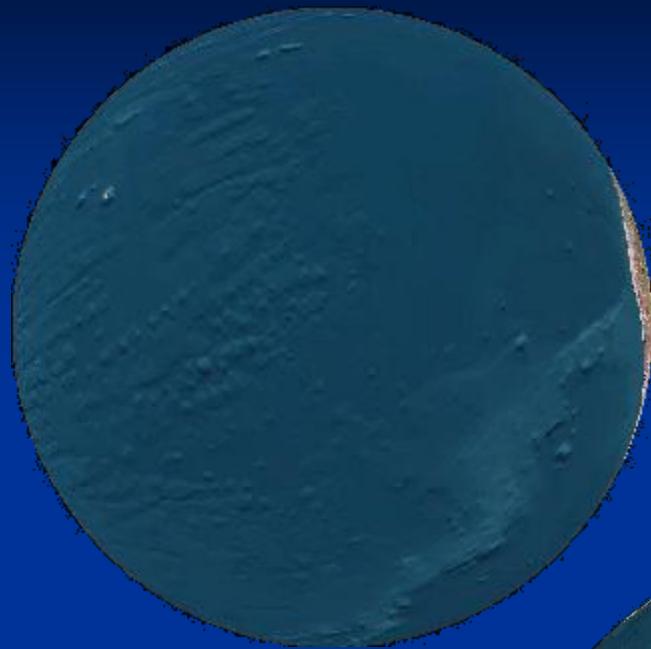


從消費者保護法與公平交易法 談不動產交易爭議之預防與處理 暨實例研析

主講人：高雄市政府主任消保官 殷茂乾

114.9.4



理念

- 宏觀與微觀
- 知其然，知其所以然，知其所應然
- 預防勝於救濟
- 中央與地方，縱向與橫向，分工合作

智和慧，其實是兩個詞：
急中生智，定靜生慧。

智是一種能力，慧是一種境界；
智是在做加法，慧是在做減法；
智是知道如何進，慧是懂得怎麼退；
智者拿得起，慧者放得下。
拿得起是本事，放得下才是自在。



法律

是一種社會生活規範，
也是道德最低限度的要求；
人類生活需要法律來
定分止爭、維持秩序；
因此，自律重於他律，
社會才會祥和、幸福。

消保法乃全民期待之立法

- 83年1月11日總統公布之消費者保護法乃我國消費者保護之專法，其中，則包含「消費者權益」（§7-§26）之實體法、「申訴、調解、訴訟」（§43-§55）之程序法，並有「消費者保護團體、行政監督」（§27-§32、§33-§42）之公私混合立法，就消費者之保護言，具特別法之性質。

公部門應有之消保意識

- 以預防與救濟兩大面向架構消費權益保護網。
- 預防包含：消費諮詢、教育宣導、稽查。
- 救濟包含：消費爭議之申訴協商與調解及訴訟。
- 服務要讓人民有溫度，協調要給民眾有感受。

相關名詞定義

- 达甚造為與係即為樂製；者關議係育產為費之爭，行生行消立生「消費」住於費，成所係「消食再終」。務關議指，「費品因消所為面的消商；。」
護法行方面下「就」；。
所為面的消商；。
之包而最者或消指，「費品因消所為面的消商；。
之情形之間係議
者保的死情謂者關爭議
者目病之者營費爭議
活老業為經消費爭議
生生營行為經消費爭議
至或此企稱是「消費者？」
成至或此企稱是「消費者？」
■ * 消費者？
指以消費為目的而為交易、使用商品或接受服務者。

- *企業經營者？
指以設計、生產、製造、輸入、經銷商品或提供服務為營業（且不以營利為限）者。
- 經紀業：
指依「不動產經紀業管理條例」規定經營仲介（指從事不動產買賣、互易、租賃之居間或代理業務）或代銷（指受起造人或建築業之委託，負責企劃並代理銷售不動產之業務）業務之公司或行號。

不動產交易爭議常見態樣-1

- 1. 契約審閱權
- 2. 隱瞞重要資訊
- 3. 廣告不實
- 4. 幹旋金返還
- 5. 有關稅費爭議
- 6. 服務報酬爭議
- 7. 水電費爭議
- 8. 未告知凶宅
- 9. 停車位使用權
- 10. 停車位面積
- 11. 產權不清
- 12. 賺取差價
- 13. 租屋爭議
- 14. 坪數不足
- 15. 房屋漏水問題
- 16. 定金返還
- 17. 貸款問題
- 18. 一屋二賣問題

不動產交易爭議常見態樣-2

- 19.仲介公司欺罔行為
- 20.終止委售或解除買賣契約
- 21.房屋現況說明書內容與現況不符
- 22.未提供要約書或斡旋金契約選擇
- 23.未提供(交付)不動產說明書
- 24.其他

