

消費爭議之處理及預售屋、成屋 買賣定型化契約之介紹

1

臺南市政府法制處簡任消費者保護官
兼消費者保護官室主任 馮祺雯

大綱

- 壹、認識消費者保護法
- 貳、認識消費爭議處理程序
- 參、預售屋申訴案例與定型化契約介紹
- 肆、成屋買賣定型化契約介紹
- 伍、結語

壹、認識消費者保護法

- 一、立法背景
- 二、立法目的
- 三、適用消費者保護法之要件
- 四、企業經營者應負之責任
- 五、定型化契約



壹、認識消費者保護法

一、立法背景

立法緣起一

重大社會事件之影響（1979）：1979年間，台灣社會爆發嚴重的「多氯聯苯米糠油中毒事件」，此一事件乃民眾食用彰化地區廠商所製造之含有多氯聯苯之有毒米糠油，發生嚴重的皮膚病變及其他嚴重症狀，其中有一名嚴重中毒者因為肝臟機能受損，已經喪失了生命，並有懷孕婦女因而產下嚴重不正常的胎兒，其間受害民眾至少在千人以上。其後又發生多起假酒中毒事件，造成多人失明等嚴重傷害。

壹、認識消費者保護法

一、立法背景

立法緣起一

1994年1月11日，消費者保護法終於在二屆立委的手上三讀通過，並在立委要求之下，立院迅速將條文送出，由總統府連夜公布，**13日即正式生效實施**。如果從1980年代初期首度研擬草案算起，消費者保護的立法過程經歷了約14年之久。

壹、認識消費者保護法

二、立法目的

消費者保護法（下稱消保法）第1條第1項：

「為保護消費者權益，促進國民消費生活安全，提昇國民消費生活品質，特制定本法。」

第2項：

「有關消費者之保護，依本法之規定，本法未規定者，適用其他法律。」

消保法是消費者保護之「基本法」

其他相關法令規定，例如民法、公寓大廈管理條例。

壹、認識消費者保護法

三、適用消費者保護法之要件

- 1) 消費者（消保法第2條第1款）：
以消費為目的而為交易、使用商品或接受服務者
- 2) 企業經營者（消保法第2條第2款）：
以設計、生產、製造、輸入、經銷商品或提供服務為營業者。
- 3) 消費關係（消保法第2條第3款）：
消費者與企業經營者間就商品或服務所發生之法律關係。

壹、認識消費者保護法

三、適用消費者保護法之要件

前行政院消費者保護委員會84年4月6日台84消保法字第00351號書函：

- 1) 消費者保護法對於適用對象之行業別並無加以限制之規定。（只要有消費關係存在，即應適用消保法）
- 2) 消費者保護法所稱之消費，係指不再用於生產之情形下所為之最終消費而言。惟此種見解是否得適用於消費者保護法所定之一切商品或服務之消費，仍應就實際個案認定之。

壹、認識消費者保護法

三、適用消費者保護法之要件

【為營業而購買商品之行為】

民眾購買商品，如其目的主要供執行業務或投入生產使用，並非單純供最終消費使用者，即與消保法第2條有關消費者及消費關係之定義未合，無消費者保護法之適用，惟仍有民法及其他相關法規之適用。

四、企業經營者應負之責任

無過失責任

(第1項)

從事設計、生產、製造商品或提供服務之企業經營者，於提供商品流通進入市場，或提供服務時，應確保該商品或服務，符合當時科技或專業水準可合理期待之安全性。

(第2項)

商品或服務具有危害消費者生命、身體、健康、財產之可能者，應於明顯處為警告標示及緊急處理危險之方法。

(第3項)

