

台北市不動產仲介經紀商業同業公會(103年10月至12月份消費糾紛案例)

案例	糾紛內容簡要說明	律師建議
1	<p>申訴人委託會員公司購屋，支付 20 萬元斡旋金，後來才知並未成交要求退還斡旋金，但經紀人員已離職，該會員公司亦已停止營業，故提出申訴。</p>	<p>如申訴人申訴事項屬實，該名經紀人員之行為恐已構成侵占，申訴人應立即對於經紀人員及會員公司提起相關訴訟程序，待勝訴確定後如會員公司無力清償可申請自營業保證金獲償。</p>
2	<p>申訴人委託會員公司售屋，明知申訴人須繳納奢侈稅卻告知無庸繳納，並誘使申訴人簽立願繳納奢侈稅之書面以達卸責之目的，造成申訴人之損失，故提出申訴。</p>	<p>如申訴人申訴事項屬實，會員公司應確實注意下列事項： 依主管機關及相關學者專家之見解，房仲業者應提醒賣方注意奢侈稅之相關規定，內政部並於不動產說明書之應記載事項草案中列入關於奢侈稅之記載事項，如未提醒客戶注意或提供錯誤之資訊，依不動產經紀業管理條例（下稱本條例）第 26 條規定，房仲業者須擔負損害賠償責任，更須注意不可僅因客戶在形式上符合規定即告知客戶可以免徵奢侈稅，會造成誤導，不可不慎。</p>
3	<p>申訴人經由會員公司介紹購屋，交屋後始發現地下室嚴重滲漏水，但現況說明書均記載無滲漏水，要求減少價金 150 萬元，賣方只願意修繕，故提出申訴。</p>	<p>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 4 款的規定，應告知依仲介專業應查知之瑕疵，故會員公司對於明顯可知瑕疵，應多加留意並於知悉後告知客戶以避免紛爭。至於物之瑕疵賣方可否先行修補法院實務採肯定之見解，故賣方先修繕瑕疵並無不妥。</p>
4	<p>申訴人經會員公司介紹購屋，交屋後發現房屋嚴重滲漏水且天花板鋼筋裸露，賣方顯然刻意隱瞞屋況，有詐欺之嫌，要求減少價金，故提出申訴。</p>	<p>如申訴人申訴事項屬實，會員公司應確實注意下列事項： 1. 此案例係屬於物之瑕疵的類型，物之瑕疵擔保責任為賣方應負擔，惟滲漏水瑕疵於不動產交易中時有所聞，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。</p>
5	<p>申訴人委託會員公司出售與他人共有房地，但因會員公司疏失，未通知申訴人行使優先購買權，故提出申訴。</p>	<p>如申訴人申訴事項屬實，會員公司應確實注意下列事項 會員公司對於不動產說明書的內容應確實使買賣雙方知悉，並協助客戶為必要的行為以避免糾紛發生。</p>

台北市不動產仲介經紀商業同業公會(103年10月至12月份消費糾紛案例)

