

104030 附件-103 年下半年消費糾紛案例

序	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，於簽立不動產購買意願書及支付5萬元斡旋金後，向業者反應未給予契約審閱期，主張解除契約並退還斡旋金遭拒，致生糾紛。	案經市政府消費爭議調解委員會依消費者保護法第44條等規定進行調解達成協議，解除不動產購買意願契約，其斡旋金已因居間成功轉成定金由賣方沒收，業者同意另支付6,600元予消費者作為補償。	仲介	臺南市
2		消費者委託仲介業者購屋，惟消費者表示因業者於購屋及議價過程未給予契約審閱期間，致消費者認為有損其權益，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，經業者回函表示買賣雙方協商後已達成協議解除買賣契約，解決紛爭。	仲介	新北市
3		消費者向建設公司購買預售屋，嗣後發現該預售屋牆面設置社區配電箱及緊鄰社區電器設備，建商未事先於圖面或以其他形式告知消費者，致生糾紛。	案經依消費者保護法第43條規定，函請業者於15日內妥處並回覆縣政府，建商表示針對配電箱一事，與消費者達成協議，重新對台電提出申請配置設計，解決紛爭。	建商	雲林縣
4	隱瞞重要資訊	消費者委託仲介業者購買新成屋並簽訂買賣契約，惟簽約並交付部分款項後始察覺外牆現況業經建設公司變更為鐵捲門而與原圖不符、公共發電機與法規不符等情事，且仲介知情後並未立即告知買方此瑕疵，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，嗣由業者協調後達成協議，由建設公司減價予消費者，解決紛爭。	仲介	桃園市
5		消費者委託仲介業者購屋，並已簽定買賣契約，主張業者於帶看至簽約過程均未告知屋旁有靈骨塔，且頂樓有架設基地台等，要求解約及退還斡旋金遭拒，致生爭議。	案經依消費者保護法第43條規定，函請消費者與及仲介業者於指定日期至市政府地政局召開協調會。雙方達成協議，退還原收取仲介服務費，買賣契約繼續履行，圓滿解決紛爭。	仲介	臺中市
6		消費者(買方)委託仲介業者購屋，交屋1年後鄰居告知基地中約有6坪為道路徵收預定地，主張業者與賣方未告知該重要資訊，請求賣方退回新台幣30萬元補貼。	經市政府依消費者保護法第43條規定協調，賣方及業者均坦承未知有約6坪道路預定地資訊得據以告知，消費者(買方)要求新台幣30萬元補貼金，由賣方負擔6萬元及業者負擔24萬元，解決糾紛。	仲介	嘉義市

7		消費者(買方)透過仲介業者購買土地欲作修車廠使用,業者因未明確告知該農業用地之許可使用項目,致簽立買賣契約後發現該土地無法依其目的使用,請求解除契約及返還款項遭拒,致生爭議。	經縣政府地政處依消費者保護法第43條規定函請雙方到場協調,雙方同意解除買賣契約,並由賣方支付60萬元違約金,達成和解。	仲介	苗栗縣
8		消費者(買方)透過仲介業者居間購買中古屋後,發現該屋將因下水道污水處理工程,致須強制拆除廚房及增建之車庫,主張業者未告知該重要訊息,損及消費者(買方)權益,請求補償遭拒,遂生爭議。	依消費者保護法第43條等相關規定踐行申訴及調解程序後,業者同意補償消費者(買方)18萬元,原屋主(賣方)同意補償消費者(買方)2萬元,圓滿解決爭執。	仲介	花蓮縣
9		消費者(買方)透過仲介業者居間購買中古屋後,竟收到國稅局要求補繳10%奢侈稅及罰款之通知,主張業者未善盡告知稅費負擔義務,要求全額補償遭拒,致生爭議。	依消費者保護法第43條等相關規定踐行申訴及調解程序後,協調由該案承辦之地政士全額補償消費者(買方)額外增加之稅捐損失,圓滿解決爭執。	仲介	花蓮縣
10	「定金」返還(含斡旋金轉成定金返還)	消費者透過仲介居間購買成屋,賣方簽署同意出售後,消費者因該不動產上下樓梯困難、無法停放任何交通工具及未給予契約審閱期等因素,要求退回斡旋金並解除契約遭拒,致生糾紛。	案經依消費者保護法第43條規定,函請仲介業於15日內妥處,經縣政府地政處邀集業者及消費者協調,由於斡旋金已轉成定金由賣方沒收,故由仲介業者給付慰問金5萬元予消費者,消費者同意一定期間內再透過該業者購屋,圓滿解決紛爭。	仲介	宜蘭縣
11	施工瑕疵	消費者向建商購買成屋,入住後發現標的部份牆面龜裂、水泥脫落、鋼筋突出外露及漏水之現象,因此要求建商需賠償、修繕並延長保固期間遭拒,因而衍生消費爭議。	案依消費者保護法第43條規定,函請建商於15日內妥處並將處理情況回覆縣政府,經協調建商同意對標的進行修繕並延長保固1年,雙方達成協議解決紛爭。	建商	彰化縣
12	工程結構及公共工程安全問題	消費者(買方)等6戶於98年間向建商購買新成屋後,於103年間竟陸續出現外牆磁磚剝落等問題,致生爭議。	依消費者保護法第43條等相關規定踐行申訴及調解程序後,建商同意修補外牆並就剝落外牆周邊進行安全檢測,圓滿解決爭執。	建商	花蓮縣