企業經營者違反前二項規定，致生損害於消費者或第三人時，應負連帶賠償責任。但企業經營者能證明其無過失者，法院得減輕其賠償責任。

五、定型化契約

本法所用名詞定義如下：

七、定型化契約條款：

指企業經營者為與多數消費者訂立同類契約之用，所提出預先擬定之契約條款。定型化契約條款不限於書面，其以放映字幕、張貼、牌示、網際網路、或其他方法表示者，亦屬之。

八、個別磋商條款：

指契約當事人個別磋商而合意之契約條款。

九、定型化契約：

指以企業經營者提出之定型化契約條款作為契約內容之全部或一部而訂立之契約。

消費者
保護法
第2條
第7、8
、9款

五、定型化契約

依照當事人一方預定用於同類契約之條款而訂定之契約，為左列各款之約定，**按其情形顯失公平者，該部分約定無效**：

民法 第247 條之1

- 一、**免除或減輕**預定契約條款之當事人之責任者。
- 二、**加重**他方當事人之責任者。
- 三、使他方當事人拋棄權利或限制其行使權利者。
- 四、其他於他方當事人有**重大不利益**者。

五、定型化契約

消費者 保護法 第12條

定型化契約無效之情形

(第1項)

定型化契約中之條款違反誠信原則，對消費者顯失公平者，無效。

(第2項)

定型化契約中之條款有下列情形之一者，推定其顯失公平：

- 一、違反平等互惠原則者。
- 二、條款與其所排除不予適用之任意規定之立法意旨顯相矛盾者。
- 三、契約之主要權利或義務，因受條款之限制，致契約之目的難以達成者。

五、定型化契約

(第1項)

企業經營者在定型化契約中所用之條款，應本**平等互惠**之原則。

(第2項)

定型化契約條款如有疑義時，應為**有利於消費者**之解釋。

消費者
保護法
第11條

五、定型化契約

消費者 保護法 第11條 之1

審閱期

(第1項)

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。

(第2項)

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)

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。

(第4項)

中央主管機關得選擇特定行業，參酌定型化契約條款之重要性、涉及事項之多寡及複雜程度等事項，公告定型化契約之審閱期間。

五、定型化契約

消費者 保護法 第17條

(第1項)

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化，得選擇特定行業，擬訂其定型化契約應記載或不得記載事項，報請行政院核定後公告之。

(第2項)

前項應記載事項，依契約之性質及目的，其內容得包括：

- 一、契約之重要權利義務事項。
- 二、違反契約之法律效果。
- 三、預付型交易之履約擔保。
- 四、契約之解除權、終止權及其法律效果。
- 五、其他與契約履行有關之事項。

五、定型化契約

消費者 保護法 第17條

(第3項)

第一項不得記載事項，依契約之性質及目的，其內容得包括：

- 一、企業經營者保留契約內容或期限之變更權或解釋權。
- 二、限制或免除企業經營者之義務或責任。
- 三、限制或剝奪消費者行使權利，加重消費者之義務或責任。
- 四、其他對消費者顯失公平事項。

(第4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。

六、定型化契約

(第5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6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。

目前針對「**預售屋**」及「**成屋**」買賣，內政部均訂有**定型化契約應記載及不得記載事項與範本**，且依**平均地權條例第47-3條**規定，銷售預售屋者，應於銷售前將預售屋買賣定型化契約，以書面報請地政局備查。

