

不動產糾紛處理 相關法令及實務案例

報告人 陳景文

宜蘭縣政府不動產消費爭議協調委員

宜蘭縣政府不動產經紀業審議委員

行政院勞動部認證調解人 證書號碼1000126476

宜蘭縣政府勞資爭議調解委員

宜蘭勞工志願服務協會調解人

新竹科學工業園區管理局調解委員

宜蘭地方法院勞動調解委員

新竹地方法院勞動調解委員

消費爭議

項目	訴訟	協商	調解
發動權	消費者	消費者	消費者
審級	二審至三審確定	第一次申訴給業者 15日處理後協調	第二次申訴
時間	費時2至4年	60天	60天
費用	每審需支付裁判費、 律師費	免費	免費
執行力	有	裁定後，有	裁定後，有
約束	不去不罰有敗訴風險	會受罰	會受罰

聲請人主張之對象

- 1.相對人：買方或賣方
- 2.服務提供人

聲請人主張之對象

1.相對人：買方或賣方

買方找賣方或賣方找買方屬於民事糾紛，非屬消費者保護法定義對象。

依消費者保護法規定：消費者得依本法對企業經營者主張權益，並無向一般民眾主張權益相關規定。

註：109年07月01日開始不動產出租人有反覆出租視為企業經營者，適用消費者保護法規定。

參考條文：消費者保護法第2條、租賃住宅市場發展及管理條例第3條

聲請人主張之對象

2.服務提供者：依消費者保護法第2條，消費者接受企業經營者服務，與企業經營者間，就商品或**服務**所發生之法律關係所生之爭議。

提供服務之企業經營者於商品流通進入市場，或提供服務時，應確保該商品或服務符合當時科技或專業水準可合理期待之安全性。企業經營者若因危害消費者生命、身體、健康、財產之可能者，**應負連帶損害賠償責任**。但企業經營者能證明其無過失者，法院得減輕其賠償責任。

聲請人主張之對象

因可歸責於經紀業之事由不能履行委託契約，致委託人受損害時，由該經紀業負賠償責任。

經紀業因經紀人員執行仲介或代銷業務之故意或過失致交易當事人受損害者，該經紀業應與經紀人員負連帶賠償責任。

地政士受託辦理各項業務，不得有不正當行為或違反業務上應盡之義務。

地政士違反前項規定，致委託人或其他利害關係人受有損害時，應負賠償責任。

聲請人主張之對象

地政士不得有下列行為：

- 一、違反法令執行業務。
- 二、允諾他人假藉其名義執行業務。
- 三、以不正當方法招攬業務。
- 四、為開業、遷移或業務範圍以外之宣傳性廣告。
- 五、要求、期約或收受規定外之任何酬金。
- 六、明知為不實之權利書狀、印鑑證明或其他證明文件而向登記機關申辦登記。

參考條文：消費者保護法第7條、第8條、經紀業管理條例第26條、地政士法第26條、第27條

不動產糾紛協商流程

收到消費者第一次申訴即通知企業經營者有申訴案件，並要求提出相關資料供查核，給予**15日**時間妥適處理，若未獲妥適處理，即發文召開協商會議，倘仍未能解決，消費者得二次申訴。

參考條文：消費者保護法第**43**條

不動產消費爭議行政流程

副
本

宜蘭縣政府 函

地址：26060 宜蘭市縣政北路1號
承辦人：陳鴻隆
電話：1999(縣外請撥03-9251000分機1136)
電子郵件：study02@mail.e-land.gov.tw