何謂預售屋及成屋？

- 成屋：指領有使用執照，或於實施建築管理前建造完成之建築物。
- 預售屋：指領有建造執照尚未建造完成而以將來完成之建築物為交易標的之物。

高雄市建築開發業管理自治條例

- 第一條 為加強建築開發業之管理，以穩定不動產開發環境、提升建築物品質及保護消費者權益，特制定本自治條例。
- 第四條 建築開發業於領得建造執照或雜項執照並經向同業公會報備登記後，得檢附同業公會年度會員證書影本向主管機關申報開工。

■ 第七條 同業公會應協助辦理本市轄區建築投資開發所發生之糾紛，紓困及獎懲等事項。

前項辦理成果，同業公會應於協助辦理後一個月內報主管機關備查。

■ 經紀業：

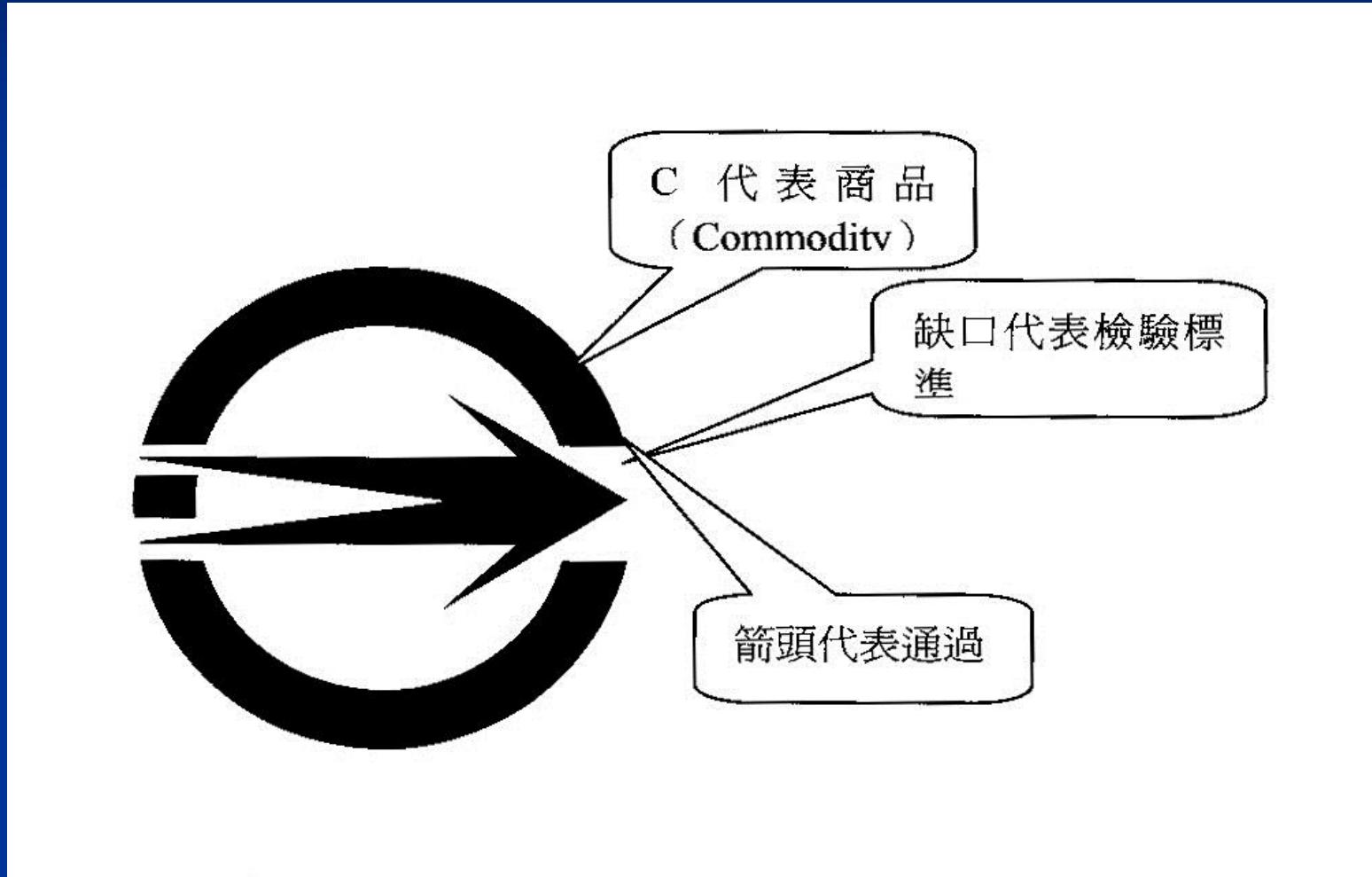
指依「不動產經紀業管理條例」規定經營仲介（指從事不動產買賣、互易、租賃之居間或代理業務）或代銷（指受起造人或建築業之委託，負責企劃並代理銷售不動產之業務）業務之公司或行號。