13	交屋遲延	消費者(買方)委託仲介業者購屋,因賣方戶籍遷離及產權移轉等因素,致遲延1個多月完成交屋手續,主張業者未能善盡交易輔助人責任督促如期交屋,致消費者(買方)多次於居住地(外縣市)與不動產所在地來回奔波,損及消費者(買方)權益,且未能協助向賣方求償,服務態度不佳,遂生爭議。	依消費者保護法第43條規定函請仲介業者於15日內依法妥處,經消保官邀集雙方調解達成協議,由賣方支付2萬5千元補償消費者(買方),解決紛爭。	仲介	臺東縣
14		消費者(買方)向建商購屋並完成過戶及交付尾款,原與建商約定應附廚具及退還部分建材費用,惟建商反悔要求消費者(買方)放棄請求權利未果,建商遂拒絕點交並將該屋上鎖,消費者(買方)請求履行契約點交房屋及退還建材差額遭拒,致生爭議。	依消費者保護法第43條規定函請建商於15日內依法妥處,經協調買賣雙方達成和解,由建商補足廚具1組及退還部分建材費用後完成交屋,解決紛爭。	建商	臺東縣
15		消費者向建商購買預售屋,交屋後發現實際使用土地坪數與合約所載不符,向業者請求找補遭拒,遂生糾紛。	依消費者保護法第43條規定,案經地政處函請建商於15日內妥處,經消保官邀集業者及消費者進行協商,雙方達成協議,由業者找補15萬元達成和解,解決糾紛。	建商	南投縣
16	坪數不足	消費者向建商購買透天預售屋,基地面積確定且為獨立地號,建造過程中因該基地位於地籍圖重測區,又重測後基地面積較原契約買賣土地面積短少,且建商事前未向消費者告知該情形,致交屋不久後通知換發權狀始發現土地面積減少情事,遂生爭議。	案經縣政府消費爭議調解委員會依消費者保護法第44條等規定進行調解,經協調並告知地籍圖重測乃政府主動辦理之政策,非全歸責建商,故雙方達成協議,建商同意找補新台幣17.5萬元予消費者,達成和解。	建商	苗栗縣
17	停車位使用權	消費者(承租人)向建設公司承租停車位,嗣後因建設公司將車位產權讓與另一業者,惟該業者不承認原租賃契約,致消費者(承租人)認為其權益受損,衍生消費糾紛。	案經依消費者保護法第43條規定,函請公司業者於15日內妥處逕復消費者,經公司業者回函表示,本案依強制執行法規定辦理。已協助消費者(承租人)向建設公司請求退還押租金及解除契約,原停車位租賃契約增加註記解約日期,並退還所餘租金及保證金,解決紛爭。	建商	新北市