268

宜蘭縣五結鄉中正路3段188號5樓之1

受文者：宜蘭縣不動產仲介經紀商
業同業公會

發文日期：中華民國109年4月23日

發文字號：府地籍字第 號

速別：普通件

密等及解密條件或保密期限：

附件：如說明一

主旨：本府受理羅 君消費爭議事件，請查照。

說明：

- 一、依本府109年4月16日府秘教字第 號函附羅：君
109年4月16日申訴資料表辦理，並檢送該表影本1份。
- 二、按「直轄市、縣（市）政府受理不動產消費爭議案件時，應
先送由消費者服務中心編號，再移送地政機關處理」、「
……地政機關應函請不動產經紀業者於15日內就爭議事項
予以妥處並將處理結果回復，該處理過程應一併通知消費
者」為內政部97年6月30日函頒「直轄市、縣（市）政府地
政機關不動產消費爭議處理作業程序範本」第1、4條所規
定。
- 三、請貴商業依申訴內容及訴求妥處，於109年5月8日前將處理
結果以書面回復本府，並副知消費者。另於同年4月30日前
，先將本案下列相關文件影本送本府查核：
 - (一)不動產委託銷售契約書。
 - (二)不動產承購要約書/斡旋金契約書。
 - (三)不動產買賣契約書。
 - (四)其他文件（如：訂金收據、廣告稿等）。

有消費糾紛時，行政單位協助
排解糾紛行政程序：

消費者保護法

第 43 條

消費者與企業經營者因商品
或服務發生消費爭議時，消
費者得向企業經營者、消費
者保護團體或消費者服務中
心或其分中心申訴。

企業經營者對於消費者之申
訴，應於申訴之日起十五日
內妥適處理之。

消費者依第一項申訴，未獲
妥適處理時，得向直轄市、
縣（市）政府消費者保護官
申訴。

宜蘭縣政府 開會通知單

受文者：陳委員景文

發文日期：中華民國109年9月29日

發文字號：府地籍字第 號

速別：

密等及解密條件或保密期限：

附件：1. 議程表
2. 出席者另附委任書
3. 陳景文委員另附申訴資料表

開會事由：鄭 君與 不動產仲介經紀有限公司間消費爭議協商事宜。

開會時間：109年10月 日(星期四)上午9時

開會地點：本府地政處

主持人：

出席者：鄭 君代理人鄭 君、 不動產仲介經紀有限公司

列席者：陳委員景文、本府消費者服務中心

副本：本府地政處

聯絡人及電話：劉 03-9251000分機1137

備註：

- 一、依據本府109年9月2日府秘教字第1090144740號函及同年9月3日府地籍字第1090145431號函辦理。
- 二、請 不動產仲介經紀有限公司攜帶本案相關文件，並邀集買方、經紀人及其他服務關係人到府說明，俾利案件協商之進行。
- 三、依消費者保護法第57條規定：企業經營者拒絕、規避或阻撓主管機關依第17條第3項、第33條或第38條規定所為之調查者，處新臺幣三萬元以上三十萬元以下罰鍰，並得連續處罰。

不動產消費爭議協商會議通知

宜蘭縣政府 開會通知單

受文者：陳委員景文

發文日期：中華民國109年9月29日

發文字號：府地籍字第 號

速別：

密等及解密條件或保密期限：

附件：1. 議程表
2. 出席者另附委任書
3. 陳景文委員另附申訴資料表

開會事由：陳 君與 不動產仲介經紀有限公司間消費爭議協商事宜。

開會時間：109年10月 日(星期四)上午10時30分

開會地點：本府地政處

主持人：

出席者：陳 君代理人游 君、 不動產仲介經紀有限公司、 房仲企業社

列席者：陳委員景文、本府消費者服務中心

副本：本府地政處

聯絡人及電話：劉 03-9251000分機1137

備註：

- 一、依據本府109年9月9日府秘教字第1090148896號函及同年9月10日府地籍字第1090150549號函辦理。
- 二、請 不動產仲介經紀有限公司、 房仲企業社攜帶本案相關文件，**並邀集賣方**、經紀人及其他服務關係人到府說明，俾利案件協商之進行。
- 三、依消費者保護法第57條規定：企業經營者拒絕、規避或阻撓主管



