114年下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	隱瞞重要資訊	消費者透過仲介業者購買成屋，交屋後進行裝潢施工時，發現業者所稱之陽臺，並無鋼筋混凝土構造之遮蓋，應屬露臺，消費者認其以市場價值較高之陽台價格購買市場價值較低之露臺，請求業者補償差價遭拒，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，經地政局多次協調後雙方達成和解，消費者同意業者返還部分仲介服務費以補貼差價，消弭糾紛。	仲介	臺北市
2		消費者透過仲介業者購買農地，主張業者於交易過程中未告知該標的物之地籍圖已著色套繪管制，未經解除套繪管制無法作為建築基地使用及辦理貸款，業者允諾協助解除套繪作業，惟歷經數月未完成相關程序，且要求消費者支付買賣價金尾款，請求業者出面協商遭拒，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，經調解賣方同意無條件解除買賣契約，並全額無息返還買方已支付之價金，消弭糾紛。	仲介	屏東縣
3	「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，已簽訂買賣契約並支付定金，嗣後因私人因素無法購買，經建商同意解除契約並返還已付定金，惟建商遲未返還定金，認其權益受損，衍生消費糾紛。	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，經公司帳務調整後，已將定金返還消費者，雙方和解。	建商	新北市
4		消費者透過仲介業者租賃房屋並支付定金予業者後，房東拒絕出租房屋，因租賃契約尚未簽訂，請求業者返還定金未果，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，經地政局協調後達成和解，業者退還全額定金予消費者，消弭糾紛。	仲介	臺北市
5		消費者透過仲介業者購買成屋，支付定金並簽訂買賣契約，嗣後對貸款成數有疑慮，主張業者未詳盡告知買賣契約內有關貸款相關資訊，認其權益受損，請求解除買賣契約並返還定金遭拒，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，買賣雙方解除買賣契約，買方同意賣方僅返還二分之一定金，另二分之一視為違約金由賣方沒入，達成和解，消弭糾紛。	仲介	臺南市
6		消費者透過仲介業者購買成屋，支付斡旋金並簽訂議價委託書，嗣後因個人因素取消購屋，向業者請求返還斡旋金遭拒，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，該案件因賣方已同意成交，故斡旋金已轉為定金，消費者同意賣方僅返還部分定金，達成和解，消弭糾紛。	仲介	屏東縣
7		消費者向建商購買預售屋，於驗屋時發現停車位旁新增一處結構體，與已簽訂之銷售合約圖不符，請求建商拆除遭拒，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，該結構體為公共水管防護墩座，已依雙方簽訂之銷售合約圖拆除，雙方和解。	建商	新北市

114年下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
8	施工瑕疵	消費者向建商購買預售屋，入住10年後發現大樓外牆磁磚脫落，為住戶安全請求建商處理未果，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，該屋已交屋10年並逾保固期，惟秉持服務客戶之原則與精神，已安排巡查與修補，並負擔全額修繕費用，消弭糾紛。	建商	苗栗縣
9		消費者向建商購買預售屋，於驗屋時發現大門尺寸與簽訂之銷售合約內容不符，擔心大型傢俱不易遷入或產生其他搬運費用，要求建商改善或解除契約並返還已付價金未果，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，消費者同意保留已安裝之大門，另大型傢俱倘因門寬造成搬運困難，將由建商協助並負擔相關費用，消弭糾紛。	建商	臺中市
10		消費者向建商購買預售屋，交屋時發現室內地坪磁磚出現大面積隆起、膨拱及空心現象等瑕疵，請求建商修繕未果，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，經消保官協調後，消費者同意建商僅補償部分修繕工程費用，雙方和解，消弭糾紛。	建商	彰化縣
11		消費者向建商購買預售屋，驗屋時發現建築物之填縫工法非原與建商議定之工法，請求改善未果，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，已依消費者要求重新施作完成，雙方和解，消弭糾紛。	建商	雲林縣
12		消費者向建商購買預售屋，交屋入住半年後，發現客浴馬桶阻塞、客廳落地窗大片刮傷，主張馬桶與落地窗仍於保固期間內，請求建商賠償修繕費用遭拒，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，驗收交屋時並未有馬桶阻塞、客廳落地窗大片刮傷等瑕疵，已向消費者說明依買賣雙方所簽立之買賣契約約定，因買方不當使用所致之損壞，不在保固範圍內，買賣雙方於交屋下未見異常，交屋後使用過程之損害非為結構或材料瑕疵，無須負擔保固責任，消費者同意自行負擔修繕費用，雙方達成共識，消弭糾紛。	建商	花蓮縣
