

台北市不動產仲介經紀商業同業公會(106年7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 | 申訴人經會員公司經紀人員介紹出價購屋，簽約時現況說明書勾選無鋼筋外露水泥塊剝落，但訂約後卻於多處發現此現象，影響買方居住安全及權益，故提出申訴，要求解除買賣契約返還已付價金及本票。 | 如申訴人申訴事項屬實，會員公司應確實注意下列事項：依民法第354條之規定賣方對於買方有瑕疵擔保責任。另依不動產經紀業管理條例（下稱條例第24條之2第3款及第4款之規定，經紀業須提供買受人必要資訊，及應告知買受人依仲介專業應查知的不動產瑕疵，否則不僅會遭受主管機關的處罰（3萬到15萬），更會有損害賠償責任，請會員公司確實遵守，並儘速協助買方行使權利。 |
| 2 | 申訴人經會員公司經紀人員介紹出價購屋，訂約後始發現賣方曾做海砂屋檢測但卻未告知，房屋在二次作檢測仍然超過標準，影響買方權益，故提出申訴，要求解除契約並賠償損害。 | 如申訴人申訴事項屬實，建議會員公司既已啟動公司服務制度進行處理，即應掌握時效及客戶之觀感以解決本項紛爭。 |
| 3 | 申訴人經會員公司經紀人員介紹出價購屋，因會員公司未提供完整之成交行情甚至提供不實資訊致購買價格偏高，故提出申訴，要求解除買賣契約返還已付價金。 | 如申訴人申訴事項屬實依條例第24條之2第1款公平提供雙方當事人類似不動產之交易價格否則不僅會遭受主管機關的處罰（3萬到15萬），更會有損害賠償責任，請會員公司確實遵守。 |
| 4 | 申訴人經會員公司經紀人員介紹出價購屋並支付斡旋金但因價差沒有成交，而會員公司卻遲遲未將斡旋金返還，故提出申訴。 | 如申訴人申訴事項屬實，會有損害賠償責任甚至可能產生刑事責任故應儘速處理。 |
| 5 | 申訴人經會員公司經紀人員介紹簽署要約書出價購屋，但並未告知有審閱期，後又要求與賣方簽約，故提出申訴 | 如申訴人申訴事項屬實，將違反消費者保護法定型化契約審閱權之規定且依條例第24條之2第3款及第4款之規定，經紀業須提供買受人必要資訊，請會員公司確實遵守 |
| 6 | 申訴人經會員公司經紀人員介紹出價購屋，簽約時要求檢測海砂屋，會員公司提供協議書要求雙方簽立，申訴人原以為係約定超過標準可以解除買賣契約，經檢測後發現超標，影響買方權益，故要求解約，但賣方卻主張協議書約定內容係除了超標還需影響結構安全始能解約，而拒絕退款，故提出申訴。 | 如申訴人申訴事項屬實建議會員公司，掌握時效及客戶之觀感以溝通雙方之歧見，解決本項紛爭。 |
| 7 | 申訴人經會員公司經紀人員介紹承租房屋，並支付斡旋金，後來因為遲遲未簽租賃契約，申訴人決定不租要求取回斡旋金，會員公司卻表示已成為訂金，屋主拒絕退還故提出申訴。 | 建議會員公司，收取斡旋金時應使客戶知悉其規則及效果，發生糾紛後應掌握時效及客戶之觀感儘速溝通，解決本項紛爭。 |
| 8 | 申訴人委託會員公司售屋，委託時均已告知標的物氫離子含量超標，但會員公司竟未將此一訊息向買方揭露至買方於交屋後申訴主張瑕疵擔保責任，故提出申訴。 | 如申訴人申訴事項屬實，會員公司將因違背屋主指示致其受有損害將擔負損害賠償責任，建議會員公司掌握時效及客戶之觀感儘速溝通，解決本項紛爭。 |

台北市不動產仲介經紀商業同業公會(106年7月至12月份消費糾紛案例)

