

基隆市政府 函

地址：202201基隆市中正區義一路1號

承辦人：謝佳育

電話：02-24201122 分機2415

電子信箱：hcy613@mail.klcg.gov.tw

201
基隆市信義區東信路125號

受文者：基隆市不動產仲介經紀商業同業公會

發文日期：中華民國111年8月19日

發文字號：基府地權貳字第1110133139號

速別：普通件

密等及解密條件或保密期限：

附件：如主旨

主旨：函轉內政部統整之111年上半年度房地產消費糾紛案例集1份供參，請查照。
說明：依據內政部111年8月17日台內地字第1110264994號函辦理。

正本：基隆市不動產仲介經紀商業同業公會、基隆市不動產開發商業同業公會
副本：本府地政處

市長 林右昌

田野茶亭

房地產消費糾紛案例(111年1月至6月)

| 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 | 隱瞞重要資訊 | 消費者向建商購買成屋，主張建築樓高3.6米，惟實際丈量僅3.2米，認其權益受損衍生消費糾紛。 | 案經函請建設公司依消費者保護法第43條規定於15日內妥處，嗣洽建商表示，已向消費者說明及解釋，並附有消費者簽訂之同意書為憑，雙方達成和解。 | 建商 | 新北市 |
| 2 | 消費者向建商購買預售屋，主張張簽約過戶後，發現業者明告知屋內牆壁多處大間隙裂痕，致生消費糾紛。 | 消費者透過仲介業者購買成屋，主張簽約過戶後，發現業者明告知屋內牆壁多處大間隙裂痕，致生消費糾紛。 | 案經花蓮縣政府依消費者申訴程序辦理，嗣經仲介、消費者與賣方協調後達成和解，消費者費用。 | 仲介 | 花蓮縣 |
| 3 | 廣告不實 | 消費者向建商購買預售屋，主張建案銷售時，DM及現場變階段均為贈送雙口爐，至致生消費糾紛。 | 案經函請建設公司依消費者保護法第43條規定於15日內妥處，雙方調解成立簽訂協議書，由建商補償消費者7萬元。 | 建商 | 新北市 |
| 4 | 「定金」返還(含轉斡旋金返還) | 消費者向建商購買預售屋，建商以可節名義簽定，買賣契約，並支付定金10萬元，嗣後查詢行情，且要求知未成年入場行款，要求解約遭拒，遂生爭議。 | 案經依消費者保護法第43條規定，函請建商妥適處理，買賣雙方達成協議解除買賣契約，並退還定金10萬元予消費者。 | 建商 | 臺北市 |
| 5 | 消費者向建商訂購預售屋，支付定金並完成簽定契約之歸責於，遂致解之情事，應沒收全額定金，遂生糾紛。 | 消費者向建商訂購預售屋，支付定金並完成簽定契約之歸責於，遂致解之情事，應沒收全額定金，遂生糾紛。 | 依消費者保護法第43條規定踐行申訴及調解程序後，協調會中建商同意退還定金6成，並扣除手續費用，雙方達成和解並同意解除契約。 | 建商 | 臺南市 |
| 6 | 消費者向建商承購預售屋，保固期內因4樓洗衣機排水孔破裂，要求業者妥為修繕未果，致生糾紛。 | 消費者向建商承購預售屋，保固期內因4樓洗衣機排水孔破裂，要求業者妥為修繕未果，致生糾紛。 | 案經彰化縣政府依消費者保護法第43條規定，函請建商於15日內妥適處理，並召開調解會議協同雙方達成協議，業者承諾願於保固期限內負責修繕責任，並就尚未修繕部分先行給付賠償金4萬元予消費者。 | 建商 | 彰化縣 |
| 7 | 施工瑕疵 | 消費者向建商購買預售屋，嗣後發現電信設備與原設計不符，致生消費爭議。 | 案經消保官召開調解會議，雙方調解成立，由建商依原設計重新施工。 | 建商 | 屏東縣 |

房地產消費糾紛案例(111年1月至6月)

