


台北市不動產仲介經紀商業同業公會（99 下年度參與調解房地產糾紛案例）


案	糾紛內容簡說明	公會宣導
1	<ul style="list-style-type: none"> * 民國 99 年 10 月，買方委由會員公司購買房屋一棟，簽訂不動產買賣契約後，經查證發現賣方及會員公司經紀人員將違法改建之露台歸為合法建物進行交易。 * 買方認為，會員公司之經紀人員未經查證，且於房屋標的現況說明說並未詳實登載，明顯與事實不符，有刻意隱匿屋況的嫌疑，遂要求解約。 * 其後賣方堅稱該露台為合法擴建，經紀人員則多次探尋降價購買的可能性，實有違誠實經營之原則。 * 經雙方協調，確認會員公司已負誠實告知之責任，買方同意賠償違約金，合意結案。 	<ul style="list-style-type: none"> * 經紀人員收取服務費用促成交易，應確實調查房屋現況，切勿追求成交而罔顧買賣雙方之權益。 * 會員公司善盡專業善良管理人之責，誠實告知屋況並完成相關證明手續，則可保障相關委託人及會員公司自身之權益。
2	<ul style="list-style-type: none"> * 民國 99 年 8 月，買方委由會員公司購買房屋一棟，該房屋於交屋時發現有滲漏之問題，當場經代書、賣方、會員公司之經紀人員見證，協議由賣方負責相關修繕事宜。 * 其後經過一個多月，雖經過多次修繕，但仍舊未能完成。 * 買方認為其後續處理失當，導致裝潢進度延宕，將造成相關損失。 * 經調解後會員公司協助另找修繕公司，改善相關問題後同意結案。 	<ul style="list-style-type: none"> * 會員公司雖僅為居間之角色，但能為消費者做服務，俾能贏得更多的好感，提昇同業之社會觀感。
3	<ul style="list-style-type: none"> * 民國 99 年 9 月，買方委由會員公司購買房屋一棟，並簽訂不動產買賣契約。其後於修繕時發現結構有鋼筋外露之現象，遂自行委請政府認證之檢測公司進行檢測，發現檢測數據遠高於國家標準 $0.3\text{kg}/\text{m}^3$。 * 買方表示會員公司在簽訂合約時並未提出氬離子檢測報告，並聽信會員公司之保證，有受騙之感。 * 買方認為會員公司收取服務費卻未盡服務之義務。並認為會員公司有隱瞞之嫌疑。 * 經協商屋主同意購買價金之折讓，雙方合意結案。 	<ul style="list-style-type: none"> * 經紀人員收取服務費用促成交易，應確實調查房屋現況，有時屋主並未詳盡告知，作為善良管理人與專業從業人員應盡本分，減少相關交易糾紛。
4	<ul style="list-style-type: none"> * 民國 99 年 10 月，買方委由會員公司購買房屋一棟，簽訂不動產買賣契約後，約定於 99 年 11 月上旬交屋。其後買方會同經紀人員會勘，發現室內地板傾斜與牆壁裂痕。會員公司之經紀人員當下承諾將負責相關修繕事宜。 * 其後買方發現會員公司因尚未拿到服務費故未進行處理，於是將服務費付清。後來牆面粉刷完畢，地板傾斜之問題並未得改善，此時經紀人員主張房屋依現狀點交，並無相關責任。 * 買方認為會員公司收取服務費卻未盡服務之義務。 * 經協商會員公司同意以價金賠償，協助買方做相關之修繕，合意結案。 	<ul style="list-style-type: none"> * 會員公司居間交易，不動產現況說明書之製作應詳實而完整，較不易致使糾紛。 * 經紀人員對顧客之承諾與實踐，將直接影響社會對業界之觀感，是故應小心承諾用心做，方能提昇口碑與社會觀感。
5	<ul style="list-style-type: none"> * 民國 99 年 10 月，買方委由會員公司購買房屋一棟，並開立支票作為斡旋金。其後斡旋完成後斡旋金即轉為訂金。 * 但因買方過程中出國在外，導致支票到期未能兌現而跳票。 * 買方主張期間未獲通知，相關處理延宕，導致個人信譽受 	<ul style="list-style-type: none"> * 會員公司在服務消費者時，應把握相關期程，並留有相關溝通往返之紀錄，保障消費者權益，也保護會員公司的交易安