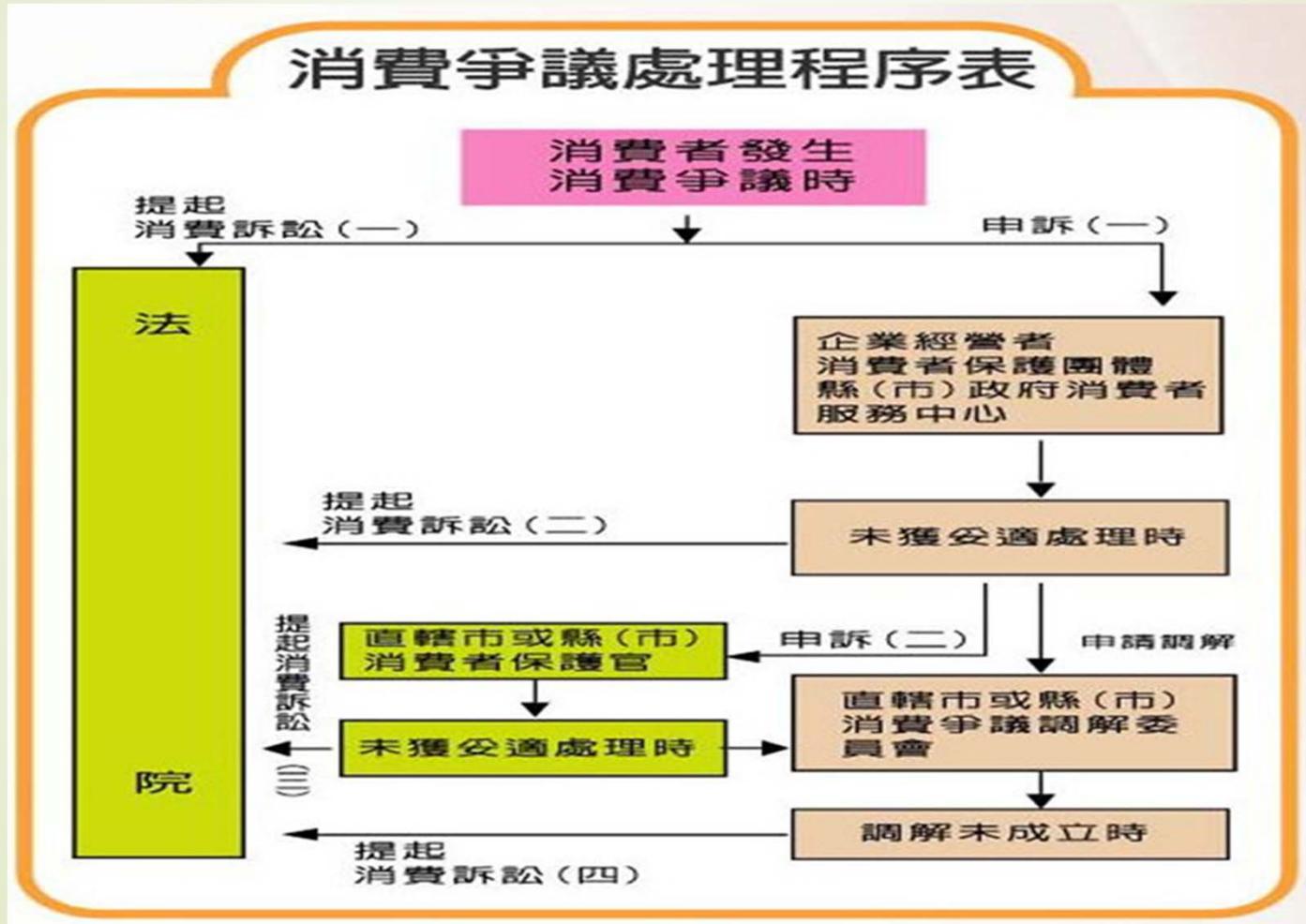
六、定型化契約

消費者保護法第 17 條第 1 項所定「定型化契約記載事項」屬行政程序法所稱「法規命令」

消費者保護法第 17 條第 1 項規定：「中央主管機關得選擇特定行業，公告規定其定型化契約應記載或不得記載之事項。」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，係由中央主管機關依據上開規定授權公告特定行業之契約應記載或不得記載之事項，該特定行業之定型化契約如有違反者，其條款為無效。準此，該項公告係對多數不特定人民就一般事項所作抽象之對外發生效律效果，屬實質意義之法規命令，自應踐行行政程序法第 4 章法規命令之訂定、修正等程序規定。

貳、認識消費爭議處理程序

一、消費爭議之處理流程



二、相關法規介紹

消費者 保護法 第43條

申訴

(第1項)

消費者與企業經營者因商品或服務發生消費爭議時，消費者得向企業經營者、消費者保護團體或消費者服務中心或其分中心申訴。

(第2項)

企業經營者對於消費者之申訴，應於申訴之日起十五日內妥適處理之。

(第3項)

