

正本

檔 號：

保存年限：

## 南投縣政府 函

540  
南投縣南投市忠孝一街72號

地址：54001南投市中興路660號  
承辦人：科員 江俊賢  
電話：049-2222106分機1921  
電子信箱：hsien1112@nantou.gov.tw

受文者：南投縣地政士公會

發文日期：中華民國111年3月4日  
發文字號：府地價字第1110053342號  
速別：普通件  
密等及解密條件或保密期限：  
附件：如主旨

111. 3. 09 投縣地政士公字第11120154號

主旨：檢送110年下半年度房地產消費糾紛案例集1份供參，請查照。

說明：

- 一、依據內政部111年3月2日台內地字第1110261127號函辦理。
- 二、為提升企業服務品質，促進消費安全，保障消費者權益並減少消費糾紛，請於執行業務時務必重視消費者權益，並強化消費者相關保護措施。

正本：南投縣不動產仲介經紀商業同業公會、南投縣地政士公會、南投縣不動產開發商業同業公會  
副本：本府地政處

縣長 林明濤

本案依分層負責規定授權處(室)主管決行

## 房地產消費糾紛案例(110年7月至12月)

月別	糾紛原因	案情說明	辦理情形與法令依據	糾紛中	所屬縣市
1	契約審閱權	消費者透過仲介業者購買房屋，主張業者未提供契約審閱期且未告知周遭交易行情等資訊，請求解除契約並返還已支付之房屋價金720萬元本票及定金90萬元遭拒，致生消費糾紛。	案經函請仲介業者依消費者保護法第43條規定於15日內妥處，嗣洽業者與消費者均回應表示，買賣雙方達成協議解除買賣契約，賣方退還720萬元本票及定金80萬元予消費者，餘定金10萬元作為解除買賣契約之違約金，圓	仲介	新北市
2		消費者透過仲介公司購買房屋，並簽立不動產買賣契約書，嗣後至現場查看屋況，由鄰居得知該社區發生過土石流，且有人意外死亡，消費者主張業者未事先告知，請求無條件解約並返還定金、簽約金及本票未果，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，並由地政局與消費者及業者溝通聯繫後，雙方達成協議，由業者返還定金4萬6,660元、簽約金100萬及455萬元本票予消費者，圓滿解決爭議。	仲介	臺北市
3	隱瞞重要資訊	消費者透過仲介業者購屋，交屋後發現浴廁有壁癌並有滲漏水情形，且廚房有白蟻侵蝕痕跡，惟業者帶看屋時均未告知，造成入住後權益受損，主張賣方及業者應負修繕責任，致生糾紛。	依消費者保護法第43條規定踐行申訴及調解程序後，仲介與買賣雙方達成共識，賣方願意負擔浴室防水及白蟻防治工程等施作相關費用，另與業者共同給付7萬元作為補貼消費者修繕費用，圓滿解決紛爭。	仲介	臺南市
4		消費者透過仲介業者向預售屋第1手買方購買該屋，支付斡旋金10萬元後才知道另需準備85萬現金給予第1手買方，認為業者未說明清楚導致誤判，要求無條件解除契約未果，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，經地政局與業者及買賣雙方協商後，賣方同意將斡旋金無條件全額返還並解除契約，圓滿解決糾紛。	仲介	高雄市
5	產權不清楚	消費者透過仲介業者購買房地，主張業者未善盡調查義務，未告知建物有占用鄰地情形，為免除建物遭拆除，遂承買該鄰地，嗣就非必要承買鄰地之支出，認為業者及賣方應負擔部分責任，經請求業者及賣方負擔部分價	依消費者保護法第43條規定踐行申訴及調解程序後，仲介業者與買賣雙方就負擔比例協商後，賣方支付6萬6,000元、業者支付5萬元予消費者，達成協議，解決糾紛。	仲介	宜蘭縣
6	「定金」返還(含斡旋金轉成定金返還)	消費者向建商購買預售屋並以信用卡支付定金20萬元，嗣因個人因素要求解除契約並返還定金，惟業者表示定金不可以信用卡刷退，並要求收取手續費，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，嗣洽建商回復表示，已返還定金20萬元予消費者(原卡刷退)，且未收取手續費，並附有退戶作業申請書及刷卡證明為憑，雙方達	建商	新北市

