

台北市不動產仲介經紀商業同業公會(103 年 7 月至 9 月份消費糾紛案例)

案例	糾紛內容簡要說明	律師建議
1	因為房屋樓下為聲色場所而拒絕承購，買方要求返還幹旋金。	依照臺灣高等法院民事判決 98 年度上字第 997 號判決意旨，依照其反面解釋，幹旋金除非因成交而轉為定金，否則尚無任何理由不予以返還。
2	因為承購的房屋為曾有屋主於該宅死亡多日而主張解約。	依照「就房屋交易市場之通常交易觀念而言，屋內是否曾發生有人『非自然身故』之情事，乃屬房屋交易之重要資訊，若購買者知有上情，多因心生畏懼而無購買意願，並影響系爭房地之交易價值甚鉅，應認係屬交易上之重大瑕疵」臺灣高等法院 96 年度上字第 40 號判決意旨，以及臺灣臺北地方法院民事判決 98 年度重訴字第 12 號意旨：本件既然有非自然死亡的情況仍應認定屬於重大瑕疵，買方可向賣方依照民法第 359 條規定請求解約。
3	屋主不願意檢測氯離子，未告知鋼筋外露與漏水的瑕疵。	依照臺灣臺北地方法院民事判決 101 年度重訴字第 1126 號意旨：氯離子檢測並非買賣房屋必須要執行的程序，然若氯離子含量過高，且又有鋼筋外露與滲漏水，應屬買賣標之物之重大瑕疵，可依照民法第 359 條規定請求解約。
4	買方認為仲介刻意隱瞞交易行情使得其支付多餘的買賣價金。	依照最高法院 80 年度台上字第 2713 號判決意旨：「不動產買賣之價格，其形成雖難免不受周遭環境及經濟機能等客觀因素之影響，但最後均係取決於當事人主觀上自由之意思與判斷，祇須雙方互相表示同意，即可成交。而當事人之一方就同一標之物縱曾與第三人成立買賣，除非在法上、契約上或交易習慣上有將此成交價格向他方告知之義務外，尚不得以其單純之緘默，遽指為隱瞞事實之消極詐欺。」等語，仲介是否有法律上之義務提供交易成交行情，尚有疑義。且依照臺灣新北地方法院民事判決 101 年度訴字第 2362 號意旨：即使在房屋有氯離子的情況下，尚需要不動產估價師的鑑價報告，不得在欠缺鑑價報告的情況下，逕認交易行情有所謂溢收價金的情況。
5	認為仲介隱瞞該屋已遭報拆，買方希望解約並返還簽約金。	依照最高法院民事判例意旨 46 年台上字第 689 號：「被上訴人出賣系爭房屋於上訴人，當時縱曾告知該房屋係屬違章建築，未能辦理所有權登記情事，亦僅危險負擔移轉與上訴人後，政府機關命令拆除時，不負擔保責任而已，至其他瑕疵擔保責任，仍不因此而

台北市不動產仲介經紀商業同業公會(103年7月至9月份消費糾紛案例)

		免除。」等語，本件對於拆除事項屋主本不負擔瑕疵擔保之責，買方主張契約上若無明定有報拆時可以解約，則買方不能對於賣方主張，因為違章建築有報拆而主張解約並返還價金。
6	屋況調查不實，房屋漏水有重大瑕疵，買方主張解約並返還價金。	依照臺灣高等法院民事判決101年度上字第481號意旨，除非受漏水極其明顯，否則仲介業未必要負擔賠償責任。且漏水是否已達解約程度，則需鑑定才能決定。
7	認為仲介並未告知有要約書供其選擇，未給予審閱期，買方主張應解約後返還已經支付的價金。	臺灣高等法院民事判決100年度上易字第646號意旨，只要充分了解條款則可以認定無須審閱期，至於要約書是否告知可以選擇，也僅是公平交易法的問題。至於主張仲介違反上開審閱期與要約書告知的情況，與賣方無涉，自然不能據此作為解除不動產買賣契約的理由。
8	認為購買房屋的價格與實價登錄價格相差過大，主張解約。	依照103年5月16日最新臺灣臺中地方法院民事判決意旨102年度訴字第1602號，有關房屋的交易價格係以實價登錄為準。綜合臺灣桃園地方法院民事判決102年度簡上字第181號意旨，該案件之所以認定屋主主要給付違約金的前提，有一部份是因為房屋仲介有給其實價登錄交易資訊。而本案件之屋主居住於高雄，仲介又未給予該物件實價登錄資訊，恐怕在較新的實務見解會認定買方有陷於錯誤的地方，但仍有爭議，尚待進一步具體實務判決。
9	申訴人委託會員公司售屋，主張服務費確認單在簽名時金額及其他欄位均空白，對於服務費的支付有爭議，故提出申訴。	如申訴人申訴事項屬實，會員公司應確實注意下列事項： 服務費之金額屬交易重大事項，在收取時應與客戶明確約定避免日後產生爭議。
10	申訴人委託會員公司售屋，主張服務費原約定3%但成交時會員公司卻以成交價與同意售出底價之價差計450萬元做為服務費，有賺差價之嫌故要求依原先之約定收費，故提出申訴。	如申訴人申訴事項屬實，會員公司應確實注意下列事項： 依不動產經紀業管理條例（下稱本條例）第19條之規定，房仲業者不得賺取差價，否則將遭受處罰。由於罰則很重，業者應避免任何可能遭認定是賺差價嫌疑之行為。