不動產消費爭議協商會議通知

協商會議進程序

- ❖ 宣佈會議開會之原因
- ❖ 請兩造讓電話維持在震動或關機的狀態，以利會議之進行(溫馨提示)。

爭議過程分析及整理

- ❖ 一. 爭議事件整理
- ❖ 二. 爭議點與不爭議點整理
- ❖ 三. 事實依據整理
- ❖ 四. 是否存在協商調整空間
- ❖ 五. 法令依據整理
- ❖ 六. 協商空間. 方案整理
- ❖ 七. 協調結論

一.爭議事件整理

- 1.發動爭議之適格(是否為當事人，是否有權發動爭議，是否有代理權)。
- 2.爭議事件本質得否爭執(爭議人發動爭議真正之舉證)。

二. 爭議點與不爭議點整理

當兩造在陳述案件經過時通常各執一詞，且對自己一方有利而為陳述，並擴大、強化對方的過失，在本階段當調解人在雙方陳述後把爭點、不爭點整理，再詢問兩造無其他意見或補充意見，大致上可釐清，案件之真相。

※調解人不不論是看到調解申請書或他人陳述，都不會有先入為主的觀念，合理相信申訴人及對造人，會從證據及爭執點來釐清，形成心證。

三.事實依據整理

當事人爭執事件釐清後，報告人通常會就雙方攻擊、防禦方法及依據，提出問題加以確定，再以整理歸類，兩造可歸責之百分比應可浮現。

※調解人為客觀公正第三人，不會為兩造提出攻擊、防禦方法，在協商空檔會有個別會議，提醒雙方存在其他攻防之風險，給予壓力創造和解契機。

四.是否存在協調調整空間

倘兩造之爭執不在於案件本身，而是在溝通上出現嚴重的歧見，而出現互不相讓、不滿，不論對方提出任何論述，皆為反對而反對，依主講人經驗會思考，論述再進行下去，對雙方的助益有多大，還是會製造更多的歧見。

※個人經驗倘能在雙方情緒發言作出控管，有利於調解案成立的機會。

五.法令依據整理

當兩造在溝通上出現障礙，以主講人的方式通常會阻止其情緒發言，並以實務經驗分別分析兩造法令依據為何(如法院判例)，舉證之優劣勢，來影響兩造對結果之急迫及不確定性，並探詢兩造可接受底限為何。