18		消費者(買方)委託仲介業者購買成屋，並支付3萬元斡旋金，因消費者(買方)家人反對後無意願購買，要求返還斡旋金遭拒，請求協助。	本案依消費者保護法第43條規定，函請仲介業者於15日內妥處逕復消費者，經協調，業者與消費者達成共識，退還斡旋金5仟元，雙方和解。	仲介	高雄市
19	仲介「斡旋金」返還	消費者(買方)委託仲介業者購屋，主張業者未提供不動產買賣意願書解說服務，致消費者(買方)認權益受損，要求退還3萬元斡旋金，遂生糾紛。	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，經業者回函表示本案同意解除斡旋契約(不動產買賣意願書)並退還3萬元斡旋金，業已通知消費者領取。	仲介	新北市
20		消費者(買方)透過仲介業者購屋，聲稱業者將化糞池告知為排水孔，有隱瞞及欺罔行為，主張補償損失遭拒，致生爭議。	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，函請業者於申訴之日起15日內妥適處理，經地政處、消保官邀集雙方進行協商，由業者退回仲介服務報酬予消費者(買方)，雙方達成和解。	仲介	基隆市
21	仲介公司欺罔行為	消費者委託仲介公司購買成屋，仲介公司於執行仲介業務過程中表示游泳池每年5月至10月開放，但消費者於交屋時發現游泳池已4年未開放使用且遭建管處查報，正在施工填平，認為業者有刻意欺騙之事實，主張返還所支付之仲介服務費新臺幣15萬1千元整遭拒，致生爭議。	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，仲介公司同意返還服務費新臺幣7萬5千元整，雙方均不再針對此案提出任何請求，達成和解。	仲介	臺北市
22		消費者(賣方高齡不識字)委託仲介業者銷售2筆田地，因信任業者以口述方式要求2筆土地一併銷售，且委託銷售期間應短於3個月，惟該委託銷售契約卻僅有其中1筆較方整土地之委託銷售期間為3個月，有違消費者意思，又該契約非由消費者(賣方)親自簽名，且該簽名之姓名有誤，消費者(賣方)僅於該委託契約蓋手印等節，致生糾紛。	案經依消費者保護法第43條規定，函請仲介業於15日內妥處，經縣政府地政處邀集業者及消費者協調，雙方同意自即日起無條件解除本案土地專任委託銷售契約書，圓滿解決紛爭。	仲介	宜蘭縣

23	服務報酬爭議	消費者委請仲介業者購買成屋，因貸款未通過致無法購屋，原付訂金遭沒收，業者續向消費者收取服務報酬10萬元，消費者認為不合理，遂生爭議請求協助。	本案依消費者保護法第43條規定，函請仲介業者於15日內妥處逕復消費者，經協調，業者與消費者達成共識，由業者退還4萬7仟元予消費者，雙方和解。	仲介	高雄市
24	房屋現況說明書內容與現況不符	消費者透過仲介業者購買成屋，簽約時該屋現況說明書記明無漏水情事，卻於買賣契約書註明滲漏水處賣方不修理以現況交屋，又本物件透天厝三樓為鐵皮加蓋，消費者於簽約後才知牆壁屬共同壁，不得任意訂釘及鑽洞，經向仲介業者反應並與賣方協調處理未達共識，致生糾紛。	案經依消費者保護法第43條及第44條規定處理，經消費者保護官召開消費爭議調解會議，雙方同意解除買賣契約，由賣方退還已收取之5萬元現金及20萬元本票之定金予消費者(買方)，解決糾紛。	仲介	雲林縣
25		消費者(買方)透過仲介業者購屋，於看屋過程中發現衛浴有阻塞不通情事，故主張簽定買賣契約時約定減價出售並由消費者(買方)自行修繕，但遷入後發現除浴廁外，尚有牆壁出現大面積壁癌且電路呈現焦黑等瑕疵與房屋現況說明書記載不符，請求給付修繕費用遭拒，遂生爭議。	案經依消費者保護法第43條規定函請業者查明並本於消費者利益妥處，業者表示賣方已減價出售無意另給付修繕費用，嗣經業者與買賣雙方協調，最終達成解除買賣契約之合意，解決紛爭。	仲介	新竹市
26		消費者委請仲介業者購買成屋，因房屋現況說明書內「是否曾因增違建而與他人發生糾紛」欄位勾選「無」，遂簽訂不動產買賣契約，惟簽約後發現購買標的有增違建情事，且原屋主因此增違建與鄰居關係不睦，要求業者與賣方應負損害賠償責任遭拒，遂請求協助。	本案依消費者保護法第43條規定，函請仲介業者於15日內妥處逕復消費者，經協調，業者與消費者(買方)達成共識，由賣方減收價金35萬3仟元，業者減收服務報酬19萬7仟元，雙方和解，圓滿解決糾紛。	仲介	高雄市
27	氣離子檢測	消費者委託仲介業者購買中古屋，交屋後察覺天花板鋼筋外露、樑柱嚴重龜裂，於進行氣離子檢測後，查樣品檢測值過高，與前屋主兩次協商皆未能取得共識，遂生爭議。	依消費者保護法第43條規定，函請業者於15日內妥適處理逕復消費者，嗣經買賣雙方至調解委員會達成協議，賣方同意全額退還買賣價金並解除契約，所衍生之稅費及相關規費，消費者(買方)及賣方同意各自負擔一半，解決糾紛。	仲介	桃園縣