消費者依第一項申訴，未獲妥適處理時，得向直轄市、縣（市）政府消費者保護官申訴。

二、相關法規介紹

調解

消費者依前條申訴未能獲得妥適處理時，得向直轄市或縣（市）消費爭議調解委員會申請調解。

若調解不成立，消費者得另循訴訟程序解決爭議。

消費者
保護法
第44條

三、申訴、調解程序

◆1950消費者服務專線

◆申訴方式

✓線上申訴

✓現場申訴

✓法制處網站下載申訴資料表填妥後傳真或
郵寄臺南市政府法制處消費者保護官室

三、申訴、調解程序



三、申訴、調解程序

行政院消費者保護會
Consumer Protection Committee, Executive Yuan

常見問答集

親愛的消費者您好，歡迎使用本系統，欲提起消費爭議申訴或申請調解時：

1. 您可以使用「線上申請」功能直接在網路上提出申請。
2. 若案件已經地方政府第一次申訴爭議處理，欲將原案再提申訴，請點選「線上申請」。
3. 使用「申請書下載」功能下載並列印申訴與調解申請書，填妥後傳真或郵寄至各直轄市、縣（市）政府消費者服務中心。
4. 亦可親自至直轄市、縣（市）政府之消費者服務中心填寫相關文件進行申訴及調解。
5. 案件受理後若欲查詢案件處理進度或欲撤回申訴調解案件，請利用「案件查詢」功能處理。

線上申請

- STEP 1 請輸入基本資訊
- STEP 2 請輸入驗證碼
- STEP 3 請填寫申訴內容
- STEP 4 請選擇受理機關

申請書下載

- STEP 1 下載並列印申請書
- STEP 2 填妥後傳真或郵寄至各直轄市、縣（市）政府消費者服務中心

申請書範例

案件查詢及撤回

- STEP 1 請輸入申訴人資訊
- STEP 2 案件進階查詢

若案件已經地方政府第一次申訴爭議處理，欲將原案再提申訴，請點選「線上申請」

各地受理窗口

可親自至直轄市、縣（市）政府之消費者服務中心填寫相關文件進行申訴及調解申請

三、申訴、調解程序

法制處網站

送請議會審議法案	▼
臺南市法規資料庫	▼
法規審議業務	▼
國家賠償	▼
訴願審議	▼
消費者保護	▲
消費爭議申訴及調解須知	
消費者保護相關法規	
我要申訴	
消費爭議相關書表下載	
消費者保護業務常見問答	
消費訊息	
企業經營者未出席本市消費爭議調解會議公告專區	
線上服務	▼

最新消息

- 109-07-22 南市府查核飯店食材、清潔備品等商品 期使民眾安心遊台南
- 109-07-22 行政院消費者保護會-振興三倍券專區
- 109-07-21 振興三倍券常見問題
- 109-07-16 公務員懲戒委員會之機關名稱自109年7月17日起更名為「懲戒法院」
- 109-07-14 臺南市政府法制處-接受補助計畫收支報告表
- 109-07-10 臺南旅宿暑假訂房價格平穩 相招臺南好趣淘
- 109-06-26 台南國際芒果節開跑 市府稽查青果集貨場 為芒果品質、消費者權益把關
- 109-06-21 訪查端節粽，供貨足價格平穩，令人「粽」意
- 109-06-19 維護「美食之都」聲譽 南市府稽查傳統麵店應明確標示價格
- 109-06-19 瘦身美容、套書等訪問交易爭議多 善用七天無條件解約權保權益

宣導影音



家庭教育諮詢專線4
108-04-22



人權大步
生活更快乐



Gender 作伙來·地方性平有G站



廉政倫理事件公開專



全民節電行動
能源有限·節約為佳

[rss](#) [更多](#)

三、申訴、調解程序

- ◆ 依據消保法第45條規定，設置臺南市消費爭議調解委員會。
- ◆ 任務：消費者申訴未能獲得妥適處理時，得向本市消費爭議調解委員會申請調解。
- ◆ 委員會組成及人數：現委員共計21人，置召集人1人，目前由主任消保官擔任，餘委員20人由本府機關代表、消保團體、職業團體代表、學者及專家擔任。