| | | | | |
|----|---|---|----|-----|
| 8 | <p>消費者106年向建商購屋，110年外牆大塊石材掉落並毀損採光罩，請求業者修繕並由第三方公正單位鑑定外牆石材安全遭拒，致生消費爭議。</p> | <p>案經消保官召開調解會議，雙方調解成立，由建商修復已掉落石材之外牆部分及採光罩，另由消費者自行聘請第三方公正單位進行安全鑑定，如安全疑慮，業者同意負擔鑑定費用及進行修繕。</p> | 建商 | 屏東縣 |
| 9 | <p>消費者向建商購買預售屋，主張未驗屋前即要求消費者將金融機構貸款撥至業者帳戶，驗屋後發現多項缺失請業者修繕，複驗時仍有諸多小缺失未處理，致開始繳交貸款及利息後遲未交屋，遂主張依貸款約定要求消費者返還利息，惟業者認為係消費者因修繕問題拖延不交屋，衍生消費糾紛。</p> | <p>案經依消費者保護法第43條規定，函請建商於15日內妥處，嗣後業者回復表示，雙方達成協議，消費者貸款撥款後至交屋日，共繳納4期利息，扣除修繕時間1個月，業者同意繳納3期利息。</p> | 建商 | 苗栗縣 |
| 10 | <p>消費者向建商購買預售屋，主張業者取得使用執照至交屋，遲延交屋日數57日，業者拒付遲延利息；且交屋時因車庫無道路使用，業者尚須改善，導致改善完成日期，遂生爭議。</p> | <p>依消費者保護法第43條規定踐行申訴及調解程序後，建商表示依約於領得使用執照6個月內通知交屋，並處理車庫高低落差問題，並積極處理車庫償付消費者3萬元，調改改善中善車庫落差問題，雙方達成共識和解。</p> | 建商 | 臺南市 |
| 11 | <p>仲介公司為欺罔行為</p> <p>消費者透過仲介購屋，主張業者車位未盡求證義務，簽約後才知車位停車位需每年抽籤，非固定車位，實有詐騙疑慮，遂向業者求償50萬元補償，衍生消費糾紛。</p> | <p>案依消費者保護法第43條規定，函請仲介公司與消費者於15日內妥處，經雙方協議簽訂租及車位20萬元予消費者。</p> | 仲介 | 高雄市 |
| 12 | <p>消費者透過仲介售屋，因違反專業委託銷售合約，另委託其他業者成交，衍生服務報酬計算爭議，致生消費糾紛。</p> | <p>案經函請仲介業者於15日內妥處，嗣法第43條規定消費者均同意給付洽業者達成和費45萬元予業者。</p> | 仲介 | 新北市 |
| 13 | <p>消費者透過仲介公司租屋，原給付幹旋金1萬2千元委託議價，如東對租賃時間點有爭議，未返還契約書，業者雖口頭同意返還契約書，但遲未給付，衍生爭議。</p> | <p>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，雙方退還5,000元，另7,000元金入作為服務報酬費。</p> | 仲介 | 臺北市 |

房地產消費糾紛案例(111年1月至6月)

| | | | | |
|----|--|--|----|-----|
| 14 | <p>服務報酬爭議</p> <p>消費者透過仲介購買成屋，嗣後發現該房屋現況說明書第42項設備未點交(大樓中繼泵浦)，認為業者未告知中繼泵浦屬公設設施，主張返還已支付服務報酬費8萬元未果，遂生紛爭。</p> | <p>案經依消費者保護法第43條規定提出申訴，經消費爭議協商，地政局說明爭點設備係為公設設施，非該屋專有，且一般觀念係為低頻噪音之嫌惡設施，雙方調解成立，業者同意退還2萬元服務報酬費。</p> | 仲介 | 桃園市 |
| 15 | <p>消費者透過仲介業者購買成屋，交屋後發現陽台有滲漏水情形，認為業者未說明清楚，主張不給付服務報酬費3萬元未果，衍生消費糾紛。</p> | <p>依消費者保護法第43條規定踐行申訴及調解程序後，雙方達成共識，滲漏水問題由消費者自行修繕，業者減收1萬5,000元服務報酬費用。</p> | 仲介 | 新竹縣 |
| 16 | <p>消費者透過仲介業者購屋並完成買賣移轉登記後，主張仲介服務過程未盡心盡力且偏向賣方為由，拒付服務費，致生消費糾紛。</p> | <p>本案依消費者保護法第43條規定，函請仲介業者於15日內妥適處理，經宜蘭縣政府協商後，業者同意減收服務費，消費者與雙方簽訂和解協議書，消費者並於現場支付服務費。</p> | 仲介 | 宜蘭縣 |
| 17 | <p>房屋現況說明書內容與現況不符</p> <p>消費者透過仲介業者購買房屋，並已完成所有權移轉，主張房屋3個月後客廳磁磚隆起，與房屋之現況說明書內容明顯不符，請求賣方支付維修費用12萬元遭拒，致生糾紛。</p> | <p>案經嘉義市政府多次協調後，賣方同意補貼消費者2萬元作為修繕費用，雙方達成和解。</p> | 仲介 | 嘉義市 |
| 18 | <p>有關稅費爭議</p> <p>消費者透過仲介公司於110年下半年至111年上半年間買、賣房屋，買賣過程中業者表示消費者符合可辦理重購退稅之資格，惟存完成交租約後始得知因房屋標的稅資格，消費者遂主張業者交易過程中專業度不足，衍生爭議。</p> | <p>案經依消費者保護法第43條規定，函請仲介業者於15日內妥適處理，雙方多次協調後達成和解，業者補償消費者部分稅額計15萬元(約重購退稅額度的50%)。</p> | 仲介 | 臺北市 |
| 19 | <p>消費者向建商購買成屋並支付定金20萬元，主張因個人因素請求解除買賣契約並返還定金遭拒，致生消費糾紛。</p> | <p>案經函請建設公司依消費者保護法第43條規定於15日內妥處，嗣洽建商表示，已解除買賣契約並返還定金20萬元予消費者。</p> | 建商 | 新北市 |