消費者權利

◆消費者五大權利

- * 確保安全衛生之權利。
- * 了解真相之權利。
- * 選擇自由之權利。
- * 意見受到尊重之權利。
- * 損害得到救濟之權利。

商品檢驗標章



消費者權益之二

◆攸關公平正義之定型化契約正當使用？

- 企業經營者為與多數消費者訂立同類契約，而由企業經營者單方面提出預先擬定之契約條款，並以此定型化契約條款，作為契約內容之全部或一部而訂定之契約，即謂之「定型化契約」。

定型化契約範本

- 目前公告102種範本，包含：瘦身美容、預售屋買賣、汽車買賣、行動通訊、電器買賣、有線電視、文理補習班、海外留遊學、國外旅遊、安養服務……等。
- 效力：提供消費者客觀比較與業者個別契約示範條款，作為主管機關公平認定之判斷標準，屬行政指導性質。

定型化契約應記載及不得記載事項

- 迄今公告之定型化契約應記載及不得記載事項計有**76種**，包含：健身中心、民宿訂房、預售屋買賣、文理補習班、汽車買賣、國外旅遊……等。
- 效力：其目的係為導正不當之交易習慣及維護消費者之正當權益，業者使用之定型化契約如有違反不得記載事項者，其定型化約款無效，屬實質法規命令性質。

● 定型化契約之審閱期

- 消費者保護法第11條之1第1項規定：「企業經營者與消費者訂立定型化契約前，應有三十日以內之合理期間，供消費者審閱全部條款內容。」同條第2項規定：「企業經營者以定型化契約條款使消費者拋棄前項權利者，無效。」第3項規定：「違反第一項規定者，其條款不構成契約之內容。但消費者得主張該條款仍構成契約之內容。」
- 審閱期間之立法意旨，在保障消費者於簽約前有充分時間以瞭解定型化契約內容。（89年10月12日消保法字第01137號函）

實例研析

- 甲某日至乙建設公司參觀預售屋，在工地接待中心銷售人員之推銷遊說下，當日即簽訂買賣契約並繳付訂金十萬元。嗣後，甲以家庭因素表明不欲買受該房屋，主張
- 乙建設公司未提供契約審閱期為理由，而
- 要求乙建設公司退還當初所繳付之訂金，乙建設公司則認為甲無故毀約，因此主張沒收所有訂金。因雙方對於解約退款無共識而衍生爭議。

- 定型化契約應記載或不得記載事項
- 消費者保護法第 17 條

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，得選擇特定行業，擬訂其定型化契約應記載或不得記載之事項，報請行政院核定後公告之。（第1項）

違反第一項公告之定型化契約，其定型化契約條款無效。該定型化契約之效力，依前條規定定之。（第4項）

中央主管機關公告應記載之事項，雖未記載於定型化契約，仍構成契約之內容。（第5項）

企業經營者使用定型化契約者，主管機關得隨時派員查核。（第6項）

定型化契約應記載及不得記載事項 之罰則

- 企業經營者使用定型化契約，違反中央主管機關依第十七條第一項公告之應記載或不得記載事項者，除法律另有處罰規定外，經主管機關令其限期改正而屆期不改正者，處新台幣三萬元以上三十萬元以下罰鍰；經再次令其限期改正而屆期不改正者，處新台幣五萬元以上五十萬元以下罰鍰，並得按次處罰。

預售屋定型化契約重點內容-1

- 一.廣告效力(2)
- 二.買賣標示:包括土地、房屋及停車位性質、位置、型式、編號、規格(3)
- 三.面積認定標準(4~6):
 - 1.土地、房屋面積；
 - 2.房屋則包括主建物、附屬建物及共有部分面積
 - 3.共有部分應項目、總面積及面積分配比例計算
 - 4.揭露主建物面積占本房屋得登記總面積之比例__%及差額找補

預售屋定型化契約重點內容-2

三.價格應分別計價(7)

四.五項交易安全機制(7-1)

五.付款條件及逾期處理(8、9)

六.房地所有權移轉登記期限(14)

七.貸款約定及貸款撥付(18、19)

八.地價稅、房屋稅之分擔比例(21)

九.稅費負擔之約定(22)

十.地下層、屋頂及法定空地之使用方式及權屬(10)

十一.主要建材及其廠牌、規格(11)

十二.開工及取得使用執照期限(12)

預售屋定型化契約重點內容-3

十三.驗收及保留款(13)

十四.通知交屋期限(15)

十五.共有部分之點交(16)

十六.保固期限及範圍(17)

