

消費爭議調解案例探討

講師：吳玉山 消保委員

中華民國一〇六年三月二十八日

壹、前言

上年度消費爭議調解案例中，僅列舉部分常見案例，有漏水現象、圍牆龜裂、排水問題等，致於管線銜接案例較少見，而0206大地震引起之消費爭議因調解不成，進入法院訴訟程序，當事人為防止業者脫產而申請假扣押相關業者銀行帳號等財產，更是前所未發生。

而大樓住宅爭議問題日漸增多，如逾期交屋、停車位瑕疵、代書費、瓦斯費計費等等。

針對上述相關消費爭議案例將進行探討，別人的經驗是最好的借鏡，可做為同業經營上之警惕，由上述調解案例了解，調解雙方不一定能和解，針對調解如何應對也提出建議，提供同業調解參考。

貳、相關法規

(一) 消費爭議調解法

(依消費者保護法第四十四條之一規定訂定)

(二) 災害防救法

(三) 內政部中部辦公室對自來水、電力、天然瓦斯配管補充規定

(四) 民法第356條、357條、365條

參、案例探討

【案例一】透天住宅

(一) 消費者申訴內容

建設公司興建陰井、採光罩漏水處理2年都沒處理好。

(二) 建設公司回覆及處置方法：

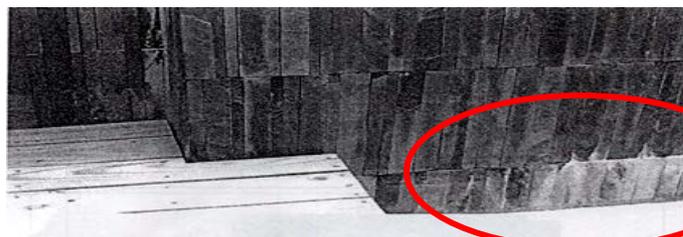
1. 陰井滲水部份依申訴人要求以白鐵對勘包作完成。
2. 採光罩漏水委請工程行處理，廠商與申訴人簽訂保固切結書，如有漏水應按保固書處理。

(三) 調解結果

建設公司支付修繕款項，由申訴人自行施作處理。



(圖一)頂樓天井漏水



(圖二)造景水池滲水

參、案例探討

【案例二】透天住宅

(一) 消費者申訴內容

自來水管與隔戶接錯，要求復原及精神慰員失賠償100萬元。

(二) 調解結果

建設公司就系爭房屋瑕疵應完成修復，並個別負擔新台幣30萬元損害賠償責任，建設公司應於○○年○○月○○日前書面回覆申請人，並副本通知本府。如建設公司不同意申請人主張，本件調解不成立，申請人得另循訴訟途徑解決。

參、案例探討

【案例二】透天住宅

(三) 建設公司回覆及處置方法

1. 水管銜接部份負責完成修復。
2. 申訴人要提出實質損害賠償名目，才有辦法去討論賠償或補占。
3. 下列情形給予賠償：
 - ① 施工期間如需請假，公司會補償請假薪資。
 - ② 如有交通費用，公司也會支出。
 - ③ 施工期間有破壞到東西，公司會負責恢復。
 - ④ 交屋至今日為止，用到的水費公司也會給予補償。

參、案例探討

【案例三】透天住宅

(一) 消費者申訴內容

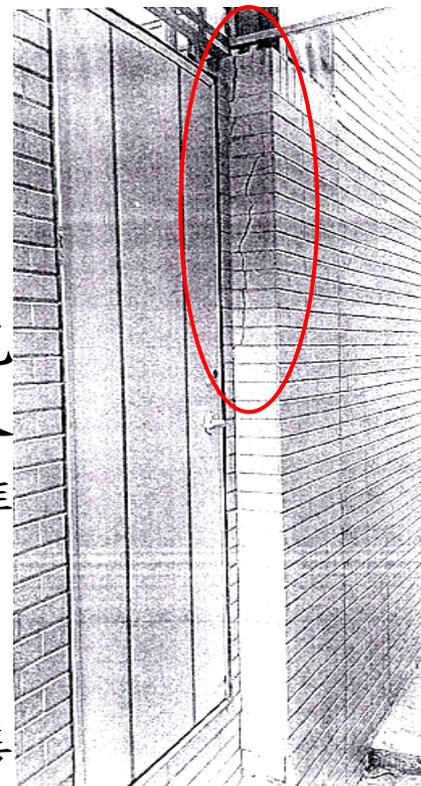
後圍牆龜裂，圍牆框架變形無法開啟。

(二) 建設公司回覆及處置方法

建設公司維修部主任現場查看，屬於後陽露台右面女兒牆壁龜裂。由於此現象確定由地震所造成，大自然力量為人力無法抗拒之狀況，且已超過合約書載明一年保固。因此維修部主任告知屋主主要維修須自費找廠商施作