房地產消費糾紛案例(111年1月至6月)

| | | | | |
|----|---|--|-----------|------------|
| 20 | <p>消費者委託中介售屋，即移民海外；嗣消費者以即時視訊方式由業者代表賣方與買方簽約，並約定消費者按期返台辦理過戶事宜，後其家屬返台，以簽約授權不全，主張契約無效，業者不同意，遂生紛爭。</p> | <p>案經依消費者保護法第43條規定提出申訴，地政局召開協商會議及調錄音等相關資料，經地政局履說明後，消費者同意依約定履約。</p> | <p>中介</p> | <p>桃園市</p> |
| 21 | <p>消費者向建商購買預售屋，因未契期繳交期款，遭業者依約沒收主約簽訂內容解除契約並依約費者已繳交之價金46萬元，消費者履張業者不應解除契約應繼續履行契約，遂生消費糾紛。</p> | <p>案經依消費者保護法第43條規定提出申訴，由消保官及地政處會議同解除買賣契約，另業者同意費者二分一價金23萬元予消費者。</p> | <p>建商</p> | <p>新竹縣</p> |
| 22 | <p>消費者向建商承購預售屋，並以信用卡支付定金10萬元及簽約除25萬賣契約並返還全額定金及簽約金未果，遂生糾紛。</p> | <p>案經彰化縣政府依消費者保護法第43條規定，函請建商於15日內妥適處理，並召開調解會議35萬元給消費者。</p> | <p>建商</p> | <p>彰化縣</p> |
| 23 | <p>消費者透過中介銷售不動產，其房於委託期間內曾表示不想後，嗣業者收受斡旋轉定金後，費者要求終止委託，不願出售，並請求免付違約金遭拒，致生糾紛。</p> | <p>依消費者保護法第43條規定踐行申訴及調解程序後，中介表示其意思表示，且消費者皆未有效終止委託，故消費者調會中消費者同意給付違約金8萬元，雙方達成共識合意終止契約。</p> | <p>中介</p> | <p>臺南市</p> |
| 24 | <p>消費者不知道父親以其名義透過中介購買房屋，請求解除契約遭拒，致生爭議。</p> | <p>案經函請中介業者依消費者保護法第43條規定於15日內妥與賣方達成協議，雙方同意解除買賣契約。</p> | <p>中介</p> | <p>高雄市</p> |
| 25 | <p>消費者委託中介出售房屋，因銷售不如預期，請求提前解除委託銷售契約遭拒，致生消費糾紛。</p> | <p>案經函請中介業者依消費者保護法第43條規定，於15日內妥與消費者解除委託銷售契約。</p> | <p>中介</p> | <p>高雄市</p> |
| 26 | <p>消費者透過中介購買成屋，嗣後發現天花板及牆壁嚴重漏水，致生消費糾紛。</p> | <p>案經函請中介業者依消費者保護法第43條規定於15日內妥與賣方達成和解，由業者負擔房屋漏水之修繕。</p> | <p>中介</p> | <p>新北市</p> |

房地產消費糾紛案例(111年1月至6月)