| | | |
|----|---|---|
| 9 | 申訴人經會員公司經紀人員介紹承租房屋，並先後支付訂金，後來因為申訴人決定不租要求取回訂金，會員公司卻表示拒絕退還，故提出申訴要求提出屋主收受證明。 | 申訴人申訴事項屬實，會員公司應提出屋主已收訂金之證明文件使客戶知悉訂金係由何人沒收，以避免爭執。 |
| 10 | 申訴人委託會員公司售屋，委託時與經紀人員口頭約定只收取1%服務費，但會員公司竟仍自履約專戶中扣除4%，不承認曾有此約定，故提出申訴。 | 建議會員公司如涉及委託條件之變動，諸如出售價格及服務費等建議應以書面確認避免紛爭 |
| 11 | 申訴人委託會員公司售屋，簽訂買賣契約後突然接到政府查報拆除夾層之通知，曾通知經紀人員此事，但後來買方以申訴人未事先告知為由主張解約，但申訴人已另行購屋，不知如何解決。 | 建議會員公司，即應掌握時效及客戶之觀感以溝通雙方之歧見，解決本項紛爭。 |
| 12 | 申訴人去年經由會員公司介紹購屋，今年發現房屋傾斜已通知賣方及會員公司，迄今無回應故提出申訴。 | 依民法第354條之規定賣方對於買方有瑕疵擔保責任，房屋傾斜構成物之瑕疵無論賣方知悉與否皆應負責，建議會員公司，即應掌握時效及客戶之觀感以溝通雙方之歧見，解決本項紛爭。 |
| 13 | 申訴人104年經由會員公司介紹購屋及車位，車位屬法定露天機械車位，未具備通常應有之效能，要求解除買賣契約，故提出申訴。 | 依民法第354條之規定賣方對於買方有瑕疵擔保責任，無論賣方知悉與否皆應負責。建議會員公司，儘速協助客戶行使權利，解決本項紛爭。 |
| 14 | 申訴人經由會員公司介紹購屋，買賣契約約定代償及戶籍遷出均須與交屋同時，但會員公司卻要求申訴人先代償及交屋，賣方戶籍在遷出，認為已影響買方權益，故提出申訴。 | 關於履約事項如與先前簽訂之契約有差異時，建議儘量完成書面變更後再進行，以杜爭議。 |
| 15 | 申訴人經由會員公司介紹購屋，購屋時即告知會員公司對於景觀很重視並詢問大樓旁之空地（現為公園）的歸屬，會員公司均告知變化很難，詎料交屋前卻發現該空地即將興建大樓，嚴重影響視線，認為已影響買方權益，故提出申訴。 | 如申訴人申訴事項屬實，會員公司應注意對於客戶詢問的重要事項應確實查證，以避免紛爭。 |
| 16 | 申訴人經由會員公司介紹購屋，購屋被告知頂加不會拆除，交屋後發現漏水鋼筋外露等瑕疵，且管理費資訊錯誤，如不配合繳納管委會會檢舉頂加，認會員公司提供資訊不實，故提出申訴。 | 管理費金額屬不動產說明書應記載事項，須注意其正確性。另外違章建築多數均有遭拆除或被請求返還無權占有之可能，故說明時應注意。 |
| 17 | 申訴人經會員公司經紀人員介紹承租房屋，有經房東同意延期交屋，交屋後房東卻主張扣我全部押金，故提出申訴。 | 建議會員公司，即應掌握時效及客戶之觀感以溝通雙方之歧見，解決本項紛爭。 |
| 18 | 申訴人經由會員公司介紹購屋，購屋時曾詢問是否位於機場航道下方，會員公司經紀人員均告知不是並提供資料，但入住後卻發現並非，認會員公司提供資訊不實故提出申訴。 | 如申訴人申訴事項屬實，會員公司應注意對於客戶詢問的重要事項應確實查證，以避免紛爭。 |

台北市不動產仲介經紀商業同業公會(106年7月至12月份消費糾紛案例)

| | | |
|----|--|---|
| 19 | <p>申訴人經由會員公司介紹購屋，交屋後發現房屋存在漏水及壁癌現象懷疑賣方事前知情，要求會員公司買回，故提出申訴。</p> | <p>依民法第354條之規定賣方對於買方有瑕疵擔保責任，漏水及壁癌均構成物之瑕疵，無論賣方知悉與否皆應負責。建議會員公司，儘速協助客戶行使權利，解決本項紛爭。</p> |
| 20 | <p>申訴人經由會員公司介紹購屋，但會員公司未提供契約事前審閱、未提供屋況說明書及成交行情使申訴人於急迫倉促之下購屋及不利於己之增補協議書，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：依條例第24條之2第2款、第3款及第4款之規定，經紀業須公平提供雙方當事人有關契約內容規範之說明、提供買受人必要資訊，及應告知買受人依仲介專業應查知的不動產瑕疵，否則不僅會遭受主管機關的處罰(3萬到15萬)，更會有損害賠償責任，請會員公司確實遵守，並儘速協助買方行使權利。</p> |
| 21 | <p>申訴人經由會員公司介紹購屋，已給付10萬元價金但中間因聯繫失誤發生波折，致申訴人因此支付違約金。後來發現房屋有發黴滲漏水之情事，賣方及會員公司未告知，亦未告知賣方與鄰居間發生訴訟，電梯損壞不能使用，反而主張申訴人違約未依約付款，且買賣契約書所記載標的物之門牌與屋外所掛門牌不一，無法確認所購買之房地是否即為所看之房地，故提出申訴。</p> | <p>會員公司應確實注意下列事項：依條例第24條之2第2款、第3款及第4款之規定，經紀業須公平提供雙方當事人有關契約內容規範之說明、提供買受人必要資訊，及應告知買受人依仲介專業應查知的不動產瑕疵，否則不僅會遭受主管機關的處罰(3萬到15萬)，更會有損害賠償責任，另外條例第22條之規定須製作不動產說明書向買方做解說，如曾確實執行即可減少紛爭，請會員公司確實遵守。</p> |