(三) 調解結果

雙方當事人同意各自委請專業人士就系爭房屋毀損修繕工程進行估價，雙方再協商解決方案。如無法達成共識，視需要本府再召開調解會議。



(圖三)圍牆龜裂

參、案例探討

【案例四】透天住宅

(一) 消費者申訴內容：

104年8月8日「勞迪勒」颱風侵台下大雨，建商一樓排水設計及施工不良導致雨水無法順利排除（圖四），雨水侵入一樓客廳及孝親房內，室內裝潢木地板嚴重泡水膨脹變形、地毯泡髒，與建商協調修繕至今已3個月，仍未同意修繕。

(二) 建設公司回應：

申訴人所指之排水管線並未阻塞無法排水，據觀察實乃申訴人未清除落葉，導致植栽落葉淤積，落水孔無法順利排水所致，如歸責於本公司實不合情理。

(三) 調解結果：

雙方自行協調處理金額各出一半，後消費者反悔，至今懸而未決。

參、案例探討

【案例五】透天住宅

(一) 消費者申訴內容

1. 因105年2月6日地震受損嚴重。
2. 經台南市結構技師公會鑑定，偷工減料沒按設計圖施工，列為乙級災害貼紅單。
3. 受災戶強烈要求建設公司負起責任，折掉重新建設。

參、案例探討

【案例五】透天住宅



(圖五) 騎樓柱地震受損



(圖六) 騎樓柱地震受損

參、案例探討

【案例五】透天住宅

(二) 調解結果

1. 與會業者主張依下列方案擇一解決本案爭議。

由雙方當事人委託第三方專業機構進行系爭房屋補強可行性鑑定報告。經鑑定結果，如可以補強，由與會業者協調其他股東，負擔全部修繕補強責任。比照業者於同地段所興建一期住戶之理賠標準，計算系爭住戶每一戶賠償金額，由與會業者協調其他股東籌措賠償費用，儘可能給付該項賠償金額。

2. 請申訴人○○○等7住戶（座落於台南市○○區○○街○段○號至○號），就系爭受損房屋先行協調，於會後一星期內就業者提出方案回覆究係採何種方式。

3. 第1項第 點委託第三方專業機構鑑定之費用，另以專簽簽請「臺南市0206震災復原重建小組」及「臺南市政府0206地震災害捐款專戶管理及監督委員會」核准由善款補助。如未獲核准，鑑定費用由與會業者支付。

參、案例探討

【案例五】透天住宅

(三) 雙方調解不成

消費者為防止業者脫產，向法院提出告訴，並向法院提出假扣押。假扣押當事人銀行存款、承包工程款·等動產及不動產。

參、案例探討

【案例五】透天住宅

(四) 依據法規 「災害救濟法第4-9條」

災區受災民眾對就其所受損害依法應負賠償責任之人提出民事訴訟者，暫免繳納裁判費，於聲請強制執行時，並暫免繳納執行費。

前項訴訟，受災民眾為保全強制執行而聲請假扣押或假處分者，法院依民事訴訟法所命供之擔保，不得高於請求標的金額或價額之十分之一。

前項擔保，得由主管機關出具保證書代之。

法院就第一項訴訟所為災區受災民眾勝訴之判決，得依職權宣告假執行。法院因宣告假執行所命預供之擔保，準用前兩項規定。

參、案例探討

【案例五】透天住宅

(五) 負面影響

假吋呷相關業者銀行存款，將導致相關業者措手不及（即期支票之給付），短期間資金週轉調度困難。

(六) 應對方法

向法院提供反擔保解決假吋呷，但時間上之拖延，對建設公司資金運用非常不利。

參、案例探討

【案例六】大樓住宅

(一) 消費者申訴內容

1. 代書費用\$12,000收費與業界相比似乎過高，社區共○○○戶，為何無任何優惠（○○建設\$8,000），是否能找指定代書調整其費用。
2. 瓦斯管路費細項為何，外管範圍定義是那裡？費用如何計算？

(二) 建設公司回覆

1. 代書費用與代書討論後回覆
2. 相關細節與瓦斯公司討論後回覆

(三) 內政部中部辦公室針對自來水、電力、天然瓦斯配管之補充規定

參、案例探討

【案例六】大樓住宅

附件一

發文單位：內政部

發文字號：內授中辦地字第1036651638號

發文日期：民國 103 年 8 月 5 日

資料來源：行政院公報 第 20 卷 146 期 29085 頁

高雄市政府公報 103 年秋字第 14 期

相關法條：預售屋買賣定型化契約應記載及不得記載事項 第 1 條 (103.04 28)