# 房地產消費糾紛案例(110年7月至12月)

7		消費者向建商購買預售屋，主張業者於其專有部分內裝置公用吸氣閥設備，因涉重大瑕疵工程，遂通知銀行停止撥款，惟業者要求消費者支付延遲利息，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，嗣洽建商表示，已向消費者解釋該公用吸氣閥設備合法且使用功能正常，消費者同意給付貸款金額1,619萬元予業者，業者亦不請求遲延利息，雙方達成和解，圓滿解決紛爭。	建商	新北市
8		消費者向建商購買成屋，主張入住後公用道路柏油路面沉陷造成路面不平整，住戶用路困難且每逢下雨必積水影響生活；另消費者房屋後陽台地面下陷牆面龜裂，經鑑定結果為回填不實所致，管委會發文協調業者未果，遂生消費爭議。	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，已與消費者達成協議，住戶後陽台部分由業者協助修復，至公用道路部分協商由管委會處理，圓滿解決紛爭。	建商	苗栗縣
9	施工瑕疵	消費者向建商承購預售屋，交屋後即發生社區道路嚴重龜裂、空鼓滲水現象，要求業者重新鋪設未果，遂生糾紛。	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。經協商後，雙方達成協議，由業者以高強度環氧樹脂加同色色粉彈平改善補強，並保固5年，圓滿解決紛爭。	建商	彰化縣
10		消費者向建商購買透天型態預售屋，交屋後發現停車空間地坪鋪面有嚴重龜裂瑕疵，建商稱係因地震等自然因素所致，遲未處理，惟查該期間並未發生重大地震，認為建商應負修繕責任，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，建商表示該施工瑕疵明確，並未有推託之情事，係因內部員工溝通未妥所致，同意補貼消費者10萬元，由消費者自行雇工修復，雙方達成共識，爭議圓滿解決。	建商	臺南市
11		消費者向建商購買成屋，嗣後發現浴室磁磚裂痕且多處滲水，請求建商修繕遭拒，致生消費爭議。	案經消保官召開調解會議，雙方調解成立，由建商支付修繕費用25萬元，圓滿解決紛爭。	建商	屏東縣
12		消費者向建商購買成屋，嗣後發現配電設計與原設計圖不符，請求建商變更遭拒，致生消費爭議。	案經消保官召開調解會議，雙方調解成立，由建商變更配電位置並減少價金38萬元，圓滿解決紛爭。	建商	屏東縣
13		消費者向建商購買成屋，嗣後發現停車場施工品質不良時常淹水，請求建商修繕遭拒，致生消費爭議。	案經消保官召開調解會議，雙方調解成立，由建商剷除停車場地面，重新規劃排水、洩水，解決停車場淹水問題，圓滿解決紛爭。	建商	屏東縣

