壞所致，請求業者協調修繕遭拒，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，嗣後業者表示，同意自行修繕房屋漏水工程，並減價方式作為修繕費用補償，並於簽署協議書約定免除賣方該部分瑕疵擔保及保固責任，另消費者僅需支付部分仲介服務費予業者，達成和解，消弭糾紛。	仲介	高雄市
37	標的物貸款問題	消費者透過仲介業者購買成屋，已簽訂貸款契約，因標的物本身條件及屋況拒絕核貸，故對屋況條件及買賣契約產生疑慮，遂請求解除買賣契約遭拒，衍生糾紛。	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，經地政局多次協調，嗣後業者表示，於簽立買賣契約時，已與賣方說明並釐清該標的物本身條件之重要資訊，惟該屋遭銀行拒絕核貸，賣方則同意負擔全額仲介服務報酬費，達成和解，消弭糾紛。	仲介	臺北市
38		消費者向建商購買預售屋，該標的物係與朋友雙方合資購買，惟登記其名下，嗣因個人因素，請求建商辦理房屋轉讓之情事遭拒，認其權益受損，衍生糾紛。	案經函請建商依消費者保護法第43條規定於15日內妥處，嗣後建商表示，查本案買賣契約於112年2月15日簽定，故不適用修正後平均地權條例限制換約規定，已協助消費者與受讓人簽立轉讓協議書並辦理後續事宜，達成和解，消弭糾紛。	建商	新北市
39		消費者向建商購買預售屋，主張建商於驗屋時不提供窗框淋水測試，限制驗收項目，剝奪買方檢驗權，認其權益受損，衍生糾紛。	案經函請建商依消費者保護法第43條規定於15日內妥處，嗣後建商表示，於官方LINE公告通知消費者窗框淋水測試驗收日期，當日以花灑噴淋方式進行窗框防水及排水測試，達成和解，消弭糾紛。	建商	新北市

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
40	其他	消費者透過仲介業者承租房屋，入住後發現業者未按約定日期完成天然氣屋清潔與搬離前屋主家俱，且安全疑慮，請求業者解除租賃契約與退還租金遭拒，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，嗣後業者表示，房東同意全額退還租金、並簽立解約協議書，另業者返還全額仲介服務報酬費予消費者，達成和解，消弭糾紛。	仲介	新北市
41		消費者向包租業者承租房屋，入住後發現公共區域環境髒亂，且與其他租客因共同生活問題屢生摩擦，雖業者居間協調，惟相關情形未獲改善，主張居住環境已未達合理居住之基本條件，請求解除租賃契約，並返還押金遭拒，衍生糾紛。	經函請包租業者依消費者保護法第43條規定於15日內妥處，經地政局多次協調，業者同意解除租賃契約，退還消費者未入住日數之租金和全額押金，達成和解，消弭糾紛。	其它	臺北市
42		消費者向建商購買預售屋，業者於銷售時允諾贈送「廚房櫥櫃及標準四件式廚具」，並負責設計安裝，倘若買方欲自行購買其它品牌，則退還該贈品等值價格費用，對建商所退費用總額產生疑慮，主張前開「廚房櫥櫃及標準四件式廚具」所值價格與退費總額有落差，拒絕交屋，衍生糾紛。	案經函請建商依消費者保護法第43條規定於15日內妥處，嗣後建商表示，經重新覈實「廚房櫥櫃及標準四件式廚具」的實際價格後，已按實際價金總額退還予消費者，達成和解，消弭糾紛。	建商	彰化縣
43		消費者向房東租賃房屋，雙方合意提前結束租賃契約，請求房東退還押金、解約後未入住日數之租金及電費遭拒，衍生糾紛。	案經函請房東依消費者保護法第43條規定於15日內妥處，嗣後房東表示，雙方就租賃契約認知上所差異，經地政局協調，房東同意退還全額押金，並就已收取該月之租金及電費，扣除已入住日數之租金及使用電費，剩餘返還予消費者，達成和解，消弭糾紛。	其它	臺南市