※因主講人並非法官，通常在案件上多假設.推論，並不會在案件確定上的表示意見或推定。

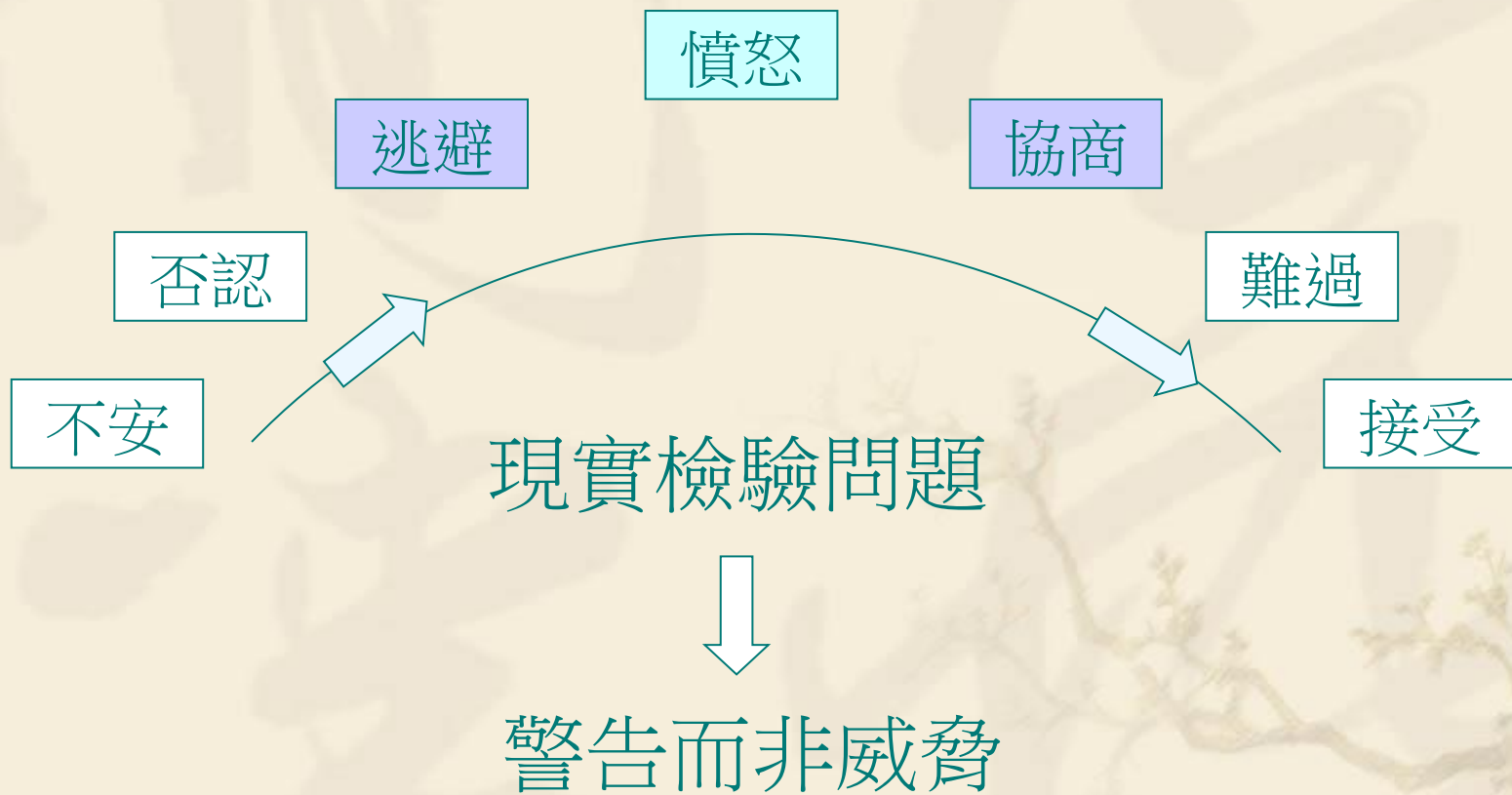
六.協商空間.方案整理

在這個階段，是解決雙方爭議很重要的程序，在聆聽、理解、分析雙方的攻擊及防禦方法，是當事人該冷靜做決定的時候了，報告人會向雙方說明在協商會議的方案，可能不是當事人最滿意的條件，但當事人可以決定同意或不同意，倘若調解會破局不用花錢的程序無法解決雙方的衝突，再來就需要到法院進行訴訟伸張自己的公平正義，法院審理判決當事人不得有意見，若是不服只能上訴；向雙方說明此一訴訟風險後，與雙方做個別會議，詢問雙方可能接受的條件。

七. 協調結論

經過充分溝通說明後，若雙方能達成共識，順利解決是最理想的過程，倘無共識，報告人通常會依雙方攻擊防禦方法，法律規定及相關判決資訊，提出方案供兩造決定，告知雙方無需委屈自己的意思來勉強同意調解方案，倘調解不成立，報告人會向當事人說明今天無法伸張當事人之公平正義，得循其他途徑彰顯自身權益。

協商會議當事人之情緒通常過程



一般不動產糾紛分為

1. 買賣雙方之糾紛
2. 因買賣糾紛，要求經紀業(即仲介公司)負連帶責任
3. 因時空變遷，導致垮界或法令修改，以致不符購買時之需求

107年宜蘭縣登錄在案不動產消費爭議

消費糾紛原因	107年第1季	107年第2季	107年第3季	107年第4季	107年
01.契約審閱權				1	1
02.隱瞞重要資訊	1	1			2
03.廣告不實					0
04.產權不清楚					0
05.「定金」返還(含斡旋金轉成定金返還)		1		1	2
06.開工遲延					0
07.施工瑕疵					0
08.建材設備不符					0
09.工程結構及公共工程安全問題					0
10.交屋遲延					0
11.坪數不足					0
12.屋頂使用權與產權爭議					0
13.地下室使用權與產權爭議					0
14.法定空地使用權與產權爭議					0
15.建物不符容積率規定					0
16.對預售屋未售出部分逕自變更設計，增加戶數銷售					0
17.建商要求客戶繳回契約書					0
18.建商倒閉					0
19.停車位使用權					0