台北市不動產仲介經紀商業同業公會(103年7月至9月份消費糾紛案例)

11	申訴人經由會員公司介紹租屋，承租後卻發現或發生下列事項：1、樓梯間玻璃破碎會員公司卻說是申訴人所為 2、租金行情較週邊貴許多 3、房屋是凶宅會員公司未告知，使申訴人心生恐懼故要求終止租約，提出申訴。	如申訴人申訴事項屬實，會員公司應確實注意下列事項： 依本條例第 24 條之 2 第 1 款的規定，應提供類似不動產交易價格，及第 4 款應查知依仲介專業應查知之瑕疵，故會員公司對於明顯可知重要訊息或瑕疵，應多加留意並於知悉後告知客戶以避免紛爭。
12	申訴人經會員公司介紹購屋，發現地下室嚴重滲漏水導致積水嚴重，經鑑定已影響結構安全，要求撤銷買賣或修繕減價並負擔鑑定費用，故提出申訴。	1. 須先說明者係物之瑕疵擔保責任為賣方應負擔，與仲介公司無涉，惟滲漏水瑕疵於不動產交易中仍時有所聞，會員公司均應謹慎處理，積極溝通以減少客戶的不滿。 2. 發現瑕疵後會員公司應儘速協助客戶協調賣方出面解決以維護客戶之權益。
13	申訴人經會員公司介紹購屋，發現鋁門窗開關不順且與地磚接合處有瑕疵，要求賣方修繕，故提出申訴。	發現瑕疵後，會員公司應儘速協助客戶協調賣方出面解決以避免糾紛擴大。
14	申訴人委託會員公司售屋，主張不實的帶看、買方其實為同業、不當之斡旋技巧、買方訂金記載內容不完整且未經申訴人確認、買方承諾補足買賣價金但卻未補足等諸多瑕疵，有損其權益，故提出申訴。	如申訴人申訴事項屬實，會員公司應確實注意下列事項： 1. 仲介者有據實告知義務，對於訊息之提供應促使其資訊正確。 2. 對於契約當事人之一方未依照契約履行時，應儘速協助他方進行必要之程序以確保客戶權益。
15	申訴人經會員公司介紹購屋，發現房屋漏水要求履約保證機構停止撥款但其卻拒絕配合，造成現今處理困難，故提出申訴。	1. 物之瑕疵擔保責任雖為賣方應負擔，但如為漏水瑕疵要求拒絕給付剩餘之買賣尾款，有時恐會過當，故會員公司均應謹慎處理，積極溝通以減少客戶的不滿。 2. 發現瑕疵後會員公司應儘速協助客戶協調賣方出面解決以維護客戶之權益。
16	申訴人經會員公司介紹購屋，發現房屋滲漏水影響買方權益，故提出申訴。	依據內政部之統計，滲漏水瑕疵於不動產交易中所佔比例最高，會員公司對於此屋況之瑕疵均應特別留意，謹慎處理，積極溝通以減少客戶的不滿。

台北市不動產仲介經紀商業同業公會(103 年 7 月至 9 月份消費糾紛案例)