| | | | | |
|-------------------|---|---|----|-----|
| 27 房屋漏水 問題 | 消費者透過仲介業者購買成屋，交屋時發現該屋有漏水及壁癌，惟業者提供之不動產說明書勾選方該屋未漏水，請求業者協調賣方負責維修事宜遭拒，致生糾紛。 | 案經嘉義市政府協調後，賣方同意補貼消費者20萬元作為修繕費用，雙方達成和解。 | 仲介 | 嘉義市 |
| 28 | 消費者透過仲介以1400萬購屋後，主張疑似全屋漏水且有嚴重壁癌，請求賣方減少價金250萬元遭拒，衍生消費糾紛。 | 本案依消費者保護法第43條規定，函請仲介公司於15日內妥適處理，經業者與消費者協商後，由業者補貼10萬元予消費者。 | 仲介 | 高雄市 |
| 29 標的物貸 款問題 | 消費者透過仲介購買房屋，於簽立買賣契約時，約定貸款成數無法達7成可以無條件解約，嗣因銀行貸款成數不足，無法履行合約，惟業者認定係消費者個人因素，解約須支付房屋總價10%之違約金，致生紛爭。 | 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，經業者與買賣雙方協商達成協議，雙方同意無條件解除買賣契約。 | 仲介 | 高雄市 |
| 30 | 消費者透過仲介業者購成屋，擬於交屋前找驗屋公司驗屋，惟業者表示此舉將導致延遲交屋，致衍生消費糾紛。 | 案經函請仲介業者依消費者保護法第43條規定於15日內已與驗屋公司洽業者表示，消費者已於驗屋後與賣方辦理交屋，雙方已達成和解。 | 仲介 | 新北市 |
| 31 | 消費者向房東承租房屋，因屋內留有舊房客物品無法入住，主張解除租約，並退還租金1萬8,000元與2個月押金3萬6,000元，惟房東僅願退還1個月押金，致生消費糾紛。 | 案經函請房東依消費者保護法第43條規定於15日內妥處，嗣洽消費者表示，雙方已達成和解，房東同意退還租金及2個月押金。 | 其它 | 新北市 |
| 32 | 消費者透過仲介業租屋並給付定金1萬元，嗣後屋主突表示不願承租，消費者主張應依民法之規定雙倍賠償定金，衍生爭議。 | 案經依消費者保護法第43條規定，函請仲介業者妥適處理，調解後買賣雙方達成和解，並退還定金1萬元。 | 仲介 | 臺北市 |
| 33 | 消費者向房東租屋，欲遷入戶籍遭拒，且房東要求提前解約，要求消費者於111年5月底前搬離，因租賃期間至111年10月31日才期滿，消費者遂主張需退還2個月押金，惟房東僅願退還1個月押金，遂生爭議。 | 案經依消費者保護法第43條規定，函請房東於15日內妥適處理，經由地政局協調後，雙方達成協議，消費者5月底前搬離，房東退還2個月押金計1萬5,600元予消費者。 | 其他 | 臺北市 |

房地產消費糾紛案例(111年1月至6月)

| | | | | | |
|----|----|--|--|----|-----|
| 34 | | 消費者向房東租屋，租約期滿時要求返還押金事宜，但房東頻列諸多理由，要求其他不合理之費用，拒退押金，遂生爭議。 | 案經依消費者保護法第43條規定，函請房東妥適處理，雙方已達成協議，房東扣除應繳費用後還1,034元。 | 其他 | 臺北市 |
| 35 | 其他 | 消費者透過仲介業租屋，嗣後業者與房東因故未依照預定簽約日簽約，且房東沒收消費者定金，遂生爭議。 | 案經依消費者保護法第43條規定，函請仲介業者於15日內妥適處理，經地政局協調，由房東返還定金1萬2,800元予消費者，達成和解。 | 仲介 | 桃園市 |
| 36 | | 消費者向建商購買預售屋，嗣後要求業者換約予籍口，認為承買者政府打炒房為藉口，遂為投資者為投資客，不同意換約，遂生消費糾紛。 | 案經依消費者保護法第43條規定提出申訴，地政局召開協商會議並說明現行法規，建商同意依規定換約。 | 建商 | 桃園市 |
| 37 | | 消費者向建商購買新屋並支付定金5萬3,000元，主張訂購單上後明確註明總價402萬元，惟4日後業者來電告知，須加價20萬元才願意出售，致生消費糾紛。 | 案經依消費者保護法第43條規定，函請建商於15日內妥處，嗣後業者回復表示，雙方同意解除房屋訂購單，由業者退還定金5萬3,000元，並支付補償金5萬3,000元予消費者。 | 建商 | 苗栗縣 |
| 38 | | 消費者向建商購買預售屋，嗣後要求業者換約予讓第三人，業者過預售屋禁止轉讓法令即將通理由，不同意換約，致生消費糾紛。 | 案經南投縣政府函請建設公司依消費者保護法第43條規定於15日內妥處，經開會協調後，業者同意依規定換約。 | 建商 | 南投縣 |
| 39 | | 消費者透過仲介業者購屋，簽立尚不動產買賣契約書後，始發現有供公眾通行之私有道路、仲介服務費收取方式未明確告知、業者以各種滲漏水、頂樓防水破損，以上造成消費者應減收服務費未果，致生糾紛。 | 依消費者保護法第43條規定，函請仲介業者於15日內妥處，經業者訂和解協議書，由賣方補貼消費者1萬3,000元協助修繕處理，業者減收服務費退還7萬5,500元。 | 仲介 | 臺東縣 |