## 房地產消費糾紛案例(110年7月至12月)

14	交屋遲延	消費者向建商購買預售屋，主張業者遲延交屋未給予賠償，致消費者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，嗣洽建商回復表示，雙方協議由業者賠償消費者30萬元作為交屋遲延費用，圓滿解決紛爭。	建商	新北市
15	坪數不足	消費者向建商購買預售屋，交屋時自行實測專有部分室內坪數認為短少2.8坪，要求業者找補價金未果，遂生爭議。	案經消費者依消費者保護法第43條規定提出申訴後，經地政局居間協調並解釋面積應以地政機關登記簿登記面積為準，複丈亦應請地政機關為之，消費者不再爭執，結束紛爭。	建商	桃園市
16	停車位價金	消費者向建商購買新成屋，停車位前方有老樹擋住不易進出，主張建商應移除樹木或減少停車位價金，建商表示非經全體住戶同意無法移除樹木，遂生爭議。	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同召開協商會議，雙方達成協議，業者同意減少停車位價金12萬5,000元，圓滿解決糾紛。	建商	新竹縣
17	仲介 「斡旋金」返還	消費者透過仲介購買房屋，簽訂斡旋契約並給付斡旋金10萬元後，主張業者多次要求消費者抬高開價超出地方成交行情，且未提供契約審閱期，認為業者未維護消費者權益，請求解除斡旋契約並返還斡旋金遭拒，致生消費糾紛。	按消費者保護法第43條暨基隆市消費者保護自治條例第28條規定，函請業者於15日內妥適處理，經業者回復已協助買賣雙方終止簽約作業，業者亦同意解除斡旋契約並返還斡旋金10萬元予消費者，圓滿解決紛爭。	仲介	基隆市
18		消費者透過仲介業者購成屋，簽立議價委託書並交付斡旋金10萬元，隔日反悔取消斡旋，惟業者告知已與賣方議價成功，消費者遂主張業者未給予審閱期及未提供附近成交價格參考資料，請求返還斡旋金未果，致生消費糾紛。	案經依消費者保護法第43條規定，函請仲介於15日內妥處，嗣後消費者回復表示，雙方達成協議且業者已返還斡旋金10萬元，圓滿解決紛爭。	仲介	苗栗縣
19		消費者透過仲介業者購屋，簽訂買賣議價委託書並支付斡旋金5萬元後，主張交易過程中業者未提供實價登錄行情、契約審閱權與相關物件資訊，遂取消斡旋並請求返還斡旋金未果，致生糾紛。	依消費者保護法第43條規定踐行申訴及調解程序後，仲介業者認為已有提供並說明相關物件資訊，經協調後，業者同意退還2萬5,000元並解除本件議價委託書，雙方達成共識，解決紛爭。	仲介	臺南市

# 房地產消費糾紛案例(110年7月至12月)

20		消費者透過仲介業者購屋，簽訂斡旋契約並給付斡旋金10萬元後，賣方表示不願意出售房屋，惟業者未於第一時間告知及返還斡旋金，致生糾紛。	依消費者保護法第43條規定，函請仲介業者於15日內妥適處理，經消保官與地政處協調後，業者同意返還斡旋金10萬元並給付補償金3,600元予消費者，圓滿解決紛爭。	仲介	臺東縣
21		消費者透過仲介購買農地260.15坪，嗣後發現該農地已被套繪管制提供興建農舍，遂主張業者未告知致權益受損，請求返還已支付仲介服務費25萬未果，遂生爭議。	案經消費者依消保法第43條規定提出申訴，經地政局協調下，仲介同意返還仲介服務費25萬予消費者，圓滿解決紛爭。	仲介	桃園市
22		消費者透過仲介業者出售成屋，並簽訂專任委託銷售契約書，嗣後欲解除專任委託銷售契約書，業者要求8萬元服務費，致生消費糾紛。	案經市政府協調，仲介同意不收取服務費並解除專任委託銷售契約，本案圓滿解決。	仲介	嘉義市
23	服務報酬爭議	消費者透過仲介業者購屋並簽訂契約後，表示業者未告知簽訂之契約為買賣契約書，認為有涉及詐欺及隱瞞之情形，主張買賣並未成交，業者不得收取服務報酬費51萬元遭拒，致生消費糾紛。	本案依消費者保護法第43條規定，函請仲介業者於15日內妥適處理，經地政局協調後，消費者與業者雙方簽訂協議書，支付服務報酬費23萬元予業者且買賣成立，圓滿解決糾紛。	仲介	高雄市
24		消費者透過仲介業者賣屋並簽訂委託銷售契約，於仲介收取斡旋金後改變心意不願出售，原同意給付業者違約金15萬元，惟事後反悔，衍生糾紛。	依消費者保護法第43條規定，函請仲介業者於15日內妥處，經業者與消費者協調後，雙方簽訂和解協議書，違約金降為7萬5,000元並解除委託銷售契約，圓滿解決糾紛。	仲介	臺東縣
25	房屋現況說明書內容與現況不符	消費者透過仲介公司購買房屋，交屋後4周發現樓上住戶有漏水至承購標的之情事，且承購標的尚有天井管路漏水瑕疵，非標的物現況說明書所敘僅有客廳天花板存有壁癌現象之情事，主張業者應修復漏水、換全新排水管且減少售屋價金遭拒，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，並由地政局與消費者及業者溝通聯繫後，雙方達成協議，由業者委請專業廠商負責修繕漏水瑕疵並保固，其修繕費用7萬9,000元由業者負擔，另賣方補貼消費者3萬7,068元，圓滿解決爭議。	仲介	臺北市