28	未提供要約書或斡旋契約選擇	消費者(買方)委託仲介業者購買中古房屋並支付斡旋金,惟消費者提出仲介業者未告知消費者得選擇要約書或斡旋契約並說明其區別及替代關係(亦無書面簽名確認告知)、未給予契約審閱期並主張斡旋契約無效及主張斡旋金不得轉為簽約金及應退還等遭拒,遂生爭議。	依消費者保護法第 43 條規定,函請業者於 15 日內妥適處理逕復消費者,嗣經業者召集買賣雙方達成協議和解並解除買賣契約,斡旋金由賣方沒收作為補償,賣方所支付之服務報酬支付與消費者(買方),另簽約代書費及其它規費,由消費者(買方)及賣方各自負擔一半,解決糾紛。	仲介	桃園市
29		消費者(買方)委託仲介業者購屋,簽立買賣契約時約定貸款成數不足 5 成得解除契約,後經洽所有往來銀行,其核貸成數均不足 5 成,請求解除契約並無條件返還定金遭拒,致生爭議。	案經依消費者保護法第 43 條規定函請業者查明並本於消費者利益妥處,業者表示本筆農地買賣,因賣方農業使用證明取得時程拖延,導致買方無意履約,嗣經業者與買賣雙方協議,最終達成解除契約之合意,解決紛爭。	仲介	新竹市
30	終止委售或買賣契約	消費者(賣方)委託仲介業者銷售房屋,居間成功並已簽妥收取定金收據等服務單據,惟消費者(賣方)認為委託銷售契約無給予合理審閱期間,且尚未簽定買賣契約等因素欲取消交易,惟業者要求支付違約金及服務費,致生糾紛。	經依消費者保護法第 43 條規定,函請仲介公司於 15 日內妥適處理,經協調達成協議解除契約,消費者(賣方)全數退還買方所支付定金,業者放棄向消費者(賣方)請求支付違約金及服務費,解決糾紛。	仲介	臺北市
31		消費者(賣方)委託仲介業者銷售房屋,於簽訂買賣契約書後,認為業者未提供附近買賣成交行情,主張買賣契約無效,致生爭議。	案經依消費者保護法第 43 條規定,函請消費者與及仲介業者於指定日期至市政府地政局召開協調會。雙方達成協議解除買賣契約,並由消費者(賣方)賠償違約金 15 萬元予買方,圓滿解決爭議。	仲介	臺中市
32		消費者委請仲介業者銷售成屋,並簽訂專任委託銷售契約書,惟消費者表示業者未告知簽訂專任委託銷售契約書之效果,致不得再委託其他業者銷售,主張解除原委託銷售契約遭拒,致生爭議。	本案依消費者保護法第 43 條規定,函請仲介業者於 15 日內妥處逕復消費者,經協調,業者與消費者達成共識,解除原簽訂之不動產專任委託銷售契約,雙方和解。	仲介	高雄市

