

# 2023不動產仲介交易論壇

題目：不動產交易糾紛之處理

報告人：連世昌

民國 112年 7月 13日



# 報告大綱

- ① 不動產消費糾紛原因及類型
- ② 不動產(仲介)交易糾紛之特徵
- ③ 我國現行制度下糾紛處理模式及分析
- ④ 展望及建議



# ➤ 112年第1季房地產消費糾紛統計(內政部)

21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	
停車位價金	要約書之使用	仲介「斡旋金」返還	仲介公司欺罔行為	一屋二賣	賺取差價	服務報酬爭議	房屋現況說明書內容與現實不符	氬離子檢測	鋼筋輻射檢測	銷售人捲款潛逃	逃漏稅捐	有關稅費爭議	為提供要約書或斡旋金契約選擇	終止委售或買賣契約	房屋漏水問題	標的物貸款問題	未提供(交)不動產說明書	其他	合計
1	3	11	6	1	1	12	8	4	0	0	0	9	1	33	41	5	1	138	422
0	3	11	4	1	1	12	8	4	0	0	0	4	0	33	33	4	1	48	212
0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	23	25
1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	5	1	0	8	0	0	59	176
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	8	9

## ➤ 不動產消費糾紛原因及類型

112年第1季房地產消費糾紛通報共422件，其中仲介業有212件、代銷業25件，建商176件，其他9件。

至於糾紛原因由多到少，前五大原因依次為：

- ① 房屋漏水問題 (41件)
- ② 施工瑕疵 (36件)
- ③ 終止委售或買賣契約 (33件)
- ④ 交屋遲延 (33件)
- ⑤ 隱瞞重要資訊 (28件)



## ➤ 其他消費糾紛原因及類型

- 定金返還(含斡旋金轉成定金)(6件)
- 服務報酬爭議(12件)
- 建材設備不符(12件)
- 房屋現況說明書內容與現實不符(8件)
- 仲介「斡旋金」返還(11件)
- 契約審閱權(10件)
- 標的物貸款問題
- 廣告不實(12件)



# ➤ 不動產(仲介)交易糾紛之特徵

## ① 資訊不對稱

常見問題：

未盡資訊揭露義務(廣告、價格、屋況、產權，契約通常及預期效用)

消費糾紛：

未給契約審閱期(終止委售)、不動產說明書記載及解說之闕漏(滲漏水、凶宅)

## ② 交易標的金額與仲介佣金之計算

- 常見問題：物超所值？貨真價值？

- 消費仲介買賣糾紛：

買賣契約書之約定與屋況、產權不符，衍生瑕疵糾紛(

滲漏水、氯離子、海砂、傾斜)、解約及違約金沒收、

終止委售及隱瞞重要交易資訊

### ③ 涉及買、賣、仲介三方(利衝)

常見問題(一)：衍生代理成本及道德風險(據統計有  
60~70%透過仲介成交)

#### ■ 消費糾紛：

隱匿、欺瞞及不法行為等道德危險規避當事人監督、賺  
取差價、衍生退還仲介佣金

常見問題(二)：洩漏屋主底價(遭訴洩漏工商秘密)、房仲  
人員未向屋主揭露交易行情並私下買受

#### ■ 消費糾紛：

不動產委託[書面]契約、仲介斡旋金與定金返還、私下  
成交衍生支付仲介佣金(違約金)

## ④ 涉及高度專業鑑測(判定)

常見問題：仰賴各方專業性判斷當作準據

消費糾紛：

- 各類瑕疵屋之判定及調查義務(越界建築、傾斜、漏水位置、氬離子、輻射)，須依地政測量、土木結構技師
- 估價師、建築師對減價、交易價值(貶值)估價、修復價格之鑑定報告
- 地政士對地政法規、登記作業規則的判定



# ➤ 現行制度下紛爭解決模式及分析

## 一. 訴訟外：

- ① 和解(私契約)
- ② 消費申訴(限消費關係、私契約效力)
- ③ 縣市地政局(處)不動產調處(僅受理房屋  
租用、住宅租賃調處)
- ④ 仲介營保基金委員會調處(限仲介委託消  
費糾紛)



## 評析：

- ① 不具執行名義(執行力)
- ② 多頭馬車，效果有限，不符資源配置
- ③ 沒有強制出席效果，易流於形式
- ④ 和解或調處成立條件須確定可行



## 二. 訴訟上：

- ① 訴訟上調(和)解
  - ② 各鄉鎮市調解(經核定)
  - ③ 消費調解(經核定)
  - ④ (不動產)仲裁判斷(原則上須執行裁定)
  - ⑤ 民事訴訟判決
- 

優劣/比較	仲 裁	訴 訟
<p><b>優 點</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1、迅速 (6~9個月內)</li> <li>2、公正、和諧</li> <li>3、專業</li> <li>4、秘密 (不公開)</li> <li>5、較經濟</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1、嚴謹的審級利益(救濟)</li> <li>2、當事人程序保障</li> <li>3、有擴大強制調解案件範圍(含金額50萬元以下)</li> </ol>
<p><b>缺 點</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1、欠缺可預測性</li> <li>2、易存代理人意識</li> <li>3、仲裁協議約定未明衍生爭議(仲裁機構、準據法及仲裁地不明，或不具仲裁合意)</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1、訴訟時日冗長</li> <li>2、裁判不可預測性高</li> <li>3、舉證責任分配及風險</li> </ol>
<p><b>評 析</b></p>	<p>不動產交易紛爭當事者，事前可按照事件類型、需求，及費用相當性原則，選用不同紛爭解決方式。</p> <p>例如：中古電梯大樓(公寓)、商辦廠辦成交佣金不同、          例如：透天厝履約糾紛，可能涉及土地越界、漏水問題</p>	

## ➤ 建議及展望

### 一、深化公、私部門協力，及擴大消保團體及 仲介業量能

#### ① 立法政策面

→ 可參酌勞資糾紛模式，主管機關可委託民間團體  
指派調解

→ 消費團體訴訟起訴前，採先行強制調解

#### ② 《調解基本法》(草案)之立法



## 二、不動產消費仲介交易紛爭，依事件特徵、類型及需求、適用不同解決模式

① **價額標的**較小，像斡旋金、定金、仲介報酬退還→訴訟  
外ADR(調和解、消費申訴)

② **商業信譽機密、專業性強、標的價額高昂**，像是重鑑測  
爭議、代銷佣金→可透過簽訂仲裁條款機制

③ **買、賣方及仲介，對立性強、衝突性高、事証龐雜**，仰  
賴**第三方法律或地政專業判定**，例如履約爭議→訴訟

## ○ 結語

- 消費者文教基金會設立宗旨，乃推廣消費者教育、增進消費者地位、保障消費者權益，與消保法一樣具有社會政策與經濟政策的使命。
- 唯有對不動產仲介產業文化與脈絡的深度瞭解，及交錯適用交易糾紛解決機制，方能使消費者、仲介業者應有權益能獲得合理保障，進而帶動不動產仲介業服務品質的提昇，促進我國不動產經紀業者良性發展！



謝謝聆聽

歡迎指教