## 房地產消費糾紛案例(110年7月至12月)

26		消費者透過仲介業者購屋，因合約書所載房屋現況瑕疵內容與現況不符，且業者與賣方未於簽訂買賣契約時說明及據實記載，遂請求解約與停止支付第1期款，並主張不支付仲介服務報酬費，致生消費爭議。	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，經業者與買賣雙方協調後，雙方簽訂解除契約協議書，買方支付違約金60萬元予賣方及仲介服務報酬費5萬5,000元，另解約之相關費用由業者負擔，圓滿解決糾紛。	仲介	高雄市
27	氣離子 檢測	消費者透過仲介購買房屋並支付定金30萬元後，得知房屋氣離子超標，且契約書約定由買方負責解決問題，致消費者認其權益受損衍生消費糾紛。	案經函請仲介業者依消費者保護法第43條規定於15日內妥處，嗣洽消費者表示，業者與買賣雙方達成協議同意解除契約，賣方退還定金25萬元予消費者，餘5萬元作為解約之賠償金，另業者提供一次免仲介費服務，圓滿解決紛爭。	仲介	新北市
28		消費者透過仲介公司銷售房屋，主張業者未說明專任契約與一般委託銷售契約之差異，致消費者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，嗣洽業者與消費者均回復表示，已解除專任委託銷售契約書，改為一般委託銷售契約書，雙方已達成和解。	仲介	新北市
29		消費者向建商購買預售屋，並支付簽約金77萬元，嗣因建商辦理建照變更認有損其權益，主張建商應折價25萬元未果，遂生爭議。	案經依消費者保護法第43條規定提出申訴，經地政局居間協調並召開2次協商會議，雙方達成協議解除契約，由業者返還簽約金77萬元、給付違約金77萬元及賠償金10萬元，共計164萬元，圓滿解	建商	桃園市
30		消費者透過仲介業者購屋，主張業者未提供實價登錄資訊，勸誘消費者以高價購入房屋，請求解約遭拒，遂生爭議。	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，經地政處與業者及消費者協調後，雙方達成協議解除契約，由業者返還全額仲介服務費11萬2,000元予消費者，圓滿解決紛爭。	仲介	新竹市
31	終止委 售或買 賣契約	消費者透過仲介業者購屋，簽訂買賣契約並支付22萬元價金後發現房屋有問題，遂請求終止買賣契約遭拒，致生消費爭議。	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，經業者與買賣雙方協調後，同意解除買賣契約並返還已付22萬元價金，圓滿解決糾紛。	仲介	高雄市

房地產消費糾紛案例(110年7月至12月)