三、申訴、調解程序

臺南市 消費者 保護自 治條例 第12條

執行機關或消保官處理消費爭議案件，發現企業經營者有下列情事之一者，得將其名稱、地址、爭議商品或服務及所為行為於網路或媒體公告之：

一、企業經營者經執行機關或消保官通知前來說明消費爭議案情或商議解決方法，無正當理由不派員出席。

二、企業經營者參加前款消費爭議申訴案件協商達成協議，無正當理由不履行。

三、企業經營者拒絕接受消費者依消費者保護法（以下簡稱本法）第十九條第一項規定退還商品或解除契約。

參、申訴案例(1)-逾期取得使用執照 或逾期交屋之遲延利息

• 申訴要旨

- ▶ 本人購買坐落台南市00區基地內興建00大廈，於106年8月5日與該公司簽立買賣契約書，另約定購買價金存入銀行履約保證專戶，至今累計已繳104萬元。
- ▶ 該公司並無因政府法令變更等事由，卻違反本買賣契約第12條應於111年12月31日之前完成主建物、附屬建物及取得使用執照完成交屋給本人，至今延遲約計290日（遲至112年10月17日始取得使用執照）。
- ▶ 本人於交屋前，接獲該公司通知要以「延長房屋保固一年」當作賠償方案，並未符合買賣契約之賠償約定，該公司因違反雙方買賣契約，已嚴重損及本人買方之消費權益。

參、申訴案例(1)-逾期取得使用執照 或逾期交屋之遲延利息

- 請求內容

- 依該公司與本人雙方約定（合約第16條），該公司應依本合約第12條第2項支付逾期未取得使照，該公司已違約每逾1日應按本人已繳房地價款依萬分之5單利計遲延利息給本人。
- 該公司因依約第16條第1項於通知本人交屋期限時，付清因延遲完工所應付之遲延利息。

參、申訴案例(1)-逾期取得使用執照 或逾期交屋之遲延利息

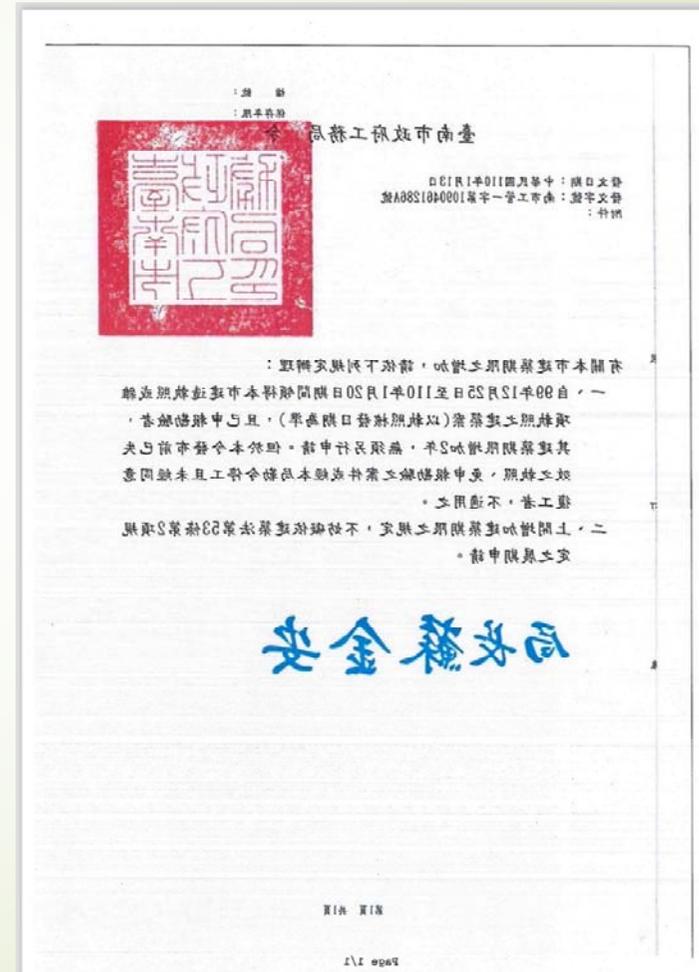
- 預售屋買賣定型化契約應記載及不得記載事項-應記載事項第12點
- 開工及取得使用執照期限
 - ➡ (一)本預售屋之建築工程應在民國__年__月__日之前開工，民國__年__月__日之前完成主建物、附屬建物及使用執照所定之必要設施，並取得使用執照。但有下列情事之一者，得順延其期間：
 - ➡ 1. 因**天災地變等不可抗力**之事由，致賣方不能施工者，其停工期間。
 - ➡ 2. 因**政府法令變更或其他非可歸責於賣方**之事由發生時，其影響期間。