十七.賣方之瑕疵擔保責任(23)

十八.違約之處罰(24)

十九.當事人及其基本資料(25)

壹、應記載事項

一、契約審閱期

本契約於中華民國____年____月____日經買方攜回審閱____日（契約審閱期間至少五日）。

二、賣方對廣告之義務

賣方應確保廣告內容之真實，本預售屋之廣告宣傳品及其所記載之建材設備表、房屋及停車位平面圖與位置示意圖，為契約之一部分。

實例研析

- 甲某日至乙建設公司參觀預售屋，在工地接待中心見廣告內載「地坪約25坪」並在代銷人員說明下，當日即簽訂買賣契約，嗣後發現土地權狀載明24.5坪，因雙方對於解約退款無共識而衍生爭議。

三、房地標示及停車位規格

(一)土地坐落：

(二)房屋坐落：

(三)停車位性質、位置、型式、編號、規格：

1. 買方購買之停車位屬法定停車位自行增設停車空間獎勵增設停車空間為地上地面地下第__層平面式機械式其他__，依建造執照圖說編號第__號之停車空間計__位，該停車位有無獨立權狀，編號第__號車位__個，其車位規格為長__公尺，寬__公尺，高__公尺。

2. 前項停車空間如位於共有部分且無獨立權狀者，應列明停車空間面積占共有部分總面積之比例。
3. 買方購買之停車位屬自行增設或獎勵增設停車位者，雙方如有另訂該種停車位買賣契約書，其有關事宜悉依該契約約定為之。

實例研析

- 張先生與建設公司簽訂預售屋買賣契約，買賣契約中對於停車位僅載明「停車位一個」而未約明長、寬，請問該爭議如何處理？

六、房地面積誤差及其價款找補

(一)房屋面積以地政機關登記完竣之面積為準，部分原可依法登記之面積，倘因簽約後法令改變，致無法辦理建物所有權第一次登記時，其面積應依公寓大廈管理條例第五十六條第三項之規定計算。

(二)依第四點計算之土地面積、主建物或本房屋登記總面積如有誤差，其不足部分賣方均應全部找補；其超過部分，買方只找補百分之二為限(至多找補不超過百分之二)，且雙方同意面積誤差之找補，分別以土地、主建物、附屬建物、共有部分價款，除以各該面積所得之單價（應扣除車位價款及面積），無息於交屋時結算。

(三)前款之土地面積、主建物或本房屋登記總面積如有誤差超過百分之三者，買方得解除契約。

實例研析

- 陳小姐與建設公司簽訂預售屋買賣契約，其中土地含有道路用地持分，嗣後發現其面積與權狀不一致，建設公司表示契約誤載，請問該爭議如何處理？

七之一履約擔保機制

不動產開發信託

價金返還之保證

價金信託

同業連帶擔保

公會辦理連帶保證協定

十一、建材設備及其廠牌、規格

(一)施工標準悉依核准之工程圖樣與說明書及本契約附件之建材設備表施工，除經買方同意，不得以同級品之名義變更建材設備或以附件所列舉品牌以外之產品替代，但賣方能證明有不可歸責於賣方之事由，致無法供應原建材設備，且所更換之建材設備之價值、效用及品質不低於原約定之建材設備或補償價金者，不在此限。

十二、開工及取得使用執照期限

(一)本預售屋之建築工程應在民國____年____月____日之前開工，民國____年____月____日之前完成主建物、附屬建物及使用執照所定之必要設施，並取得使用執照。但有下列情事之一者，得順延其期間：

1. 因天災地變等不可抗力之事由，致賣方不能施工者，其停工期間。
2. 因政府法令變更或其他非可歸責於賣方之事由發生時，其影響期間。

(二)賣方如逾前款期限未開工或未取得使用執照者，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。若逾期三個月仍未開工或未取得使用執照，視同賣方違約，雙方同意依違約之處罰規定處理。

十三、驗收

賣方依約完成本戶一切主建物、附屬建物之設備及領得使用執照並接通自來水、電力、於有天然瓦斯地區，並應達成瓦斯配管之可接通狀態及完成契約、廣告圖說所示之設施後，應通知買方進行驗收手續。

雙方驗收時，賣方應提供驗收單，如發現房屋有瑕疵，應載明於驗收單上，由賣方限期完成修繕；買方並有權於自備款部分保留房地總價百分之五作為交屋保留款，於完成修繕並經雙方複驗合格後支付。

第一項接通自來水、電力之管線費及其相關費用(例如安裝配置設計費、施工費、道路開挖費、復原費及施工人員薪資等)由賣方負擔；達成天然瓦斯配管之可接通狀態之約定，除契約另有約定，並於相關銷售文件上特別標明不予配設外，其管線費及相關費用依下列方式處理：