13		消費者向建商購買預售屋，簽定買賣契約並繳納部分房地價款後，建商遲未能依契約規定期限取得使用執照，致遲延交屋，請求建商應按契約規定給付遲延利息未果，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「預售屋買賣定型化契約應記載及不得記載事項」之應記載事項第12點第2項規定辦理，即賣方如逾契約期限未取得使用執照者，每逾1日應按已繳房地價款依萬分之5單利計算遲延利息予買方，經召開協商會議，建商同意給付遲延利息予消費者至取得使用執照止，雙方達成和解，消弭糾紛。	建商	桃園市

114年下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
14	交屋遲延	消費者向建商購買預售屋，主張建商未如期取得使用執照，且爾後建築工程未依買方需求施作致延遲7個月交屋，又因建商要求買方於交屋前先行貸款，遂請求建商依買賣契約規定每逾1日，應按已繳房地價款依萬分之5單利計算遲延利息予買方，且貸款撥款日至實際交屋日期間之貸款利息應由建商負擔遭拒，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，並依「預售屋買賣定型化契約應記載及不得記載事項」之應記載事項第12點第2項及第18點第3項規定辦理，即賣方未取得使用執照者，每逾1日應按已繳房地價款依萬分之5單利計算遲延利息予買方，及金融機構核貸撥款到交屋日前之利息應由賣方負擔，嗣後建商表示，已按買方已繳價款每日萬分之五計算延遲利息補償並返還於交屋日前已繳納7個月之貸款利息予消費者，雙方和解，消弭糾紛。	建商	嘉義縣
15		消費者向建商購買預售屋，於交屋前發現牆壁有裂痕、瓦斯爐通風管線未暢通、牆角及牆面角度未水平垂直等瑕疵，要求建商改善致遲延交屋，主張交屋遲延為建商施工瑕疵所致，請求建商依買賣契約規定補償遲延利息未果，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「預售屋買賣定型化契約應記載及不得記載事項」之應記載事項第12點第2項規定辦理，即建商延遲交屋，每逾一日應按已繳房地價款依萬分之五單利計算遲延利息予買方，嗣後建商表示，已按買方已繳價款每日萬分之五計算延遲利息補償消費者，消弭糾紛。	建商	花蓮縣
16		消費者向建商購買預售屋，主張建商未如期取得使用執照，致交屋延宕，請求建商確認交屋日期並賠償未如期交屋之損失未果，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「預售屋買賣定型化契約應記載及不得記載事項」之應記載事項第12點第2項規定辦理，即建商延遲交屋，每逾一日應按已繳房地價款依萬分之五單利計算遲延利息予買方，嗣後建商表示，已向消費者確定交屋日期並同意按買方已繳價款每日萬分之五計算延遲利息補償消費者，雙方達成和解，消弭糾紛。	建商	臺東縣
17	停車位面積	消費者向建商購買預售屋，於驗屋時發現購買之停車位尺寸與簽訂之銷售合約圖不符，請求更換車位未果，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，建商同意更換車位並退還差價予消費者，雙方達成和解，消弭糾紛。	建商	桃園市
18	仲介「斡旋金」返還	消費者透過仲介業者購買成屋，簽訂斡旋契約並支付斡旋金後，於買賣條件未談妥前業者即要求立即簽訂買賣契約，否則沒收已支付之斡旋金，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，同意返還全額斡旋金，消弭糾紛。	仲介	苗栗縣

114年下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
19	房屋現況說明書內容與現況不符	消費者向建商購買預售屋，於交屋後發現停車位旁為隆起斜坡，與買賣契約書內容所載不符，請求建商處理未果，認權益受損，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，已將停車位旁斜坡剷除並將該處鋪平完整，雙方和解，消弭糾紛。	建商	新北市
20		消費者透過仲介業者購買成屋，交屋前發現浴室及工作陽台漏水，造成臥室木地板發黑、客廳及陽台壁癌，認為業者隱瞞房屋漏水瑕疵，請求修繕遭拒，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，經廠商評估滲漏水僅造成客廳陽台壁癌，其修繕費由賣方負擔，另非因漏水造成之臥室木地板修繕費用及展延交屋所衍生之貸款利息由業者吸收，三方達成協議，消弭糾紛。	仲介	臺中市
21	有關稅費爭議	消費者透過仲介業者出售成屋，主張業者於案件買賣過程中未善盡說明土地增值稅費負擔部分，致標的物以低於實價登錄之價格出售，請求業者退還稅金及仲介服務費遭拒，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，經地政局協調，雙方同意共同分擔土地增值稅費；另業者減免部分仲介服務費以補償消費者低於實價登錄之價格出售之損失，達成和解，消弭糾紛。	仲介	高雄市