參、申訴案例(1)-逾期取得使用執照 或逾期交屋之遲延利息

- 預售屋買賣定型化契約應記載及不得記載事項-應記載事項第12點
- 開工及取得使用執照期限
 - ➡ (二)賣方如逾前款期限未開工或未取得使用執照者，每逾1日應按已繳房地價款依萬分之5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。

參、申訴案例(1)-逾期取得使用執照 或逾期交屋之遲延利息

- 工務局通案延長建造執照之建築期限2年，並非「政府法令變更」或「非可歸責於賣方之事由」建商仍需具體舉證，始得順延期間。



參、申訴案例(1)-逾期取得使用執照 或逾期交屋之遲延利息

- 預售屋買賣定型化契約應記載及不得記載事項-應記載事項第15點--通知交屋期限
- (一)賣方應於領得使用執照6個月內，通知買方進行交屋。於交屋時雙方應履行下列各目義務：
 - 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6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。

參、申訴案例(2)-爛尾樓

- 申訴要旨

- ➡ 該建案從2023.5月底-2024/01/26 工程停滯都沒動工，多次詢問，接機人員一概不知道，留言回電也未回，都推說不知道，要問工地主任，工地主任電話不接不回，LINE已讀不回，不讀不回，打電話進建商公司，請務必轉達回電，依然不理不睬。
- ➡ 目前房子蓋到2樓， 整個案件一片亂， 四周亂草叢生。

參、申訴案例(2)-爛尾樓

- 請求內容

- ➡ 該公司連續換了三個企業負責人，對於本案件，停滯沒動工，買方詢問無門，請求政府部門處理，案件是否續建，何時完工可交予買方。

參、申訴案例(2)-爛尾樓

- 預售屋買賣定型化契約應記載及不得記載事項-應記載事項第7之1點--履約擔保機制
- 本預售屋應辦理履約擔保，履約擔保依下列方式擇一處理：
 - 不動產開發信託
 - 由建商或起造人將建案土地及興建資金信託予某金融機構或經政府許可之信託業者執行履約管理。興建資金應依工程進度專款專用。又簽定預售屋買賣契約時，賣方應提供上開信託之證明文件或影本予買方。
 - 價金返還之保證
 - 本預售屋由__ (金融機構) 負責承作價金返還保證。
 - 價金返還之保證費用由賣方負擔。
 - 賣方應提供第一項之保證契約影本予買方。

參、申訴案例(2)-爛尾樓

- 預售屋買賣定型化契約應記載及不得記載事項-應記載事項第7之1點--履約擔保機制
- 價金信託
- 本預售屋將價金交付信託，由__ (金融機構) 負責承作，設立專款專用帳戶，並由受託機構於信託存續期間，按信託契約約定辦理工程款交付、繳納各項稅費等資金控管事宜。
- 前項信託之受益人為賣方(即建方或合建雙方)而非買方，受託人係受託為賣方而非為買方管理信託財產。但賣方未依約定完工或交屋者，受益權歸屬於買方。
- 賣方應提供第一項之信託契約影本予買方。