32	消費者透過仲介業者售屋，因故欲終止委託銷售契約，業者依簽訂委託銷售契約條款要求賠償4%之服務報酬費，致生糾紛。	依消費者保護法第43條規定踐行申訴與調解程序後，消費者同意給付2萬6,600元服務報酬費予業者，雙方解除委託銷售契約，消弭糾紛。	仲介	花蓮縣
33	消費者透過仲介業者購屋，簽約後因家人反對提出終止契約，惟業者要求鉅額違約賠償，衍生糾紛。	依消費者保護法第43條規定踐行申訴與調解程序，消費者同意給付服務報酬費16萬8,000元予業者並解除買賣契約，消弭糾紛。	仲介	花蓮縣
34	消費者透過仲介業者購屋，主張簽約過程過於倉促提出終止契約，惟業者要求鉅額違約賠償，衍生糾紛。	依消費者保護法第43條規定踐行申訴與調解程序，消費者同意給付服務報酬費8萬元予業者並解除買賣契約，消弭糾紛。	仲介	花蓮縣
35	消費者透過仲介業者出售房屋及土地，簽訂一般委託銷售契約書後，欲調整銷售價格，業者不願變更契約書，遂主張解除委託銷售契約遭拒，致生糾紛。	依消費者保護法第43條規定，函請仲介公司於15日內妥處，業者同意解除委託銷售契約書並不收取違約金，圓滿解決糾紛。	仲介	臺東縣
36	消費者透過仲介業者購買房屋，主張業者未詳實告知有重大漏水之瑕疵，業者雖承諾處理，惟所提供之報價單未提及滲漏修繕工程，致消費者認其權益受損衍生糾紛。	業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，嗣洽業者表示，買賣雙方達成協議，賣方同意補貼50萬元予消費者作為漏水修繕費用，另自交屋日起5年內若非天災地變及非可歸責於買方之事由而發生漏水情形，賣方仍須負責修繕責任，並附點交結案補充協議書為憑，圓滿解決糾紛。	仲介	新北市
37	消費者向建商購買新成屋，發現房屋有漏水問題，經聯絡業者後未妥適修繕完成，認其權益受損衍生消費糾紛。	本案依消費者保護法第43條規定，函請建商於15日內妥適處理，經協調後，買賣雙方簽訂協議書，由賣方補貼消費者3萬元作為補償金並重新施作防水延長保固5年，圓滿解決糾紛。	建商	新竹縣

## 房地產消費糾紛案例(110年7月至12月)

38		消費者向建商購買新成屋，因室內電梯通道1樓大量滲漏水，要求業者修繕未果，遂生爭議。	案經依消費者保護法第43條規定，函請建商於15日內妥適處理，並召開調解會議協商。經協調後，業者承諾修繕，如未如期修繕完成，至修繕完成日止按日給付違約金1,000元予消費者，圓滿解決紛爭。	建商	彰化縣
39	房屋漏水問題	消費者透過仲介業者購屋，交屋後發現屋內客廳及客房漏水，透過仲介反映給賣方，惟賣方未處理且言語傷害，致生糾紛。	案經函請仲介業者及賣方依消費者保護法第43條規定於15日內妥處，因買賣雙方認知差異，經業者協調雙方順利達成協議，由賣方處理滲水問題，圓滿解決糾紛。	仲介	南投縣
40		消費者透過仲介業者購屋並簽定買賣契約，後因房屋漏水問題，要求修繕未果，致生消費糾紛。	本案依消費者保護法第43條規定，函請仲介業者於15日內妥適處理，並經消保官召開調解會議，經業者與消費者協調後，雙方調解成立，由業者及消費者各負擔二分之一修繕費用，圓滿解決紛爭。	仲介	屏東縣
41		消費者透過仲介業者購屋並簽定買賣契約，嗣因房屋漏水問題，要求解除買賣契約遭拒，致生消費糾紛。	本案依消費者保護法第43條規定，函請仲介業者於15日內妥適處理，並經消保官召開調解會議，經業者與消費者協調後，雙方調解成立，由業者負擔3成修繕費用，消費者負擔7成，圓滿解決糾紛。	仲介	屏東縣
42		消費者透過仲介業者購屋，簽訂買賣契約後因房屋漏水問題，要求修繕未果，致生消費糾紛。	本案依消費者保護法第43條規定，函請仲介業於15日內妥適處理，經消保官召開調解會議，業者與消費者雙方調解成立，由業者支付修繕費用，圓滿解決紛爭。	仲介	屏東縣
43		消費者向建商購買成屋，嗣後發現陽台滲水，請求建商修繕遭拒，致生消費爭議。	案經消保官召開調解會議，雙方調解成立，由建商負責修繕及施作防水處理，圓滿解決紛爭。	建商	屏東縣