107年宜蘭縣登錄在案不動產消費爭議

消費糾紛原因	107年第1季	107年第2季	107年第3季	107年第4季	107年
20.停車位面積					0
21.停車位價金					0
22.要約書之使用					0
23.仲介「斡旋金」返還	2				2
24.仲介公司欺罔行為					0
25.一屋二賣					0
26.賺取差價					0
27.服務報酬爭議		1			1
28.房屋現況說明書內容與現況不符					0
29.氬離子檢測					0
30.鋼筋輻射檢測					0
31.銷售人員捲款潛逃					0
32.逃漏稅捐					0
33.有關稅費爭議					0
34.未提供要約書或斡旋契約選擇					0
35.終止委售或買賣契約		1		1	2
36.房屋漏水問題	3			2	5
37.標的物貸款問題					0
38.未提供(交)不動產說明書					0
39.其他		2	2	3	7
合計	6	6	2	8	22

108年宜蘭縣登錄在案不動產消費爭議

宜蘭縣政府地政處108年1月至12月分受理不動產消費糾紛案件明細表

序號	日期	業者	加盟店名稱	成功與否	業務檢查	備註(原因)
1	1080104			消費者撤銷		重大瑕疵(其他)
2	1080122			消費者撤銷		購滿重大訊息
3	1080218			業者妥適處理		契約無效
4	1080306			業者妥適處理		漏水
5	1080308			協商成立		其他
6	1080308			協商成立		漏水
7	1080403			業者妥適處理		漏水,現況說明書未誠實記載,未善盡調查責任,訴求買賣不成立
8	1080425			業者妥適處理		買賣標的筆數不符,無法撤銷買賣,滋生爭議
9	1080429			協商成立		無法指定建築線,契約解除要件已成立,無法解約
10	1080603			業者妥適處理		無法通行,要求解除契約
11	1080618			業者妥適處理		漏水
12	1080625			協商成立		不動產要約書爭議
13	1080702			協商成立		訂定委託銷售契約書爭議
14	1080704			協商成立		希望無條件解約,退還斡旋金20萬
15	1080719			業者妥適處理		契約無效
16	1080729			協商不成立		隱匿房屋增建,請減少服務費及價金
17	1080730			業者妥適處理		收足金後想解約
18	1080731			業者妥適處理		合約書的現況說明書與房屋現況說明不一樣及貸款成數問題,要求解約
19	1080906			協商成立		畸零地無法建築,請返仲介費,購地費及相關金額利息
20	1080924			協商成立		隱匿房屋漏水產生壁癌
21	1080924			業者妥適處理		畸零地無法建築
22	1080925			業者妥適處理		外牆石材掉落
23	1080926			協商成立		服務爭議及違約金爭議
24	1080926			業者妥適處理		違約金數額調整
25	1081008			業者妥適處理		排水口冒水,要求處理
26	1081015			業者妥適處理		要求仲介向買方說明已無修繕責任
27	1081104			協商成立		交屋後漏水不同意減價,前有處理不報
28	1081204			協商成立		房屋基地佔用鄰地有虞,要終止契約
29	1081231			業者妥適處理		委託銷售價格無法變更

不動產爭議態樣

宜蘭縣不動產糾紛 以買方提出爭議居多

- ❖ 1.房屋漏水
- ❖ 2.遇颱風天或大雨時會淹水
- ❖ 3.不動產佔用他人土地或被佔用土地
- ❖ 4.所購買農地或建地不能興建房屋
- ❖ 5.與仲介公司簽訂契約書，主張無效