	<p>損，要求退回支票。</p> <p>* 經會員公司協商取消交易退還支票合意結案。</p>	全。
6	<p>* 民國 99 年 7 月，買方委由甲會員公司購買房屋一棟，並支付斡旋金進入斡旋階段。此時乙會員公司介入居中為買方議得較為低廉的價金，於是買方遂經由乙會員公司簽約成交。</p> <p>* 買方成交後遂向甲會員公司要求返還先前支付之斡旋金，甲會員公司主張已進入斡旋階段，因買方反悔導致未能成交，拒絕返還。買方認為甲會員公司以涉侵佔，故提出申訴。</p> <p>* 經協商甲乙會員公司各自得不同比例之服務佣金，合意結案。</p>	<p>* 非專任之一般約本身較無約束力，會員公司應妥善處理，以免交易糾紛之產生。</p> <p>* 同業間競爭應保有道義，勿惡意破壞，傷同業情誼及產業之形象，導致多敗俱傷。</p>
7	<p>* 民國 99 年 8 月，賣方委由會員公司銷售房屋一棟，並將鑰匙交與會員公司之經紀人員。</p> <p>* 某日賣方返回該棟房屋查看時發現電燈未關，遂清查該月電費，發現該月電費較前期多五百餘元。</p> <p>* 賣方認為經紀人員未能謹慎照料房屋，反而致使蒙受損失，有失善良管理人之職責，進而提出告訴。</p> <p>* 經協調由經紀人員代償該月電費，並結束委託，雙方合意結案。</p>	<p>* 會員公司及經紀人員受託保管應善盡責任，同時也應時時向管理員或鄰居報備，建立良好關係，進而建立自身專業，保障從業權益。</p>
8	<p>* 民國 99 年 6 月，屋主委託會員公司出租房屋一棟。一個月後，會員公司稱原租客退租，並已另外找好新承租方。屋主不以為易，遂行同意。</p> <p>* 其後屋主於收租時與鄰居談天得知，原租客係因有用藥問題，所以與會員公司協議搬離。</p> <p>* 屋主認為，會員公司雖未另洽服務費，但未於第一時間告知相關細節，有違善良管理人之責任，導致自身權益受損。</p> <p>* 經協調屋主同意會員公司之道歉，合意結案。</p>	<p>* 會員公司身為居間之媒介，應忠實傳遞相關訊息。雖處理結果上並無二致，但仍舊造成委託方之不愉快，可謂得不償失。</p>
9	<p>* 民國 99 年 8 月，買方委託會員公司購買房屋一棟，並支付斡旋金，惟當時買方曾口頭表達，若能順利貸款才要告買該房屋。</p> <p>* 未料會員公司之經紀人員未確認貸款狀況便逕自將斡旋金轉為訂金。其後貸款發生問題導致交易未果，買方要求退回斡旋金遭拒，進而提出申訴。</p> <p>* 經協調會員公司同意退回斡旋金，雙方合意結案。</p>	<p>* 會員公司接受委託，應考量消費者之能力狀況，勿追求成交而逕自脫離相關程序，造成交易糾紛。</p>
10	<p>* 民國 99 年 6 月，買方委託會員公司購買房屋一棟，並完成簽約成交。</p> <p>* 其後買方發現，後陽台加蓋之臥室並非屬法定之坪數，買方認為會員公司之經紀人員並未就現況詳實說明，有隱匿之嫌，造成買方之損失，要求轉達解約。</p> <p>* 經協調後，由會員公司賠償部份違約金，並歸還佣金本票，合意結案。</p>	<p>* 會員公司接受委託銷售房屋，應詳實調查不動產相關現況，給予消費者清晰而專業的服務，以免致使交易糾紛的發生。</p>
11	<p>* 民國 99 年 8 月，買方委託會員公司購買房屋一棟，並順利交屋。</p> <p>* 其後買方入住後不到一週即發現，房屋內定置櫥櫃及門套等</p>	<p>* 會員公司收受服務佣金居間交易，應善盡職責確實調查房屋現況，發揮專業保障買賣雙方</p>

