

買屋爭議熱點 北市紅通通

2017年05月11日

去年建商投訴 117 件 首度超越仲介業
謹慎消費

【陳世峰／台北報導】買房最怕碰到消費爭議，台北市地政局昨發布「消費爭議熱點地圖」，依紅、黃、綠燈號分別標示去年各建商、仲介在處理消費爭議態度，據查發現北市地圖竟出現一片紅燈。地政局指出，近來房市狀況不好，出現不少預售屋解約糾紛，也讓去年建商投訴量首度超越仲介業，民眾買房不得不慎。



北市地政局設計「消費爭議地圖」，多家業者亮起紅燈。翻攝北市地政局網站
北市地政局蒐集建商及不動產經紀業消費爭議資訊，整合 google 地圖，依照燈號標示業者在消費糾紛的處理態度，若顯示紅燈，即代表尚有未處理糾紛。地政局指出，仲介業部分包括信義、永慶、台屋等都顯示為紅燈，北市境內則有 34 家建商亮紅燈，遭投訴建案則有皇翔紫鼎、新潤和峰、台北晶麒等。

知名房仲均列紅燈

對於地政局公布資料，知名房仲均被列為紅燈，信義房屋表示，對於消費糾紛基本上都站在客戶角度思考，但可能會有時間上耽擱拖延。台灣房屋則說，相關案件皆已照標準作業完成。永慶房屋則不願回應。

建商多表示虛心接受，但也有不具名建商認為，不知官方統計標準何在，所謂糾紛處理完成定義是什，應把規則說清楚，讓大家有改進機會。另有建商認為，還是以客為尊，遇到消費爭議，都會在第一時間處理，「但當然不能讓每個人滿意，只要要求合理通常會誠心解決。」

北市地政局地權及不動產交易科科長沈瑞芬指出，近來建商消費爭議頻傳，從數據來看，2012年共47件，但到了2016年飆升至117件，觀察與房市不好，出現許多預售屋解約不成的投訴案有不小關係，而設計該份地圖目的就是提醒消費者，選擇好的業者，避免未來發生糾紛得不償失。



北市去年買房糾紛 219 件，民眾買房應更謹慎。

未來採動態式呈現

消費爭議地圖幾乎一片紅通通，沈瑞芬解釋，由於標示採疊圖方式呈現，因此只要最新案件仍未處理，業者圖示就會標示紅燈，若要常保綠燈，就要積極處理糾紛案、提升和解率，另一方面，地政局已進行系統開發，未來打算採動態式、比率呈現，讓資訊揭露更精確。

北市法務局主任消保官何修蘭指出，由於建商態度強硬，一般遇到公設、瑕疵修復這類糾紛較有和解機會，但若是解約幾乎很難，建議民眾不論

買預售或成屋，契約內容應符合應記載不得記載事項，尤其除了主契約內容外，附件也要看清楚。

民眾李小姐認為，地政局的地圖功能僅列出建商名但沒有建案名，建議未來可新增更多選項，會更有參考性。