主旨：關於不動產委託銷售契約書之「委託銷售價格」得否以區間價方式訂定疑義1案，請查照。

說明：

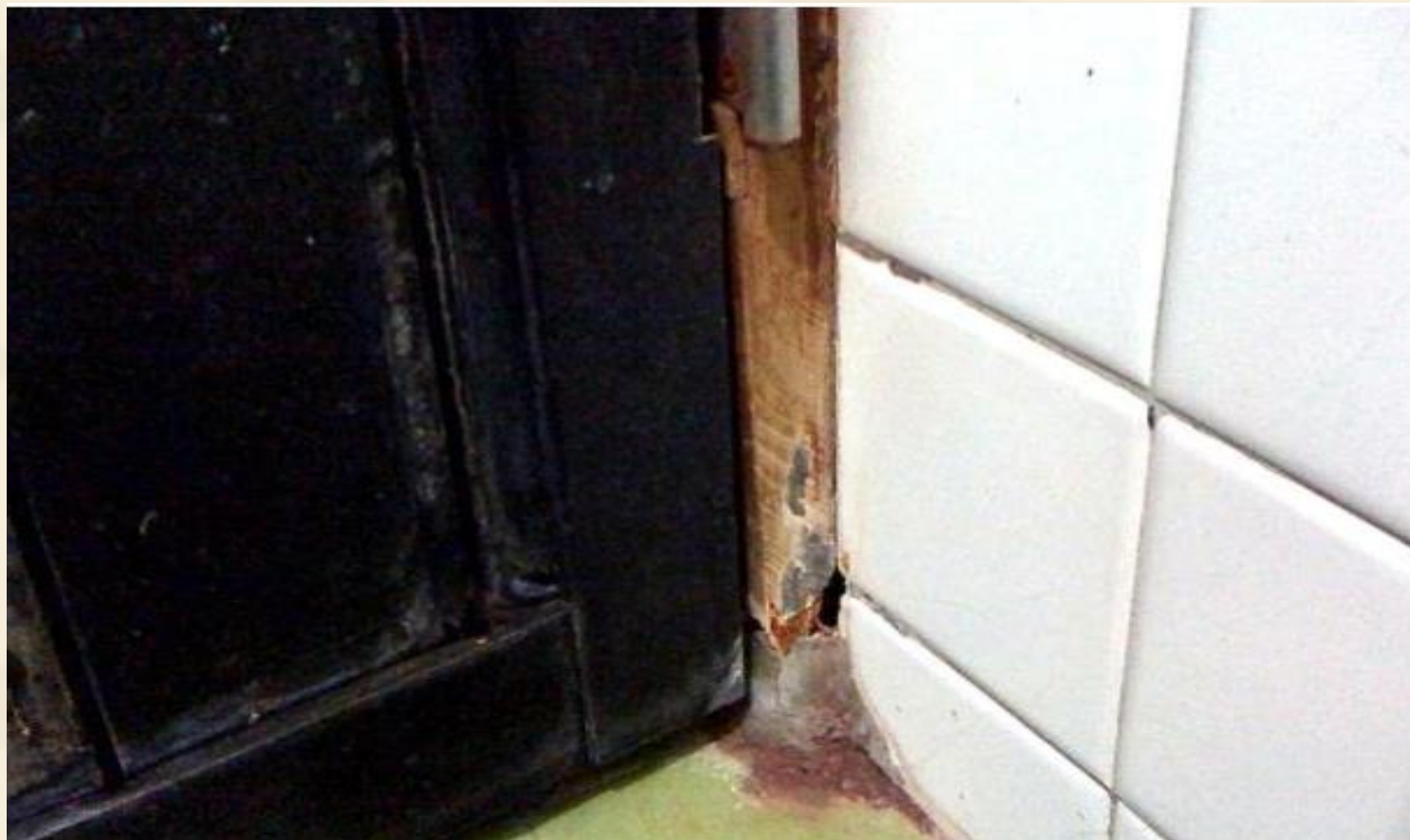
- 一、依據行政院消費者保護處104年10月29日院臺消保字第1040058297號函辦理，兼復貴府104年10月6日府地價字第1040260782號函。
- 二、按消費者保護法（以下簡稱消保法）第17條第1項規定，中央主管機關為預防消費糾紛，保護消費者權益，促進定型化契約之公平化，得選擇特定行業，擬訂其定型化契約應記載或不得記載事項，報請行政院核定後公告之。又按消保法第56條之1規定略以，企業經營者使用定型化契約，違反中央主管機關依第17條第1項公告之應記載或不得記載事項者，經主管機關令其限期改正而屆期不改正者，處新臺幣3萬元以上30萬元以下罰鍰；經再次令其限期改正而屆期不改正者，處新臺幣5萬元以上50萬元以下罰鍰，並得按次處罰。為落實消費者權益保護，本部乃依消保法第17條第1項規定公告「不動產委託銷售定型化契約應記載及