6	<p>申訴人經由會員公司購屋，過程有許多瑕疵，例如簽約時代理人之授權書未具備，未提供謄本參閱等，且簽完約以後再次看屋時，賣方突然告知曾發生水管滲漏的情形且告知會員公司，但是會員公司並未告知，由於諸多瑕疵，申訴人要求撕除全部壁紙檢查是否還有其他漏水外，也要求保留部分價金以待檢查完畢始行支付，並要求退還服務費，故提出申訴。</p>	<p>如申訴人申訴事項屬實，會員公司應確實注意下列事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 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. 會員公司應注意交易過程之細節，即使未必會影響安全之事項仍須確實執行以免造成客戶之疑慮，進而引發不必要之紛爭。
7	<p>申訴人經會員公司介紹購屋，發現房屋漏水及天花板有腐爛現象，會員公司派人檢查卻說沒漏水並要求申訴人自費補強。待裝潢完畢後又再次發現漏水，會員公司只願意負擔部分修復費用，故提出申訴。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 物之瑕疵擔保責任雖為賣方應負擔，但對於屋況之檢查判斷須小心謹慎，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解決，以維護客戶之權益。
8	<p>申訴人經會員公司介紹購屋，交屋後發現房屋鋼筋裸露混凝土剝落，影響買方權益，要求退還服務費及買賣價金故提出申訴。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 物之瑕疵擔保責任雖為賣方應負擔，但對於屋況之檢查仍應仔細謹慎。 2. 依客戶所描述之情形標的物恐有可能係海砂屋，會員公司應儘速協助客戶後續處理，積極溝通，以維護客戶之權益。
9	<p>申訴人委託會員公司售屋，已簽立定金收據及服務費確認單，會員公司要求申訴人履行契約，但申訴人認為契約無合理審閱期，且雙方尚未簽立買賣契約及未收到定金，認為此買賣有問題要求取消此次交易，故提出申訴。</p>	<p>如申訴人申訴事項屬實，會員公司應確實注意下列事項：</p> <p>依本條例第24條之2第2款的規定，應公平提供客戶有關契約內容規範之說明，使客戶確實知悉其簽署文件之內容及自身的權利及義務，以免因不瞭解而致生紛爭。</p>
10	<p>申訴人經由會員公司介紹購屋，主張未提供成交行情及屋齡貸款等資料，致申訴人以較高的價格購買，故提出申訴。</p>	<p>如申訴人申訴事項屬實，會員公司應確實注意下列事項：</p> <p>依不動產經紀業管理條例（下稱本條例）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3款提供買受人必要資訊，所謂必要資訊例如貸款屋齡等事項均屬之，故會員公司應注意遵守。</p>
11	<p>申訴人經由會員公司介紹購屋，因賣方房屋出租租金產生變化，在會員公司無法協助申訴人向賣方主張權利之狀態下，申訴人選擇與賣方妥協合意解除買賣契約，賣方則承諾會幫申訴人支付仲介報酬。會員公司原本表示要求買賣雙方先行付款再行退還服務報酬，但是事後卻拒絕退還，故提出申訴同時要求會員公司修改不合理的契約條款。</p>	<p>依最高法院判例之見解，房屋仲介公司在仲介成交以後買賣雙方事後解除買賣契約對於仲介報酬並無影響，但如果確如申訴人所言已承諾退還報酬，等同雙方已另訂一新的約定，故須加以遵守，否則會有違約責任。</p>

台北市不動產仲介經紀商業同業公會(103年10月至12月份消費糾紛案例)