(一)預售屋基地範圍內之天然瓦斯配管，由賣方負擔。

(二)預售屋基地範圍外銜接公用事業外管線之天然瓦斯配管，由買賣雙方議定之；未議定者，由賣方負擔。

實例研析

- 李小姐與建設公司簽訂預售屋買賣契約，被預收一筆天然氣接管工程費用，雙方為此筆費用產生爭議，請問該如何處理此爭議？

十五、通知交屋期限

(一)賣方應於領得使用執照六個月內，通知買方進行交屋。於交屋時雙方應履行下列各項義務：

1. 賣方付清因延遲完工所應付之遲延利息於買方。
2. 賣方就契約約定之房屋瑕疵或未盡事宜，應於交屋前完成修繕。
3. 買方繳清所有之應付未付款（含交屋保留款）及完成一切交屋手續。
4. 賣方如未於領得使用執照六個月內通知買方進行交屋，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。

實例研析

- 王先生向建設公司購買預售屋，至契約預定交屋日期尚未完成交屋，建設公司則以缺工缺料為由，請買方同意變更交屋期限，請問該爭議如何處理？

十六、共有部分之點交

- (一)賣方應擔任本預售屋共有部分管理人，並於成立管理委員會或推選管理負責人後移交之。雙方同意自交屋日起，由買方按月繳付共有部分管理費。
- (二)賣方於完成管理委員會或推選管理負責人後七日內，應會同管理委員會或推選管理負責人現場針對水電、機械設施、消防設施及各類管線進行檢測，確認其功能正常無誤後，將共用部分、約定共用部分與其附屬設施設備；設施設備使用維護手冊及廠商資料、使用執照謄本、竣工圖說、水電、機械設施、消防及管線圖說等資料，移交之。上開檢測責任由賣方負責，檢測方式，由賣方及管理委員會或管理負責人，雙方協議為之，賣方並通知政府主管機關派員會同見證雙方是否移交。

實例研析

- 某大樓管委會已成立3年卻與建設公司就公設等尚未能依公寓大廈管理條例第57條規定完成點交，請問該爭議如何處理？

十七、保固期限及範圍

(一)本契約房屋自買方完成交屋日起，或如有可歸責於買方之原因時自賣方通知交屋日起，除賣方能證明可歸責於買方或不可抗力因素外，結構部分（如：基礎、樑柱、承重牆壁、樓地板、屋頂、樓梯、擋土牆、雜項工作物涉及結構部分．．．等）負責保固十五年，固定建材及設備部分（如：門窗、粉刷、地磚．．．等）負責保固一年，賣方並應於交屋時出具房屋保固服務紀錄卡予買方作為憑證。

(二)前款期限經過後，買方仍得依民法及其他法律主張權利。

十八、貸款約定

(一)第七點契約總價內之部分價款新臺幣__元整，由買方與賣方洽定之金融機構之貸款給付，由買賣雙方依約定辦妥一切貸款手續。惟買方可得較低利率或有利於買方之貸款條件時，買方有權變更貸款之金融機構，自行辦理貸款，除享有政府所舉辦之優惠貸款利率外，買方應於賣方通知辦理貸款日起二十日內辦妥對保手續，並由承貸金融機構同意將約定貸款金額撥付賣方。

(二)前款由賣方洽定辦理之貸款金額少於預定
貸款金額，其差額依下列各目處理：

1. 不可歸責於雙方時之處理方式如下：

(1) 差額在預定貸款金額百分之三十以內者，賣
方同意以原承諾貸款相同年限及條件由買方分
期清償。

(2) 差額超過原預定貸款金額百分之三十者，賣
方同意依原承諾貸款之利率計算利息，縮短償
還期限為__年（期間不得少於七年），由買方
按月分期攤還。

(3) 差額超過原預定貸款金額百分之三十者，買
賣雙方得選擇前述方式辦理或解除契約。

2. 可歸責於賣方時，差額部分，賣方應依原承諾貸款相同年限及條件由買方分期清償。如賣方不能補足不足額部分，買方有權解除契約。
3. 可歸責於買方時，買方應於接獲通知之日起 天(不得少於三十天)內一次給付其差額或經賣方同意分期給付其差額。

實例研析

- 林先生向建設公司購買預售屋，契約載明自備款2成，嗣後，銀行審核趨嚴以致林先生正常送件都未能獲得8成的貸款額度，請問該爭議如何處理？

二十、房地讓與或轉售條件

(一)買方於簽約後，不得將本契約讓與或轉售與第三人。但配偶、直系血親或二親等內旁系血親間之讓與或轉售；或其他中央主管機關公告得讓與或轉售之情形並經直轄市、縣（市）主管機關核准者，不在此限。

