

買屋糾紛 找消費者服務中心申訴

2017年06月10日

若時效急迫 找調解委員會為佳

【洪子恩／台中報導】過去資訊不對稱，消費者與建商之間的購屋糾紛往往不知該怎麼解決，但現在消保團體、投訴單位林立，民眾也常感困惑，面對林林總總的管道，專家建議先找「消費者服務中心」，再找「消保官」，而請求權時效較急迫的，找「調解委員會」為佳。



購屋時應盡量提出各種疑問，避免日後糾紛。陳恒芳攝

購屋糾紛發生時，大家最常想到的應是行政院消保會及《消費者保護法》，這些單位及法源本就是為了保護消費者而訂，而第一步且必經的流程就是「第一次申訴」（簡稱一申），有鑑於消費者找建商協商的效率經常偏低。台中市主任消保官康馨王建議，直接找「消費者服務中心」申訴，可以加速糾紛的處理。



消保園地及消保會網站，可參考常見購屋問題及處理流程。

可以選擇申訴地點

各縣市都設有消費者服務中心，屬於政府機關，也具公權力，康馨王解釋，當消費者向消費者服務中心申訴後，案件會直接分派給對各領域專業的事業主管，「不僅比較懂這行的眉角，也可以處理一些很細節的東西。」

申訴時選擇地點也很重要，消費者可在業者所在地、消費者所在地、消費行為發生地三者選一來申訴，假設是在台北設籍的消費者，向高雄建商買了在台中的建案。康馨王建議，一申時多毋須消費者出席，直接由主管機關找業者處理，建議可直接打給高雄的單位，對在地業者的約束力也較大

若 1 申處理的不滿意，則會進入第二次申訴（簡稱二申）或調解，二申的消費協商主持人是消保官，也會需要雙方到場，因此上述的例子選擇在台中可能較方便。二申要注意的是，其協議性質屬《民法》的「和解契約」，不具強制性，與調解委員會具有強制性的調解結果不同。



各縣市政府都有消費者服務中心，是處理消費糾紛的第 1 站。

訴訟案件曠日廢時

康馨王解釋，二申的意義在消保官屬於縣市政府單位，特別是對於房屋等在地事業控制能力較強，也較為專精，「如果業者和消費者達成和解，卻不照契約履行，消保官也會刊登不良廠商，將資訊揭露給消費者。」倘若業者態度強硬、堅決不妥協，或消費者堅持是非對錯不能有模糊空間，要與業者「輸贏」，那麼訴訟是最乾脆的方式。不過康馨王也提醒，司法解決不僅曠日廢時，必須出庭，且先支付裁判費用，加上法院案件的重要性有別，過程辛苦要有心理準備。

大台中不動產開發公會名譽理事長陳正哲指出，過去擔任調解委員時，發現許多不動產糾紛都來自於「誤會」，買方購屋時不懂得如何發問，而賣方又刻意不提缺點、只宣揚優點，交屋後糾紛因此產生，因此消費者對於購屋這件事須做足功課，勇於提出問題，避免糾紛發生，要花費更多時間成本來處理。



司法過程曠日廢時，即使勝訴也不見得佔便宜。

購屋糾紛處理流程

步驟	類型	處理方式	對象	注意事項
1	行政 解決	第一次申訴 (任意對象)	企業經營者 各縣市 消費者 服務中心 消費者 保護團體	企業經營者須在15天內回覆 ◎服務專線1950可諮詢流程 ◎消保園地網站做「線上申訴」 ◎各地方政府也有申訴電話 如消基會、崔媽媽基金會等皆是
		第二次申訴	行政院 消費者 保護官	◎第1次申訴未果，才可進行第二次申訴找消保官 ◎協議性質屬《民法》的「和解契約」，但不具強制性 ◎在地化、非網購類型爭議，找消保官處理更有效率
2		調解	調解 委員會	◎第一次「或」第二次申訴未果，才可申請調解 ◎調解成立後會送法院核定，具法律效力，可強制執行 ◎調解時請求權可時效中斷，適合請求權快過期者
3	司法 解決	提起 消費訴訟	法院	◎經調解不成，才得以進行訴訟 ◎較曠日廢時，金錢成本也高

資料來源：行政院消保會、《蘋果》採訪整理

註：1.步驟1、2具有連續性，不過任一流程未獲妥適處理，皆可直接提起訴訟

2.申訴、調解可選擇業者所在地、消費者所在地、消費行為發生地三者之一，第一次申訴找業者所在地單位為佳，第二次申訴和調解可彈性選擇

蘋果日報

【專家意見】建議採消費者爭議流程

民眾遇到消費糾紛時，可能會尋求公平交易委員會協助，不過公平會主要是著重維護交易秩序，讓業者之間公平競爭，比如廣告不實可以對業

者開罰，不過並不會讓消費者得到補償，因此《公平交易法》是箝制業者的力量，建議走消費者爭議流程，較為實際也更具保障。