參、申訴案例(2)-爛尾樓

- 預售屋買賣定型化契約應記載及不得記載事項-應記載事項第7之1點--履約擔保機制
- 同業連帶擔保
- 本公司與依公司章程規定得對外保證之○○公司(同業同級公司)等相互連帶擔保，賣方未依約定完工或交屋者，買方可持本契約向上列公司請求完成本建案後交屋。上列公司不得為任何異議，亦不得要求任何費用或補償。
- 前項同業同級分級之基準，由內政部定之。
- 賣方應提供連帶擔保之書面影本予買方。

參、申訴案例(2)-爛尾樓

- 預售屋買賣定型化契約應記載及不得記載事項-應記載事項第7之1點--履約擔保機制
- 公會辦理連帶保證協定
- 本預售屋已加入由全國或各縣市不動產開發商業同業公會辦理之連帶保證協定，賣方未依約定完工或交屋者，買方可持本契約向加入本協定之○○公司請求共同完成本建案後交屋。加入本協定之○○公司不得為任何異議，亦不得要求任何費用或補償。
- 賣方應提供加入前項同業聯合連帶保證協定之書面影本予買方。

參、申訴案例(3)-公設點交

- 申訴要旨

- ➡ 112年8月19日，第一次區分所有權人會議會議記錄，建設公司有承諾機車停車區會設置遮雨棚，並有第三方會議記錄為憑，至今未完成設置。

- ➡ 請求內容

- ➡ 本管委會要求建設公司完成機車停車區遮雨棚建置，消防系統缺失改善，公共設施（遮雨棚、電梯、機械車位、消防系統等）一次完成點交給本管委會，未完成點交前由建商支付維護保養費用。

參、申訴案例(3)-公設點交

- 預售屋買賣定型化契約應記載及不得記載事項—應記載事項第16點--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**7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已否移交。**

參、申訴案例(3)-公設點交

- 公寓大廈管理條例--第57條
- 起造人應將公寓大廈共用部分、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，於管理委員會成立或管理負責人推選或指定後7日內會同政府主管機關、公寓大廈管理委員會或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，移交之。
- 前項公寓大廈之水電、機械設施、消防設施及各類管線不能通過檢測，或其功能有明顯缺陷者，管理委員會或管理負責人得報請主管機關處理，其歸責起造人者，主管機關命起造人負責修復改善，並於1個月內，起造人再會同管理委員會或管理負責人辦理移交手續。

參、申訴案例(3)-公設點交

- 公寓大廈管理條例--第49條第1項第8款
- 有下列行為之一者，由直轄市、縣（市）主管機關處新臺幣4萬元以上20萬元以下罰鍰，並得令其限期改善或履行義務；屆期不改善或不履行者，得連續處罰：
 - 八、起造人或建築業者違反第57條…規定者。

參、申訴案例(4)-滲漏水

- 申訴要旨

- ➡ 111年7月向00公司與00公司，所購置預售屋之房屋，於112年12月底交屋，113年1月底入住後同年5月是逢梅雨季節及7月23日事逢強颶凱米連日豪大雨氣候，隨即發現室內牆壁均有漏水及滲水現象，已造成本人房屋室內相關裝璜之損壞，研判係為該房屋結構性之瑕疵，要求立刻修繕。

參、申訴案例(4)-滲漏水

- 請求內容
- 要求建商立刻修繕，請依貴我雙方簽定之買賣契約第23條【賣方之瑕疵擔保責任】規定及【物之瑕疵擔保責任】（民法第356條）「保固期限：乙方對本約房屋之結構及主要設備應負責保固一年」擔負修復責任。
- 另依民法第365條第1項規定，買受人因物有瑕疵，要求賣方負「物之瑕疵擔保責任」向賣方主張請求減少價金。

參、申訴案例(4)-滲漏水

- 預售屋買賣定型化契約應記載及不得記載事項-應記載事項第13點第1、2項--**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5作為交屋保留款，於完成修繕並經雙方複驗合格後支付。