17	申訴人經會員公司介紹購屋，交屋後發現嚴重滲漏水及壁癌的現象，賣方之前亦係由會員公司介紹購屋然後又委託會員公司出售，會員公司對於屋況未盡調查之責，要求與賣方解除買賣並退還仲介費用，故提出申訴。	如申訴人申訴事項屬實，會員公司應確實注意下列事項： 依不動產經紀業管理條例（以下稱本條例）第 24 條之 2 第 4 款的規定應依仲介專業應查知之瑕疵，故會員公司對於明顯可知重要訊息或瑕疵，應多加留意並於知悉後告知客戶以避免紛爭。糾紛發生時應儘速協調以減少客戶抱怨。
18	申訴人經會員公司介紹購屋，發現主臥室牆壁存在龜裂、及漏水的現象，與現況說明書不符，會員公司對於屋況未盡調查之責，要求賣方負擔無法如期交屋的損失必須進行結構安全的檢測，故提出申訴。	1. 屋況紛爭向來為交易糾紛之主要類型，所以在銷售前應注意檢查屋況並告知買方，如此始能避免紛爭。 2. 交屋前如已發現瑕疵建議雙方協商處理方式後再行辦理交屋。
19	申訴人經會員公司介紹購屋，未提供成交行情及不動產說明書參閱，車位坪數有誤又發現滲漏水的現象，故提出申訴。	如申訴人申訴事項屬實，會員公司應確實注意下列事項： 依本條例第 24 條之 2 第 1 款規定，應提供成交行情參閱及第 4 款規定，應依仲介專業應查知之瑕疵，另依第 23 條的規定在銷售過程中應以不動產說明書做解說，故會員公司應加以遵守。
20	申訴人經會員公司介紹購屋，該物件系樓中樓物件，但會員公司並未告知建物坪數包含地下室面積，嚴重影響申訴人之購屋意願，但會員公司卻不願退還斡旋金，故提出申訴。	如申訴人申訴事項屬實，會員公司應確實注意下列事項： 依本條例第 23 條的規定應以不動產說明書做解說，如確實未清楚說明坪數之內容，造成買方之誤判買方可取消出價，故會員公司應加以注意。
21	申訴人經會員公司介紹購屋，簽約後發現嚴重滲漏水，鄰居也說滲漏水嚴重，會員公司只告知賣方花數百萬裝潢，卻未說明賣方並未居住於此。會員公司對於滲漏水未盡調查之責要求與賣方解除買賣，故提出申訴。	如申訴人申訴事項屬實，會員公司應確實注意下列事項： 對於屋況的瞭解建議會員公司除了詢問賣方以外，亦可與鄰居多互動以瞭解標的物之屋況，以降低發生紛爭的風險。
22	申訴人委託會員公司售屋，均依約履行，但在交屋後突然被買方告詐欺說坪數欠缺，但是申訴人一切均委託會員公司處理，不知為何會發生如此之事件故提出申訴。	如申訴人所述屬實會員公司應注意下列事項： 依不動產經紀業管理條例第 23 條第 2 項的規定，不動產說明書亦須經賣方簽章以使賣方更加瞭解其產權狀況，並以該不動產說明書向買方解說以使買方清楚知悉房地產權現況，須確實遵守以避免不必要之紛爭。

台北市不動產仲介經紀商業同業公會(103 年 7 月至 9 月份消費糾紛案例)

23	申訴人經會員公司介紹購屋，賣方一直未提供確實之租金收入資料故申訴人拒絕繼續履行契約但卻接獲賣方催告履約，故提出申訴。	1. 買賣標之物之租金數額資料與買方是否繼續履行，如未約定同時履行買方未必可主張停止履約。 2. 但是如果以租金收入做為售屋的訴求，其正確金額往往可影響買方購屋的決定，會員公司應儘速協調賣方提供買方知悉以避免糾紛擴大。
24	申訴人經會員公司介紹購屋，希望審閱會員公司所提供之買賣契約書，但是會員公司拒絕提供，故提出申訴。	1. 會員公司所提供之買賣契約書確實非定型化契約，故無事前審閱的問題。 2. 但依本條例第 24 條之 2 第 2 款之規定業者應提供雙方當事人有關契約內容規範之說明，故會員公司對於此依規定仍應遵守亦可基於服務之考量主動提供買賣契約書參閱。
25	申訴人經會員公司介紹購屋，簽訂買賣契約書以後始發現買賣標之物早已遭法院假扣押查封，但是會員公司及地政士均未發現申訴人已解除買賣契約，但履約保證銀行拒絕退還申訴人已付價款且會員公司要求給付仲介費，故提出申訴。	1. 會員公司及地政士應於簽訂買賣契約前再次調閱謄本確認產權之狀況不可省事。 2. 如買方符合可取回買賣價金之條件應儘速協助其取回價款。