	<p>多處木作部位有蟲蛀之現象，且有經油漆修飾之跡象。</p> <ul style="list-style-type: none"> * 買方認為不動產現況說明書上並未登載，與現況不符，認為會員公司之經紀人員為求成交而有隱匿之嫌，造成自身權益受損，進而提出申訴。 * 經會員公司居間協調後，賣方同意價金之折讓，並負責驅蟲修繕之事宜，雙方合意結案。 	<p>權益，防止交易糾紛的產生。</p>
12	<ul style="list-style-type: none"> * 民國 99 年 7 月，賣方委託會員公司銷售房屋一棟，簽訂底價若干。其後會員公司之經紀人員稱已有買方出幹旋金欲議價。但因賣方碰巧無法配合，故延宕幾次。 * 後來賣方之子作為代理人認為價格太低，主張取消委託。 * 會員公司認為買方出價已達底價，此時取消委託違反合約規定，遂寄發存證信函欲提起告訴。 * 賣方夫婦年事已高，接獲存證信函後提心吊膽，無計可施之下遂提出申訴，希望得到相關協助。 * 經協商後賣方同意賠償部份違約金，雙方合意結案。 	<ul style="list-style-type: none"> * 會員公司接受委託居間交易，本合約之精神可依法論事。惟中介講求和諧之關係，勿僅因追求利潤而輕易走上訴訟途徑，不僅破壞同業鄰里間之和諧，也破壞社會之觀感。

案例	糾紛內容簡要說明	公會宣導
1	<ul style="list-style-type: none"> * 民國 99 年 5 月，買方委由會員公司購買 A 房屋，支付斡旋金二十萬元。之後 A 屋主同意出售，並表明希望會員公司代為尋屋，欲購買 B 屋。 * 過後買方反悔且欲退 A 屋斡旋改購 B 屋。至消基會提出告訴。 * 會員公司欲息事寧人，居間協調 A 屋主退訂事宜，並返還買方斡旋金後同意結案。 	<ul style="list-style-type: none"> * 會員公司本著服務的精神為顧客服務，可適時強調購屋過程中之權利義務，以伸張保障消費者與會員公司兩方的權益。
2	<ul style="list-style-type: none"> * 民國 99 年 5 月，買方委由會員公司購買房屋一棟，表明受朋友委託，欲購買單價為 72 萬。 * 某日晚間會員公司之經紀人員告知買方，賣方已讓步同意購買之單價 72 萬，另購停車位 350 萬。並要求買方當日簽約。買方基於信任，在未有詳整計算之下簽訂合約。 * 次日買方經核算發現購買之單價竟為 74 萬，且停車位為 400 萬。買方認為會員公司之經紀人員身為專業卻未負善良管理人之責任，進而提告。 * 會員公司宣稱已善盡告知義務，認為事實非屬買方所陳述，因而進入訴訟程序 	<ul style="list-style-type: none"> * 會員公司應時時提醒經紀人員應本著專業服務客戶，不應有欺瞞之行為造成商譽的損害，以及社會大眾對經紀同業的惡意觀感。
3	<ul style="list-style-type: none"> * 民國 94 年，買方委由會員公司購買房屋一棟，今年欲出售卻發現所有仲介業者都不受理，原因在於該房屋已為都發局變更為公園道路，預計明年徵收。 * 買方調查後發現，該計畫於民國 93 年核定，民國 94 年即報請通過，會員公司收受服務佣金卻未善進調查之職責，應賠償當初購屋與現金遭徵收之價金差額。 * 本案協商後同意部份價金賠償，合意結案。 	<ul style="list-style-type: none"> * 經紀人員收取服務費用促成交易，應確實調查房屋現況，以免導致交易糾紛，並影響商譽及產業形象。
	<ul style="list-style-type: none"> * 民國 99 年 5 月，買方委由會員公司購買房屋一棟，當時因經紀人員告知已有其他買家欲看屋，促使買方在未及審閱買賣議價書時即付 5 萬元斡旋金。 * 買方後來經鄰人告知，該房屋本身不臨馬路，進出皆須通過私人土地，非屬該購買公寓之土地持分，將會減損房屋價值。 * 買方認為該經紀人員收受服務費卻未提供審閱期且有刻意隱瞞之事項，主張買賣契約無效，應返還服務費，所有權利義務恢復原狀，並由會員公司負責損失賠償。 * 會員公司歸還服務費，原屋主歸還部份買賣價金，合意終止合約。 	<ul style="list-style-type: none"> * 會員公司買賣房屋，應確實調查房屋現況並行告知之義務，同時也要衡量買賣兩造的交易條件是否足夠，以免費盡心力卻又招致糾紛。