33		消費者透過仲介業者購買成屋，由於該屋於1年前取得時曾有漏水糾紛，且經該業者協調賣方處理並簽定協議書在案，後因發現有施工品質不良致有漏水情形，請求業者協助處理未果，致生糾紛。	案經依消費者保護法第43條規定，函請仲介業於15日內妥處，經縣政府地政處邀集業者及消費者協調，由仲介業者及賣方(原屋主)共同支付消費者(買方)新臺幣5萬元作為補償費用，並由消費者(買方)自行處理修繕事宜，圓滿解決紛爭。	仲介	宜蘭縣
34	房屋漏水問題	消費者委託仲介業者購買成屋，交屋前業者始告知該建築物地下室有嚴重積水情形，消費者主張「物的瑕疵擔保責任」瑕疵修護及減少價金或解除契約請求未果，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，經協調，消費者(買方)及賣方同意由業者委請台北市土木技師公會進行現場會勘、提供修繕建議及修繕後施作確認，且由業者委請廠商修繕並延長保固期間為3年，委託公會會勘等事項及委託廠商修繕後增加保固期間之費用由業者負擔，修繕費用由賣方負擔，預定交屋日延長至修繕或施作確認無誤後3日內，解決糾紛。	仲介	臺北市
35		消費者委託仲介業者購屋，嗣後發現房屋天花板有嚴重漏水情形，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，函請仲介業者先行妥處，惟無法自行和解，故再經市政府地政局召開協調會議，經協調後，達成協議，由賣方(原屋主)及仲介業者平均分攤修繕費用，雙方和解。	仲介	臺中市
36		消費者(承租人)委託仲介業者租屋，於公證租約後經裝潢師傅發現為漏水屋，消費者亦錄影查證確有漏水情形，主張房東應返還已支付之租金及押金並終止租賃契約遭拒，惟房東僅願退還部分押金並要求消費者支付公證費用，遂生爭議。	依消費者保護法第43條規定，函請業者於15日內妥適處理逕復消費者(承租人)，嗣經業者回函表示退費部分已和解，業以公證方式終止該房屋租賃契約，解決紛爭。	仲介	桃園市
37		消費者委託仲介業者購屋，惟交屋後發現該屋有壁癌及漏水情形，向業者及原屋主反映請求修繕未果，致消費者認為其權益受損，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，業者表示會負責施工改善壁癌及漏水事宜，並已通知消費者配合處理。	仲介	新北市

38		消費者(買方)向建商購買新成屋後,發現該屋屋頂、西側窗台等有嚴重漏水問題,請求修繕處理未果,致生爭議。	依消費者保護法第 43 條等相關規定踐行申訴及調解程序,建商同意退還 10 萬元價金由消費者(買方)自行修繕,圓滿解決糾紛。	建商	花蓮縣
39	標的物貸款 問題	消費者(買方)委託仲介業者購屋,主張業者簽約前對於系爭中古屋估價過高,致消費者(買方)於簽約後卻貸不到相當款項,致難以負擔,主張解約遭拒,遂生爭議。	依消費者保護法第 43 條等相關規定踐行申訴及調解程序後,買賣雙方合意解除買賣契約,消費者(買方)已支付 5 萬元訂金由賣方沒收,圓滿解決爭執。	仲介	花蓮縣
40		消費者(賣方)透過仲介業者售屋,於居間成交後發現買方竟僅支付不足 1/10 的價金購買高總價中古屋,擔憂買方嗣後無法貸足尾款損及賣方權益,遂生爭議。	依消費者保護法第 43 條等相關規定踐行申訴及調解程序後,買方同意於交屋同時給付尾款 170 萬元並補償賣方 30 萬元,仲介業者同意僅收取 1%之服務報酬,圓滿解決爭執。	仲介	花蓮縣