參、申訴案例(4)-滲漏水

- 預售屋買賣定型化契約應記載及不得記載事項-應記載事項第17點--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15年，**固定建材及設備部分**（如：門窗、粉刷、地磚．．．等）負責保固1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。

參、申訴案例(4)-滲漏水

- 民法-物之瑕疵擔保責任
- 第354條（物之瑕疵擔保責任與效果）
- 物之出賣人對於買受人，應擔保其物依第373條之規定危險移轉於買受人時無滅失或減少其價值之瑕疵，亦無滅失或減少其通常效用或契約預定效用之瑕疵。但減少之程度，無關重要者，不得視為瑕疵。
- 出賣人並應擔保其物於危險移轉時，具有其所保證之品質。

參、申訴案例(4)-滲漏水

- 民法-物之瑕疵擔保責任
- 第356條（買受人之檢查通知義務）
- 買受人應按物之性質，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。
- 不能即知之瑕疵，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。
- 第357條（檢查通知義務之排除）
- 前條規定，於出賣人故意不告知瑕疵於買受人者，不適用之。

參、申訴案例(4)-滲漏水

- 民法-物之瑕疵擔保責任
- 第359條 (物之瑕疵擔保效力(一) — 解約或減少價金)
 - 買賣因物有瑕疵，而出賣人依前5條之規定，應負擔擔保之責者，買受人得解除其契約或請求減少其價金。但依情形，解除契約顯失公平者，買受人僅得請求減少價金。
- 第360條 (物之瑕疵擔保效力(二) — 請求不履行之損害賠償)
 - 買賣之物，缺少出賣人所保證之品質者，買受人得不解除契約或請求減少價金，而請求不履行之損害賠償；出賣人故意不告知物之瑕疵者亦同。

參、申訴案例(4)-滲漏水

- 民法-物之瑕疵擔保責任
- 第365條（解除權或請求權之消滅）
- 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356條規定為通知後6個月間不行使或自物之交付時起經過5年而消滅。
- 前項關於6個月期間之規定，於出賣人故意不告知瑕疵者，不適用之。

預售屋買賣定型化契約不得記載事項

- 一、不得約定廣告僅供參考。
- 二、出售標的不得包括未經依法領有建造執照之夾層設計或夾層空間面積。
- 三、不得使用未經明確定義之「使用面積」、「受益面積」、「銷售面積」等名詞。
- 四、不得約定買方須繳回原買賣契約書。
- 五、不得約定超過民法第205條所定週年百分之16利率之利息。
- 六、不得為其他違反法律強制或禁止規定之約定。
- 七、附屬建物除陽臺外，其餘項目不得約定計入買賣價格。

肆、成屋買賣定型化契約介紹

- 成屋買賣定型化契約應記載及不得記載事項
應記載事項
- 第1點--契約審閱期(預售屋買賣同)
- 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5日)。
- 買方簽章：
- 賣方簽章：

肆、成屋買賣定型化契約介紹

- 成屋買賣定型化契約應記載及不得記載事項
應記載事項
- 第11點--賣方之瑕疵擔保責任及保固期限
- 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。
- 附件1：建物現況確認書（包括有無滲漏水情形、是否曾經做過輻射屋檢測、海砂屋檢測等事項）

肆、成屋買賣定型化契約介紹

- 成屋買賣定型化契約應記載及不得記載事項
不得記載事項
- 一、不得約定買方須繳回契約書。
- 二、不得約定買賣雙方於交屋後，賣方排除民法上
瑕疵擔保責任。
- 三、不得約定廣告僅供參考。
- 四、不得約定使用與實際所有權面積以外之「受
益面積」、「銷售面積」、「使用面積」等類
似名詞。
- 五、不得約定超過民法第205條所定週年百分之16
利率之利息。
- 六、不得約定拋棄審閱期間。
- 七、不得為其他違反強制或禁止規定之約定。

伍、結語

企業經營者：

1. 秉持正派經營理念
 - ✓ 消費資訊充分揭露
 - ✓ 遵守相關法規規定

2. 建立良好溝通管道

感謝聆聽
敬請指教