	<ul style="list-style-type: none"> * 民國 99 年 5 月，買方委由會員公司購買房屋一棟，並要求指定 SGS 海砂輻射檢測報告完成後始可進入買賣議價程序。然會員公司並未依照要求，逕自進入買賣議價程序，將買方之斡旋轉為訂金 * 買方認為會員公司作業流程上存有瑕疵，要求退還斡旋金 * 雙方經協商，同意部份返還斡旋金，合意結案。 	<ul style="list-style-type: none"> * 會員公司受人所託，應力求服務之完整性，不應求快速成交而忽視顧客的要求。若力有未逮則應在權利義務部份說明清楚，以免造成認知的差異。

<ul style="list-style-type: none"> * 民國 99 年 5 月，屋主委由會員公司銷售房屋一棟，當時告知會員公司之經紀人員，必定要達到一定金額才能出售該房屋。中間經過幾次議價，價格皆未被屋主所認同。於是屋主與經紀人員面談後口頭說明，希望賣價在 488~550 萬之間。中間經交涉後，屋主告知確定售價應達 520 萬。 * 後來經紀人員回報已成交，成交價 488 萬。屋主認為經紀人員未盡善良管理人之責任，逕自出售其房屋，應賠償差價。 * 雙方協商後同意折佣，以價金賠償，合意結案。 	<ul style="list-style-type: none"> * 會員公司受人所託，應力求服務到位，不應只追求成交，導致雙方的損失。
<ul style="list-style-type: none"> * 民國 99 年 5 月，屋主委由會員公司銷售房屋一棟，並表明底價 430 萬。期間會員公司之經紀人員多次議價要求降價，屋主並未同意。 * 然而之後該會員公司之店長則在公開場合對屋主表示，其開價過高，無法幫屋主銷售。屋主認為該會員公司無銷售之熱忱，遂要求解除委託。會員公司宣稱無相關權力，無法提前解約或縮短委託時效。 * 屋主認為該會員公司態度惡劣，並未有服務顧客之熱忱與認知，要求解約歸還相關權利。 * 本案經協調後順利解約結案。 	<ul style="list-style-type: none"> * 會員公司於簽署委託契約時本應量力，不該為了得到委託而給予顧客過多承諾，日後又已各項手段推託，影響同業的商譽和形象。
<ul style="list-style-type: none"> * 民國 99 年 4 月，買方委由會員公司購買房屋一棟，該會員公司提供產權說明書，稱該屋無輻射污染、海砂、滲漏水及其他重大瑕疵存在。因信任會員公司之商譽，於是買方在短期內順利簽約。 * 附妥簽約金與頭期款後，會員公司主動致電買方稱屋況有異，建議買方自費進行相關檢測。檢測結果發現氬離子含量偏高達 0.85，會員公司之經紀人員宣稱數據僅供參考於人體無礙，並居間協調著減價金，與原屋主簽立和解書。 * 然交屋後一週，即發現天花板內部有嚴重的滲漏水、鋼筋外露、龜裂、黴菌滋生。與方屋現況說明有極大的差異。 * 買方認為會員公司收受服務佣金卻未提供保障，應付相關賠償責任。 * 會員公司承認疏失，同意協助修繕並以價金賠償，合意結案。 	<div style="text-align: right; margin-bottom: 10px;">  </div> <ul style="list-style-type: none"> * 經紀人員收取服務費用促成交易，應確實調查房屋現況，以免導致交易糾紛，並影響商譽及產業形象。