(二)符合前款但書規定之買方，應繳清已屆滿之各期應繳款項，並以書面通知賣方，賣方除有法令依據外，不得拒絕配合辦理。

(三)前款情形，除第一款但書之受讓人為買方之配偶、直系血親或二親等內旁系血親，免手續費外，賣方得向買方收取本契約房地總價款萬分之____（最高以萬分之五為限）之手續費。₅₀

實例研析

- 李先生因故擬向建設公司請求將預售屋買賣契約進行轉讓，被建設公司所拒絕，請問就該爭議應如何處理？

二十三、賣方之瑕疵擔保責任

(一)賣方保證產權清楚，絕無一物數賣、無權占有他人土地、承攬人依民法第五百十三條行使法定抵押權或設定他項權利等情事之一；如有上述情形，賣方應於本預售屋交屋日或其他約定之期日前負責排除、塗銷之。但本契約有利於買方者，從其約定。

(二)有關本契約標的物之瑕疵擔保責任，悉依民法及其他有關法令規定辦理。

二十四、違約之處罰

- (一)賣方違反「建材設備及其廠牌、規格」、「開工及取得使用執照期限」之規定者，買方得解除本契約。
- (二)賣方違反「賣方之瑕疵擔保責任」之規定者，即為賣方違約，買方得依法解除契約。
- (三)買方依第一款或第二款解除契約時，賣方應將買方已繳之房地價款退還予買方，如有遲延利息應一併退還，並應同時賠償房地總價款百分之 （不得低於百分之十五）之違約金。但該賠償之金額超過已繳價款者，則以已繳價款為限。

(四)買方違反有關「付款條件及方式」之規定者，賣方得沒收依房地總價款百分之_（最高不得超過百分之十五）計算之金額。但該沒收之金額超過已繳價款者，則以已繳價款為限，買賣雙方並得解除本契約。

(五)買賣雙方當事人除依前二款之請求外，不得另行請求其他損害賠償。

實例研析

- 王先生原向某建設公司訂購5層樓透天厝房地，買賣價金新台幣4,000多萬元，已付1,600多萬元，因家中遭遇變故而未能續行履約，請問該爭議如何處理？

成屋買賣定型化契約應記載及 不得記載事項

壹、應記載事項

- 一、契約審閱期。
- 二、買賣標的。
- 三、買賣價款。
- 四、付款約定。
- 五、原設定抵押權之處理。
- 六、貸款處理之一。
- 七、貸款處理之二。
- 八、所有權移轉。
- 九、稅費負擔之約定。
- 十、交屋。

十一、賣方之瑕疵擔保責任：

賣方擔保本買賣標的物權利清楚，並無一物數賣、被他人占用或占用他人土地等情事，如有出租或出借、設定他項權力或債務糾紛等情事，賣方應予告知，並於完稅交付日前負責理清。有關本標的物之瑕疵擔保責任，悉依民法及其他有關法令規定辦理。

十二、違約之處罰。

十三、通知送達及寄送。

十四、當事人及其基本資料。

十五、契約及其相關附件效力。

- 壹、應記載事項
- 一、契約審閱期
- 本契約於中華民國__年__月__日經買方攜回審閱__日（契約審閱期間至少五日）。
- 二、買賣標的
- 成屋標示及權利範圍：已登記者應以登記簿登載之面積為準。

- (一) 土地標示：
- (二) 建物標示：
- (三) 本買賣停車位（如無則免填）為：

- 六、貸款處理之一
- 買方預定貸款新臺幣__元抵付部分買賣價款，並依下列約定辦理貸款、付款事宜：
 - (一) 買方應於交付備證款同時提供辦理貸款必備之授權代償等文件及指定融資貸款之金融機構；未指定者，得由賣方指定之。
 - (二) 貸款金額少於預定貸款金額，應依下列方式擇一處理：
 - 1、不可歸責於雙方時：

- 買方應於貸款核撥同時以現金一次補足。
- 買賣雙方得解除契約。
- 其他_____。
- 2、可歸責於賣方時：
 - 買方得解除契約，其已付價款於解除契約__日內，賣方應連同遲延利息一併返還買方。
 - 賣方同意以原承諾貸款相同年限及條件由買方分期清償。

- 賣方同意依原承諾貸款之利率計算利息，縮短償還期限為__年（期間不得少於七年）由買方按月分期攤還。
- 其他_____。
- 3、可歸責於買方時：
- 除經賣方同意分期給付其差額外，買方應於接獲通知之日起__日(不得少於十個金融機構營業日)給付其差額，逾期未給付賣方得解除契約。

- 八、所有權移轉
- 本買賣標的如為領得使用執照且未辦竣建物所有權第一次登記之新建成屋（以下簡稱新建成屋），於本契約土地及建物所有權移轉登記完成前，買方不得將本契約讓與或轉售與第三人。但配偶、直系血親或二親等內旁系血親間之讓與或轉售；或其他中央主管機關公告得讓與或轉售之情形並經直轄市、縣（市）主管機關核准者，不在此限。