22	終止委售或買賣契約	消費者透過仲介業者銷售房屋，主張簽訂委託銷售契約時，業者未告知該契約為專任委託銷售契約，遂請求解除契約遭拒，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，已同意無條件將專任委託銷售契約改為一般委託銷售契約，雙方和解，消弭糾紛。	仲介	新北市
23	終止委售或買賣契約	消費者透過仲介業者銷售成屋，主張業者以誘導、欺瞞方式使其簽訂出售價格低於實價登錄之買賣契約，請求解除契約遭拒，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，已與消費者簽訂協議書，雙方同意履行原契約，惟業者應向買方說明交屋時需負擔賣方部分已支付之解除查封費用，以補貼出售價格較低之差額，雙方達成和解，消弭糾紛。	仲介	新北市
24		消費者透過仲介業者購買成屋，驗屋時發現屋內有漏水情形，主張業者隱瞞重要資訊，請求返還已付定金並解除買賣契約遭拒，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，不收取仲介服務費，買賣雙方解除買賣契約，賣方返還定金予消費者，消費者全額負擔履約保證費用及代書相關費用，並支付違約金予賣方，達成和解，消弭糾紛。	仲介	高雄市

114年下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
25	房屋漏水問題	消費者向建商購買預售屋，交屋入住後約半年，發現浴室天花板有漏水情形，主張是內部污水處理管線受損所致，請求建商處理，惟建商僅做止水處理未修繕天花板，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，經查漏水原因為上層住戶冷氣排水管線之洩水坡度不足導致積水下滲，已協助消費者重新裝修受損之天花板，雙方和解，消弭糾紛。	建商	基隆市
26		消費者向建商購買預售屋，交屋入住後發現外牆防水層未處理完善，導致屋內多處漏水，請求建商補強防水工程遭拒，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，已協助消費者完成外牆防水補強工程，雙方和解，消弭糾紛。	建商	新北市
27		消費者透過仲介業者購買成屋，交屋後發現浴室內牆有滲水狀況，且造成緊鄰浴室旁之臥室牆面產生壁癌及油漆剝落等情形，委請廠商勘驗後，確認此屬交屋前即已存在之結構性防水瑕疵，請求業者處理未果，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，經業者邀集買賣雙方協調後，買方同意自行修繕，修繕費用由賣方及業者共同負擔，達成和解，消弭糾紛。	仲介	臺北市
28	房屋漏水問題	消費者向建商購買預售屋，入住後發現主衛浴有漏水情形，經請水電師傅檢查疑為壁磚內管路破損所致，遂請建商處理並主張交屋未逾五年仍於瑕疵擔保責任期間，應由建商負擔修繕費用，惟建商以水電工程保固期限已屆滿，請消費者自行負擔修繕費用，消費者認其權益受損，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，同意協助消費者修繕並全額負擔修繕費用，消弭糾紛。	建商	嘉義縣
29		消費者向建商購買預售屋，交屋後發現有漏水情形，嗣後建商因經營因素於官網公告該建案完成交屋後將暫停營業，未能繼續服務，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，將協助消費者完成漏水修繕，另停業期間亦有窗口提供該建案之保固服務，雙方達成和解，消弭糾紛。	建商	臺南市
30		消費者透過仲介業者購買成屋，入住後發現屋內有漏水之情形，請求業者與賣方修繕並提供一年保固未果，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，已協調買賣雙方達成協議，賣方同意負擔當次修繕全額費用，惟日後倘再有漏水之情形，由買方自行處理修繕，達成和解，消弭糾紛。	仲介	高雄市
31		消費者透過仲介業者購買成屋，入住後發現屋內有漏水情形，向業者反映皆未獲妥適處理，遂自行請廠商修繕，請求業者與賣方賠償修繕工程費用遭拒，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，將與賣方共同負擔漏水修繕工程費用，三方和解，消弭糾紛。	仲介	高雄市

114年下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
32	房屋漏水問題	消費者向建商購買成屋，交屋後發現牆壁管線漏水致家俱損壞，建商多次修繕均未能查明漏水原因。嗣後因再次發生嚴重漏水，遂請求建商修繕及延長保固5年，並支付漏水損壞之賠償費用未果，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，經查明漏水原因為窗框損壞未能與牆面密合所致，已修復窗框及製作外牆雨遮，並保固2年，另支付漏水損壞之賠償費用，達成和解，消弭糾紛。	建商	屏東縣
33		消費者透過仲介業者購買成屋，交屋後發現房屋多處漏水，請求業者處理未果，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，與賣方共同補貼消費者自行修繕滲漏水之費用，消弭糾紛。	仲介	宜蘭縣