## 房地產消費糾紛案例(110年7月至12月)

44	標的物 貸款問題	消費者透過仲介購買房屋，主張合約書載明銀行貸款未達7.5成無條件解約，惟業者要求支付解約金15萬元，致消費者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，嗣洽業者與消費者均回復表示，雙方達成協議解除買賣契約，業者返還簽約金及斡旋金計53萬760元予消費者，且附有解約協議書及終止履保協議書為憑，圓滿解決紛爭。	仲介	新北市
45		消費者向建商購買成屋，因無法辦理貸款，請求建商協助辦理貸款遭拒，致生消費爭議。	案經消保官召開調解會議，雙方調解成立，雙方解除買賣契約並由建商退還已付款項200萬元，圓滿解決紛爭。	建商	屏東縣
46	其他	消費者透過仲介業者購買房屋，主張購屋前已存在之頂樓增建，其報拆費用60萬元先前已與業者達成協議共同分攤，惟事後業者拒絕負擔該筆費用，致消費者認其權益受損衍生消費糾紛。	案經函請仲介業者依消費者保護法第43條規定於15日內妥處，嗣洽業者與消費者均回復表示，雙方達成協議解除買賣契約，並返還消費者已支付購屋款項428萬8,000元，圓滿解決紛爭。	仲介	新北市
47		消費者透過仲介業者購屋，主張業者未告知周邊環境有宮廟神壇，請求解約遭拒，致生消費糾紛。	案經函請仲介業者依消費者保護法第43條規定於15日內妥處，嗣洽業者與消費者均回應表示，已終止買賣合約，並附終止履約保證協議書為憑，圓滿解決紛爭。	仲介	新北市
48		消費者向房東承租房屋，簽約時房東告知早上會有光照，屋內不至昏暗不明，嗣後白天再次查看屋況，發現屋內幾乎沒有光照，請求解除租約遭拒，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，嗣經雙方協調達成協議，房東同意無條件解約，圓滿解決爭議。	其它	臺北市
49		消費者向建商購買預售屋後欲出售換約予第三人，要求業者換約，業者雖同意換約但遲未安排時間，消費者認有損其權益，遂生爭議。	案經消費者依消保法第43條規定提出申訴，地政局請建商妥處未果即召開協商會議，業者於地政局協調下，於協商會前即幫消費者換約，圓滿解決紛爭。	建商	桃園市
50		消費者向建商購買預售屋，主張預售屋契約書中交屋保留款僅保留5萬元，與預售屋買賣定型化契約應記載及不得記載事項，保留房地總價5%作為交屋保留款不符，遂生爭議。	本案依消費者保護法第43條規定，函請建商公司於15日內妥適處理，經協調後達成協議，業者同意以房地總價5%作為交屋保留款，圓滿解決爭議。	建商	臺中市

## 房地產消費糾紛案例(110年7月至12月)

51	<p>消費者透過仲介業者售屋，於辦理過戶程序中，買方欲增建，惟因不符法規規定，遂以土地有瑕疵為由未匯尾款至履約保證專戶，消費者請求買家依約完成買賣，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，經業者與買賣雙方協調後，雙方簽訂解除契約協議書並返還已付價金，圓滿解決糾紛。</p>	仲介	高雄市
52	<p>消費者向建商購買成屋並簽訂買賣契約，主張建商買賣契約未依內政部公告定型化契約應記載及不得記載事項製作，且未依合約事項履行，致損害權益。</p>	<p>依消費者保護法第17條規定，經地政局函請建商依內政部公告之應記載及不得記載事項規定改正契約，建商已於期限內改正契約並與消費者簽訂，圓滿解決糾紛。</p>	建商	金門縣