不得記載事項」，其中應記載事項第3點（委託銷售價格）第1項規定：「委託人願意出售之土地、建築改良物、
，總價格為新台幣__元整，車位價格為新台幣__元整，合計新台幣__元整。」合先敘明。

- 三、又查不動產經紀業管理條例第4條第5款規定，仲介業務係指從事不動產買賣、互易、租賃之居間或代理業務。亦即房仲業者應依委託人簽訂之委託契約條款與買方協調成交條件，若上開委託銷售價格以區間方式訂定，就委託人（賣方）而言，有最高售價之期待，房仲業者對於賣方之委售價格亦較有操作空間，但同一物件若委託不同房仲業銷售（一般委託）可能產生不同銷售價格，恐致不動產交易市場混亂，影響交易秩序。故委託銷售價格應為明確且固定之金額，尚不得以區間價格方式訂定，以避免因委託銷售價格不確定，滋生消費爭議。至於經紀業與委託人簽訂委託銷售契約後另以定型化契約條款約定變更委託銷售價格，仍應依上開規定辦理。
- 四、另按不動產經紀業管理條例第21條第1項、第2項規定：「經紀業與委託人簽訂委託契約書後，方得刊登廣告及銷售。前項廣告及銷售內容，應與事實相符，並註明經紀業名稱。」是以委託銷售價格若有變更，其經紀業廣告之銷售價格應以契約變更後之價格約定條款內容刊登，始符合上開規定。

申訴案例分享

買到瑕疵屋提告有可能會敗訴喔~



瑕疵狀況

地震對不動產的影響

1935年由地震學家芮其特訂定的地震標準如下(簡稱「芮氏地震強度分級法」)：

- 1.零級(無感)地震：只有精密的地震儀才偵測得到，人類是感覺不到的。
- 2.一級地震：對地震敏感的人才感覺得到。
- 3.二級地震：門窗顫動，一般人都可以感覺到。
- 4.三級地震：房屋開始搖動，杯子裡的水也搖盪噴濺。
- 5.四級地震：房屋搖動得很厲害，不穩的東西會傾倒下來。
- 6.五級地震：牆壁龜裂，石柱斷裂。
- 7.六級地震：房屋倒塌，地面裂開。
- 8.七級和七級以上地震：山崩地裂，面目全非。