■ 十、交屋

- 本買賣標的物，應於尾款交付日貸款撥付日年月日由賣方於現場交付買方或登記名義人，賣方應於約定交屋日前搬遷完畢。交屋時，如有未搬離之物件，視同廢棄物處理，清理費用由賣方負擔。

- 因可歸責於賣方之事由，未依前項所定期限交付標的物者，買方得請求賣方自應交付日起至依約交付日止，每日按已支付全部價款萬分之二單利計算之金額，賠償買方因此所受之損害。

- 十一、賣方之瑕疵擔保責任
- 賣方擔保本買賣標的物權利清楚，並無一物數賣、被他人占用或占用他人土地等情事，如有出租或出借、設定他項權利或債務糾紛等情事，賣方應予告知，並於完稅款交付日前負責理清。有關本標的物之瑕疵擔保責任，悉依民法及其他有關法令規定辦理。

- 十二、違約之處罰
- 賣方違反第八點（所有權移轉）第一項或第二項、第十點（交屋）第一項前段約定時，買方得定相當期限催告賣方解決，逾期仍未解決者，買方得解除本契約。解約時賣方除應將買方已支付之房地價款並附加每日按萬分之二單利計算之金額，全部退還買方外，並應支付與已付房地價款同額之違約金；惟該違約金以不超過房地總價款百分之十五為限。買方不得另行請求損害賠償。

- 買方因賣方違反第十點（交屋）第一項前段約定而依本條前項約定解除契約者，除依前項約定請求損害賠償及違約金外，不得另依第十點第二項約定請求損害賠償。

- 買方逾期達五日仍未付清期款或已付之票據無法兌現時，買方應附加自應給付日起每日按萬分之二單利計算之遲延利息一併支付賣方，如逾期一個月不付期款或遲延利息，經賣方以存證信函或其他書面催告後，自送達之次日起算逾七日仍未支付者，賣方得解除契約並沒收已付價款充作違約金；

- 惟所沒收之已付價款以不超過房地總價款百分之十五為限，賣方不得另行請求損害賠償。已過戶於買方或登記名義人名下之所有權及移交買方使用之不動產，買方應即無條件將標的物回復原狀並返還賣方。

實例研析

- 陳先生向某建設公司購買成屋，因故未能未能續行履約，請問陳先生與建設公司能如何處理該爭議？

公平交易法對預售屋銷售行為 之規範重點

- (一)虛偽不實或引人錯誤之廣告、標示行為。
- (二)足以影響交易秩序之欺罔或顯失公平行為
態樣。
 - 1、不當限制購屋人審閱契約。
 - 2、隱瞞重要交易資訊。
 - 3、未於買賣契約書中載明土地移轉年度或日期。
 - 4、未於買賣契約書中載明公共設施所含項目或分攤之計算方式。
 - 5、建築投資業者指定貸款銀行。
 - 6、對預售屋未售出部分逕自變更設計，增加戶數銷售。
 - 7、建築投資業者要求繳回契約書。

1950

來諮詢

什麼是ADR？

- 對於民眾私權糾紛的處理方式，除了一般向法院提起訴訟，由法院以作成判決的方式解決以外，還可以透過「調解」、「調處」或「仲裁」等訴訟以外的方式來解決，就是我們所說的「訴訟外紛爭解決機制」，英文名稱為Alternative Dispute Resolution（簡稱ADR）。

什麼是調解Mediation？

- 就是發生紛爭的雙方當事人，在調解委員的協調下，互相讓步，尋求一個大家都可的解決方案，現行法上，可分為法院的調解與非法院的調解(例如：鄉鎮市調解委員會的調解等)。法院的調解，依照民事訴訟法第403條及第404條之規定，可分為強制調解事件及任意調解事件，若屬於強制調解事件，依規定在起訴前一定要經過調解，只有在調解不成立之後，才會進入法院的訴訟程序。若屬於任意調解事件，則當事人可以選擇在起訴前聲請法院調解，或是不經過調解直接進入訴訟程序。