12	<p>申訴人經會員公司介紹購屋，交屋前發現房屋多處滲漏水及壁癌的現象，通知會員公司處理其僅處理部分，另一部分則認為如果沒有惡化則無妨，但於交屋後仍又發現除原有之瑕疵外又新增多處，影響買方權益，故提出申訴。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 須先說明者係物之瑕疵擔保責任為賣方應負擔，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	<p>申訴人經會員公司介紹購屋，交屋後發現房屋多處滲漏水的現象，但先前均以油漆粉刷致無法發覺，經通知會員公司聯絡賣方處理，然賣方置之不理影響買方權益，故提出申訴。</p>	<p>如申訴人申訴事項屬實，會員公司應確實注意下列事項： 物之瑕疵擔保責任雖為賣方應負擔，然依本條例第24條之2第4款，會員公司應依仲介專業應查知之瑕疵，故會員公司對於明顯可知之瑕疵，應多加留意並於知悉後告知客戶以避免紛爭。</p>
14	<p>申訴人委託會員公司售屋，會員公司告知買方出價1,640萬斡旋，申訴人實拿1,610萬元。成交價後來為1,663萬，會員公司要求申訴人簽立單據載明服務費53萬元，原以為係由買賣雙方各負擔一半，詎料竟由申訴人全數負擔故提出申訴。</p>	<p>如申訴人申訴事項屬實，會員公司應確實注意下列事項： 服務報酬及成交價格等事項攸關賣方權益甚深，在買賣成交當時均應確實完成溝通，確定賣方已確實知悉以避免日後產生爭議。</p>
15	<p>申訴人經會員公司介紹購屋，交屋後發現房屋多處滲漏水及壁癌，同時也發現鋼筋因含水導致水泥塊剝落的現象，另外在距離房屋百餘公尺處存在大型公墓的嫌惡設施，會員公司均未告知影響買方權益，故提出申訴。</p>	<p>如申訴人申訴事項屬實，會員公司應確實注意下列事項： 1. 物之瑕疵擔保責任雖為賣方應負擔，然依本條例第24條之2第4款，會員公司應依仲介專業應查知之瑕疵，故會員公司對於明顯可知之瑕疵，應多加留意並於知悉後告知客戶。 2. 另外雖然現行法規並未規範多少距離內的嫌惡設施應告知，但如果房屋附近確實存在距離較近顯然對於購屋意願存在影響者，建議仍以告知為宜，以避免紛爭。</p>
16	<p>申訴人委託會員公司售屋，但在過程資訊不透明、不對等並使用詐術，故要求退還仲介費。</p>	<p>如申訴人申訴事項屬實，會員公司應就其所知據實告知，且在斡旋過程中不應使用錯誤的訊息，造成客戶誤判，避免紛爭。</p>
17	<p>申訴人經會員公司介紹購屋，交屋後發現房屋多處滲漏水的現象，但現況說明書均勻選無漏水，要求會員公司修繕並負擔費用，故提出申訴。</p>	<p>物之瑕疵擔保責任為賣方應負擔，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，積極溝通賣方出面修繕以減少客戶的不滿。</p>

台北市不動產仲介經紀商業同業公會(103年10月至12月份消費糾紛案例)

18	<p>申訴人主張未簽立委託書給會員公司，會員公司未指導現有抵押權應如何處理，致申訴人無法於約定之時間內塗銷，影響權益要求退還仲介費。</p>	<p>如申訴人申訴事項屬實，會員公司應確實注意下列事項： 抵押權能否順利塗銷，尤其是第二順位抵押權，牽涉之因素眾多，除本金之外，利息等亦為應注意事項，故在簽訂買賣契約之前應協助出賣人與債權人確定清償塗銷之條件，以免造成契約履行之障礙，產生糾紛。</p>
19	<p>申訴人之母經由會員公司介紹出價購屋，母不識字，主張其母曾告知營業員 7500 萬元以下始可成交，並支付 100 萬元之斡旋金，詎料該物件竟然是以 7500 萬元成交，故拒絕購買，會員公司未提供不動產說明書及審閱契約書，致申訴人以較高的價格購買，要求退還斡旋金，故提出申訴。</p>	<p>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 23 條之規定，應以不動產說明書做解說。第 24 條之 2 第 2 款規定，應提供契約規範之說明，故會員公司應注意遵守。如接觸不識字的客戶建議最好請其家人陪同並代理，以杜爭議。</p>
20	<p>申訴人委託會員公司售屋，會員公司原已通知成交，不料相隔數日以後又通知買方不買，故提出申訴。</p>	<p>本件買方反悔不買與仲介公司無涉，但仲介公司應提醒賣方之權益，並居間協調買賣雙方達成共識，以減少紛爭。</p>
21	<p>申訴人經會員公司介紹購屋，已經交屋但仍多項賣方承諾事項未為履行，影響買方權益，故提出申訴。</p>	<p>對於買賣雙方履約爭議，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。</p>
22	<p>申訴人經會員公司介紹購屋，交屋後發現房屋傾斜，後來更發現賣方於多年前曾領取損鄰補償，經通知會員公司聯絡賣方處理，然賣方置之不理影響買方權益，故提出申訴。</p>	<p>如申訴人申訴事項屬實，會員公司應確實注意下列事項： 物之瑕疵擔保責任雖為賣方應負擔，然依本條例第 24 條之 2 第 4 款，會員公司應查知依仲介專業應查知之瑕疵，故會員公司對於屋況之瑕疵，應多加留意並於知悉後告知客戶以避免紛爭。發生糾紛後建議可先行鑑定以確定瑕疵的情形，並可申請區公所調解以助解決紛爭。</p>
23	<p>申訴人經會員公司介紹購屋，然會員公司卻隱瞞賣方未授權及以不當的方法誘使申訴人出價，申訴人為準備購屋款項尚委託會員公司售屋，然申訴人房地已經售出卻無法購得前述房地，故提出申訴。</p>	<p>如申訴人申訴事項屬實，會員公司應確實注意下列事項： 1. 接受賣方委託售屋時如非所有權人委託應注意授權是否完備。 2. 斡旋過程中所提供之訊息應避免誤導，以杜絕日後爭議。</p>