34		消費者透過仲介業者購買成屋，入住後發現浴室天花板有漏水問題且緊鄰浴室旁臥室牆壁有壁癌情形，認為業者未善盡告知房屋瑕疵之責任，請求業者與賣方負擔修繕費用遭拒，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，買賣雙方達成協議，賣方同意負擔消費者自行修繕費用全額，消弭糾紛。	仲介	澎湖縣
35	標的物貸款問題	消費者透過仲介業者購買成屋，主張於簽訂買賣契約時，業者未善盡義務告知得於契約中明定，倘若貸款無法達到預定成數，雙方得以解約，嗣後消費者洽辦多家銀行仍無法貸款至預定成數，認為在資訊不對稱情況下簽約使其權益受損，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，已協助消費者媒合可申貸銀行，並交易完成，雙方達成和解，消弭糾紛。	仲介	新北市
36		消費者向建商購買預售屋，惟尚未交屋即開始繳付貸款利息，且建商僅同意負擔貸款撥款日至實際交屋日期間之貸款利息之一半，認權益受損，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，並依「預售屋買賣定型化契約應記載及不得記載事項」之應記載事項第18點第3項規定辦理，即金融機構核貸撥款到交屋日前之利息應由賣方負擔，嗣後建商表示，同意返還消費者於交屋前已繳納之貸款利息，雙方和解，消弭糾紛。	建商	新北市
37	其他	消費者向建商購買預售屋，雙方簽訂買賣契約後，因私人資金問題，請求買賣契約轉讓予配偶遭拒，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，並依平均地權條例第47之4條規定辦理，即預售屋可轉售給配偶、二等親以內的親屬或其他符合規定者，嗣後建商表示，同意客戶換約作業，雙方達成和解，消弭糾紛。	建商	新北市

114年下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
38		消費者向房東租賃成屋，於租約期滿後完成退租及房屋點交，房東原允諾返還2個月押金，嗣後卻以需等待下一位租客簽約為由延遲返還，主張房屋既已完整點交，應立即返還押金，認其權益受損，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達成和解，房東退還全額押金，消弭糾紛。	其它	臺北市
39	其他	消費者向包租業者租賃房屋，退租點交屋況時，業者發現牆面壁紙有霉斑，要求自押金扣除壁紙更換費用，消費者認為居住期間已妥善使用除濕機維護居住環境，主張霉斑係因環境潮濕自然形成，非屬個人使用不當所致，不應由其承擔修繕費用，衍生糾紛。	案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，經地政局多次協調達成和解，業者同意自行吸收更換壁紙費用，消弭糾紛。	其它	臺北市
40		消費者透過仲介業者購買成屋，簽定買賣契約並排定驗屋時間後，因業者未即時告知消費者賣方不同意第三方驗屋，致原訂驗屋行程未能如期進行，請求業者支付驗屋公司改期之行政費用遭拒，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，經地政局多次協調達成和解，由業者全額支付驗屋廠商行政改期費用，消弭糾紛。	仲介	臺北市
41		消費者向建商購買預售屋，於客變時選擇部分標配不安裝，以點交方式領取，惟領取時未辦理該產品之點交作業，主張影響其權益及產品保固，請求建商依買賣契約履行點交並提供產品保固2年遭拒，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，嗣後建商表示，已向消費者說明該產品僅適用於安裝該建案時方享有保固服務，消費者同意放棄未點交之產品並由建商退回產品費用，消弭糾紛。	建商	臺中市
42		消費者透過仲介業者出售成屋，已簽訂買賣契約，惟未註明屋內廢棄物之清除責任，於交屋前遭買方請求負擔廢棄物清理費用，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，經地政處協調後，業者同意協助清理廢棄物，並與賣方共同分擔清理費用，達成和解，消弭糾紛。	仲介	嘉義市
43		消費者向房東租賃房屋，入住後發現租賃契約記載地址與實際租屋處不符，認為房東未如實載明租屋地點，涉及資訊不實與誤導，請求房東修改租賃契約所載地址遭拒，認其權益受損，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，嗣後房東表示租賃契約之地址係屬誤繕，經地政局協調，雙方協議不收取1個月租金，押金全額於扣除水電費用後返還，解除租賃契約，消弭糾紛。	其它	臺南市
44		消費者向建商購買預售屋，於驗收點交前適逢雨天，發現一樓平面多處積水，建商知情卻未改善，且嗣後每逢大雨即產生積水導致1樓電箱滲水，考量住戶進出安全，多次請求建商與社區管理委員會研議改善方案均未妥適回應，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，一樓積水係因大雨倒灌所致，雙方達成協議，建商先於大樓門口裝設防水捲門防止雨水倒灌，另請營造商於1個月內施作積水改善工程，後續倘因風災造成積水則由管理委員會處理，消弭糾紛。	建商	花蓮縣