要 旨：預售屋賣方通知買方驗收時，自來水、電力均應達接通狀態，且賣方不得向買方另收自來水、電力之內、外管線費用。如預售屋位於有天然瓦斯地區，除有特別約定外，賣方應於房地出售範圍內達成瓦斯配管之可接通狀態，不得另收管線費用

參、案例探討

【案例六】大樓住宅

全文內容：預售屋買賣定型化契約應記載及不得記載事項壹第十三點（驗收）規定有關「接通自來水、電力」及「達成天然瓦斯配管可接通狀態」之管線費用，補充規定如下：

- 一、賣方（不動產開發業）通知買方驗收時，自來水、電力均應達接通狀態，賣方不得向買方另收自來水、電力之內、外管線費用。但預售屋買賣契約訂約日在一百零三年五月二日內授中辦地字第一〇三六〇〇二二五一號函示（未含當日）前有約定費用支付者，從其約定；未有約定者，賣方不得向買方收取該項費用。上開日期以後（含當日）悉依本補充規定辦理。

參、案例探討

【案例六】大樓住宅

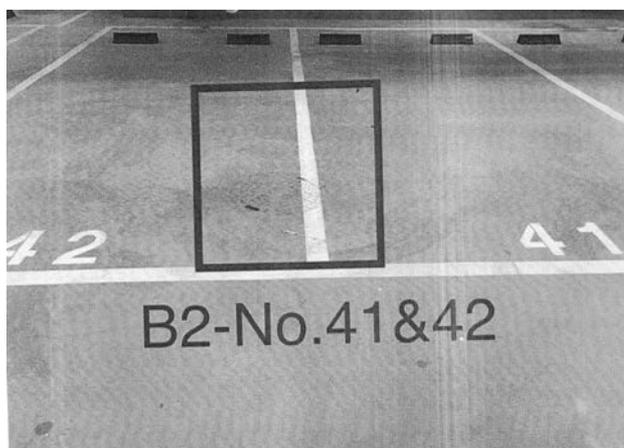
二、有天然瓦斯地區之預售屋買賣，除契約另有約定，並於相關銷售文件上特別標示不予配設天然瓦斯配管外，賣方均應於房地出售範圍內，達成瓦斯配管（內線管設施）之可接通狀態，不得向買方另收內線瓦斯管線費。但預售屋買賣契約訂約日在一百零三年二月二十七日前授中辦地字第一〇三六〇三一五五三號函示（未含當日）前有約定費用支付者，從其約定；未有約定者，賣方不得向買方收取該內線管費用。上開日期以後（含當日）悉依本補充規定辦理。至銜接公用事業外線管（房地出售範圍外）之瓦斯管線費，因非屬預售屋買賣定型化契約應記載及不得記載事項壹第十三點規定範疇，宜由買賣雙方本契約自由原則議定之。

參、案例探討

【案例七】大樓住宅

(一) 消費者申訴內容

購買時，建設公司未告知車位有人孔蓋（圖七、圖八），由於人孔蓋會影響車位使用（大樓若要抽廢水時須配合移車），而且人孔蓋下方污水槽會透過人孔蓋空隙散發有害氣體，傷害人體跟車體，而且會影響往後交易價格，若要出租也不易出租，當初購買時和其它車位是相同價格非常不合理。



(圖七) 車位人孔蓋位置



(圖八) 車位人孔蓋位置

參、案例探討

【案例七】大樓住宅

(二) 消費者請求內容

要求更換車位，提出位置要消費者滿意位置，而不是建設公司決定的位置，要是無法完成更換車位，則要求退還並賠償損失。

(三) 法院判決案例參考（簡述重點）

1. 污水池人孔蓋之存在，對於係爭車位之通常效用造成減損至為顯然，再按係社會常情通常效用之減損必然伴隨價值之減損。
2. 民法第356條、357條（註一）分別定有明文，所謂出賣人故意不告知瑕疵，乃因出賣人故意背於交易之誠實及信用，而不告知物之瑕疵時，買受人應受保護，其價金減少請求權不受通知六個月期間之限制（民法第365條）註一
3. 係爭車位有物之瑕疵存在，經其行使價金減少請求權，並依不當得利法律關係，請求返還所受領之價金為有理由應予准許。