賣方故意不告知瑕疵需負擔保責任



瑕疵狀況



高鐵路南

超大兩房

41 坪

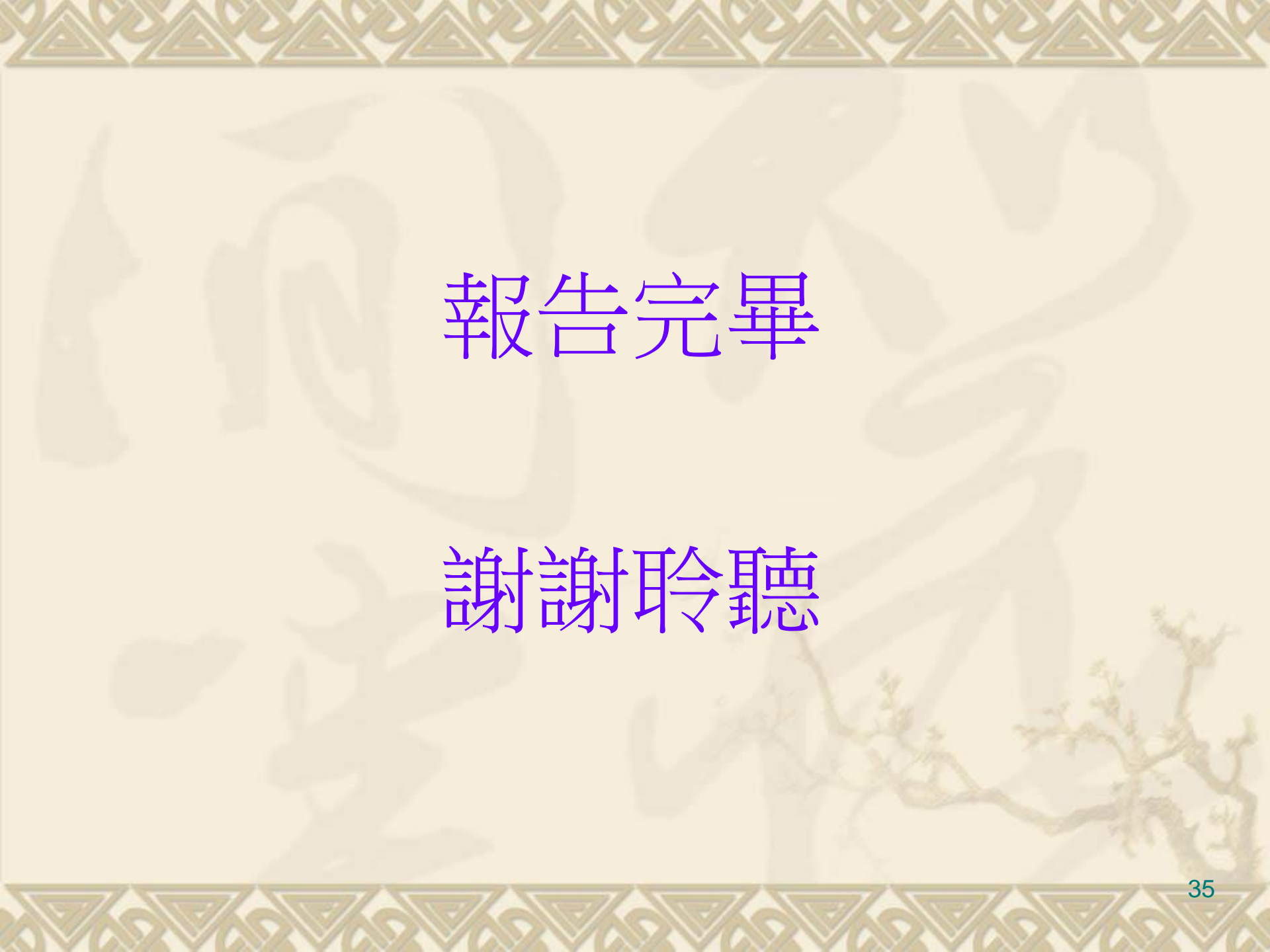
1168 万

0918-



結語

兩造之爭執，不僅是經濟，有社會階層與政治等因素，常見當事人因為情緒壓力或者是面子掛不住而拒絕協商，讓協商會議空轉，失去申請及會議要解決雙方爭執的目的，使衝突惡化，影響不只自己，連家人、工作都會受到影響，退讓並非認錯，妥協並非懦弱，而是在經歷及社會高度看到更成熟的一面。



報告完畢

謝謝聆聽