台北市不動產仲介經紀商業同業公會(103年10月至12月份消費糾紛案例)

24	<p>申訴人經會員公司介紹購屋，一出價即成交，覺得買貴了簽約時與賣方再議價，營業員竟然向申訴人索取回饋金，可見其未能立於申訴人立場爭取權益，影響買方甚鉅，故提出申訴。</p>	<p>如申訴人申訴事項屬實，會員公司應確實注意下列事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 房屋購買價格高低涉及因素甚多非謂較其他房地價格為高或低即可主張權利。 2. 但依本條例第24條之2第1款，會員公司應公平提供類似不動產之交易價格，故會員公司應確實遵守，以避免紛爭。
25	<p>申訴人委託會員公司售屋，但在過程讓申訴人以為洗碗機是固定物，故同意留下遭受損失。交屋後又告知馬桶一個故障後來又變成二個故障，申訴人認為馬桶是固定物不屬於擔保責任範圍，卻要求負責，且會員公司承諾做的修繕也未履行，故提出申訴。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 對於買賣雙方履約爭議，會員公司應儘速協助客戶協調解決之方案，以維護客戶之權益避免紛爭。 2. 對於客戶錯誤的認知應予說明解釋，使客戶明瞭自身權益。
26	<p>申訴人經會員公司介紹售屋，簽訂買賣契約後數日，會員公司即通知已自履約保證專戶中提領服務報酬，申訴人對此提出質疑，故提出申訴。</p>	<p>建議會員公司對於買賣案件履約過程之各項程序於簽約時均能使客戶明瞭知悉，以減少客戶的誤解及不滿。</p>
27	<p>申訴人委託會員公司介紹售屋，買方出價後會員公司以政府打房及已是最高價為由建議申訴人出售，結果申訴人只好賠本售出，故提出申訴。</p>	<p>如申訴人申訴事項屬實，會員公司應確實注意下列事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 房屋購買價格高低涉及因素甚多非謂較其他房地或先前購買價格為高或低即可主張權利。 2. 但依本條例第24條之2第1款，會員公司應公平提供類似不動產之交易價格，故會員公司應確實遵守，以避免紛爭。
28	<p>申訴人經會員公司介紹購屋，交屋後發現房屋竟然系海砂屋，簽訂買賣契約之過程中，會員公司未說明屋況，未提供契約審閱，影響申訴人權益，故提出申訴。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 房屋仲介公司提供買賣雙方使用之買賣契約非屬定型化契約之範圍。 2. 物之瑕疵擔保責任雖為賣方應負擔，然發生糾紛後建議應儘速協調買賣雙方協商處理，以維護客戶權益。
29	<p>申訴人委託會員公司介紹售屋，但買賣雙方有糾紛目前訴訟中，要求會員公司退還服務報酬。</p>	<p>買賣雙方雖然發生糾紛，仲介報酬非必須退還。會員公司應積極協調雙方解決紛爭以維護客戶權益。</p>
30	<p>申訴人委託會員公司介紹售屋，但卻因房客搬遷問題賠償房客搬遷費，故提出申訴。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 銷售標的物如存在租賃關係應注意民法第425條關於買賣不破租賃之規定。 2. 如需房客搬遷應盡可能事先協調完成，並確保其履行以避免紛爭。