(四) 建議

銷售時應加以文書註記並告知買方同意並簽名，達到告知義務。

參、案例探討

【案例七】大樓住宅

註一：

民法第356條：

受人應按物之性質，依通常程序從速檢查其所受領之物。如發見有應由出賣人負擔保責任之瑕疵時，應即通知出賣人。

買受人怠於為前項之通知者，除依通常之檢查不能發見之瑕疵外，視為承認其所受領之物。

不能即除之瑕疵，至日後發見者，應即通知出賣人，怠於為通知者，視為承認其所受領之物。

民法第357條：

前條規定，於出賣人故意不告知瑕疵於買受人者，不適用之。

民法第365條：

買受人因物有瑕疵，而得解除契約或請求減少價金者，其解除權或請求權，於買受人依第三百五十六條規定為通知後六個月間不行使或自物之交付時起經過五年而消滅。

前項關於六個月期間之規定，於出賣人故意不告知瑕疵者，不適用之。

參、案例探討

【案例八】大樓住宅

一、消費者申訴內容、請求內容

(一) 消費者申訴內容

1. 逾期交屋：

合約上寫使用執照2015年12月○日取得，逾期有違約金；但2016年6月○日才取得使用執照，未通知客戶。詢問時歸咎天氣因素延宕，下雨天算天災（合約第11條第1、2款）不算違約。

2. 未達交屋標準就催促住戶要交屋，通知交屋日起不管交不交屋，就要開始付房貸利息（大樓公設尚未完成），未交屋住戶每月仍需持續負擔租房子的費用。

3. 有瑕疵及問題部份經反映屢屢不修繕。

(二) 消費者請求內容

1. 誠實支付使用執照逾期違約金

2. 房貸利息由建設公司支付，應該支付到完成簽名交屋，而非通知交屋日起，賠償工期屢延租房子之費用。

3. 確認公設完工日期及應付延帶金及水電費用。

4. 應積極面對客戶，處理有問題部份。

參、案例探討

【案例八】大樓住宅

二、消費者申訴內容、建設公司提出之解決方法、請求內容

(一) 消費者申訴內容

房屋未安裝熱水器所需之瓦斯管及冷熱水管，交屋後進行裝潢時，建設公司預留位置並無冷熱水管，向建設公司反應後，說原本提供熱水器位置並不正確，並提供另一位置，但此位置並無瓦斯管線。

(二) 建設公司提出之解決方法

從樓梯間拉明管（瓦斯），並在我方牆面打洞讓瓦斯管線進來；我方無法接受明管作法。

(三) 消費者請求內容

建設公司應按圖施工，所有管線應配置於政府驗收合格規範內，並負責施工期間所有衍生費用，包含我方已做之裝潢。

參、案例探討

【案例八】大樓住宅

三、消費者申訴內容、消費者請求內容

(一) 消費者申訴內容

1. 預售時表示廣告為公設比28%，實際成屋32.06%
2. 成屋坪數與預售合約面積誤差大於3%，實際成屋多了6.26%，預售合約面積128.59m²，實際成屋權狀136.60m²，公設部份增加19.22%
3. 弱電（網路、第四台、電話線）尚未完成就通知交屋，有瑕疵尚未修繕完畢
4. 要與建設公司負責人直接協調，但建設公司業務小姐回覆無法讓我與負責人協調，因此無管道協調。

(二) 消費者請求內容

建設公司未完全完成房屋，而要求收費非常不合理，請消保官了解並處理。

肆、建議

在調解過程中，一般消費者大都以受害者自居語氣難免夾雜情緒生之發言，如業者代表也情緒生發言反應，雙方恐無法進行調解，因此提出下列建議共同業參考。

(一) 人員之選派

1. 公司負責人不適合出席，選派公司部門主管參加，增加談判彈性空間。
2. 選派人員不得有情緒生發言，針對公司立場做合理有利之論述。

(二) 公司針對爭議物項先估價其金額，授權代表人員談判額度上限，做為調解時能否接受之依據。

(三) 雙方和斡時，以現金支付消費者，由消費者自行修護，同業勿負責修護，避免修護結果與消費者見解不同而另生糾紛。

(四) 調解時如當場無法和斡成立，也應和氣以對予保留後續調解空間。

伍、結論

直轄市及縣(市)政府比照現有鄉鎮市調解委員會之精神，對於消費紛爭有非其成員之專長而設立消費爭議調解委員會，兩種制度並行不致產生衝突。如爭議雙方能經調解而和解收場，不僅減少訟源，減輕司法單位負擔，解決紛爭增加社會和諧為其最大目的。但也只有爭議雙方能理性就事論事，勿堅守各自立場，經調解而取得共識而和解，方能圓滿收場。

陸、參考資料

- (一) 消費爭議調解法
- (二) 災害防救法
- (三) 內政部中部辦公室對自來水、電力、天然瓦斯配管補充規定
- (四) 民法第356條、357條、365條
- (五) 法院判決案例
(地下室車位、人孔蓋訴訟判決結果)
- (六) 台南市消費爭議調解資料



報告完畢

敬請指教