消費爭議之申訴管道

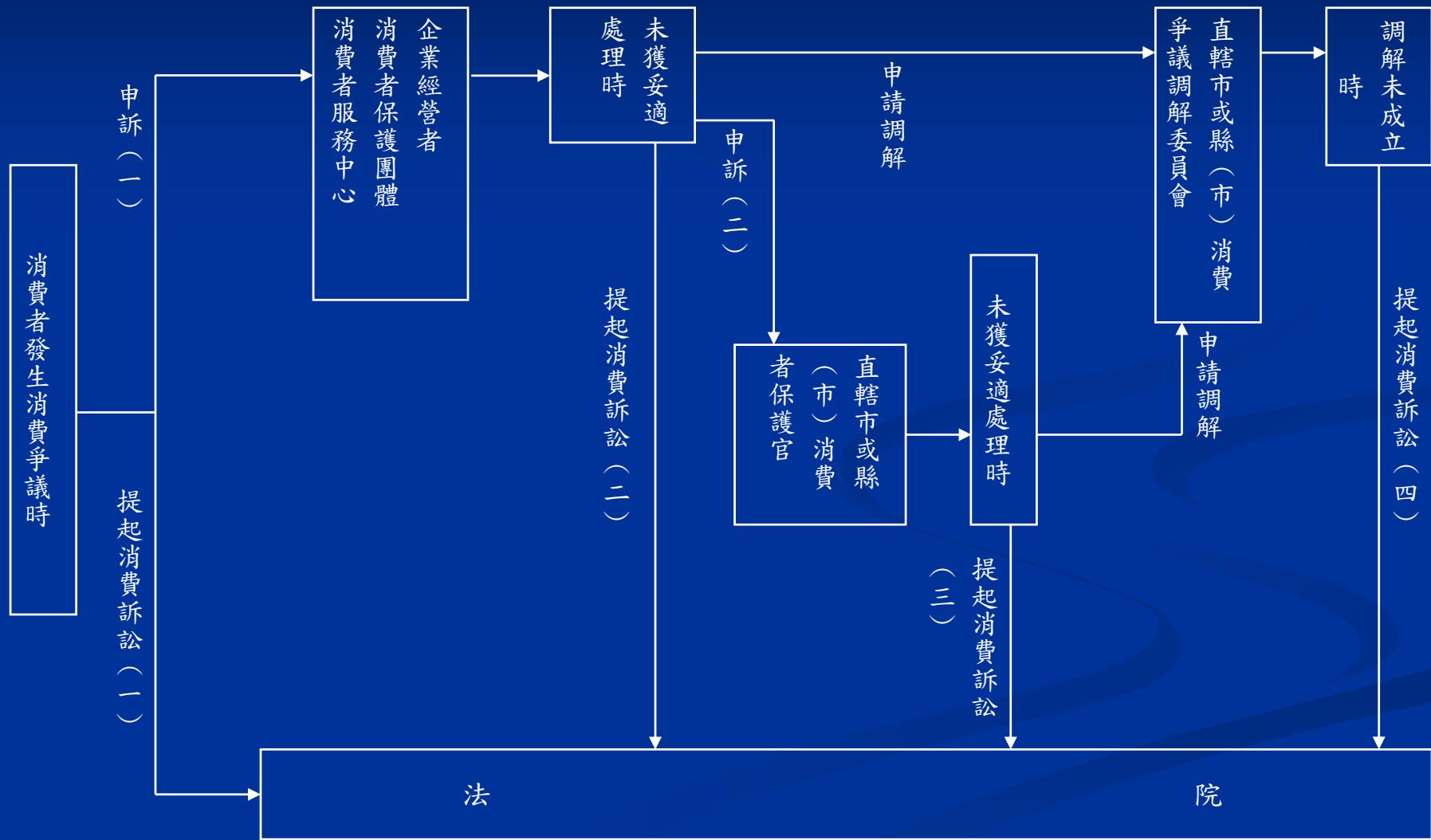
(一)消費申訴諮詢

利用市話或手機撥打「1950」全國消費者服務專線

(二)消費爭議之申訴途徑

- 1、線上申訴 (<http://www.ey.gov.tw/>資訊與服務/消費者保護/線上申訴調解、<http://www.cpc.ey.gov.tw/>線上申訴調解)。
- 2、親至各地方政府消費者服務中心填寫申訴資料表。
- 3、上網下載申訴資料表，填妥後傳真或郵寄各直轄市或縣市消費者服務中心。

消費爭議處理流程圖



溝通

不是為了改變對方

而是找到了彼此都能理解的地方

人與人之間最遙遠的

是『想法』而不是『距離』

願我們都能彼此體會和體諒

協商三大流程

- 公部門扮演橋樑
- 兼顧法、理、情
- 同理心

實例研析

- 甲透過代銷公司乙，向丙建設公司購買房屋一棟，並交付訂金新台幣二十萬元，代銷公司人員表示10日內都可以解約而收回款項，經過3日，甲評估無法負擔，乃通知乙公司要與建設公司解除買賣契約，並請求返還交付之二十萬元訂金，卻被建設公司拒絕，請問應如何處理本件爭議？

實例研析

- 甲透過代銷公司向乙建設公司預售屋，後向建設公司提出更名換約，請問代銷公司可作如何的居間協助，又建設公司應如何處理該爭議？

結語

徒法不足以自行，

曲突徙薪，方能防患於未然！