<ul style="list-style-type: none"> * 民國 98 年 6 月，買方委由會員公司購買房屋一棟及其地下層。民國 99 年 6 月該房屋地下層發出巨響，經檢查發現該房屋地下層設有台電之變電箱 2 座。 * 買方認為前屋主與該會員公司刻意隱瞞重大事項，已危及生命財產安全，應負起賠償之責任。 * 會員公司坦承疏失，以價金賠償合意結案。 	<ul style="list-style-type: none"> * 會員公司深耕地方，應加強調查瞭解各區房屋現況，以免導致消費者之人身財產安全顧慮。

0	<ul style="list-style-type: none"> * 民國 97 年 6 月，買方委由會員公司購買房屋一棟。當時會員公司曾提供 SGS 海砂檢測報告，報告中聲明該房屋檢測平均值為 0.435，高於 87 年 7 月之 0.3 舊標準，但低於現行之 0.6 新標準。 * 民國 99 年 6 月經調查發現次建築物為海砂屋，即請檢測人員檢測，臥室柱、客廳樑、後陽台樑皆超出標準值甚多。 * 買方認為會員公司刻意隱瞞重大事項，未盡調查之責任，應負起賠償之責任。 * 經協調後同意以價金賠償，合意結案。 	<ul style="list-style-type: none"> * 經紀人員收取服務費用促成交易，應確實調查房屋現況，以免導致交易糾紛，並影響商譽及產業形象。 * 由於氬離子標準曾經有變動，且各部位檢測差距甚鉅，務必要清楚溝通。
1	<ul style="list-style-type: none"> * 民國 99 年 7 月，買方委由會員公司購買房屋一棟。完成簽約之後才發現客廳屬於非法外推。 * 當時會員公司之經紀人員在房屋現況說明書上並未提及客廳為違法外推，有報拆的風險，同時也未提供建物平面圖。 * 買方同時認為經紀人員未告知有審閱期。刻意隱瞞重大事項，已危及生命財產安全，應負起賠償之責任。 * 雙方合意以價金賠償。 	<ul style="list-style-type: none"> * 經紀人員收取服務費用促成交易，應確實調查房屋現況，切勿刻意隱瞞，以免導致交易糾紛，並影響商譽及產業形象。
12	<ul style="list-style-type: none"> * 民國 99 年 3 月，屋主委由會員公司出租房屋一棟。當時議定租金每月 2 萬 6 千元始可出租。但會員公司於廣告行銷時僅設定 2 萬 5 千元，遭到屋主多次抗議未果。 * 屋主認為會員公司無服務之熱忱，無意將其房屋出租，反而想引導屋主轉租為售，屋主要求會員公司解約結束委託關係。 * 經協商後同意解約，合意結案。 	<ul style="list-style-type: none"> * 會員公司應本專業熱忱服務客戶，不應有力求實行客戶的要求，以免造成交易糾紛，損害產業形象。
	<ul style="list-style-type: none"> * 民國 99 年 5 月，買方委由會員公司購買房屋一棟，會員公司經紀人員告訴買方房屋坪數為 27 坪。 * 簽約當天配合之代書並未複誦房屋之坪數，後來發現該房屋權狀僅 25.8 坪。 * 買方認為會員公司應主動提供契約的審閱期、房屋現況說明書、不動產現況說明書。但上述皆無，會員公司收受服務費用且為專業人員，應負善良管理人之責任。買方認為此屬會員公司之瑕疵，應負賠償之責任。 * 兩造已於消保會進行過協調，會員公司出具相關證據證明已負完整之告知責任，過程皆無瑕疵，該案進入訴訟程序。 	<div style="text-align: center;">  </div> <ul style="list-style-type: none"> * 會員公司在進行交易的過程務必完整陳述相關細節，讓消費者瞭解義務權責，保障消費者之權益，更可保障自身安全免於違法。
	<ul style="list-style-type: none"> * 民國 98 年 12 月，買方委由會員公司購買房屋一棟。後來發現該房屋原為樓下室內挑高增建部份，其樓面地板亦有部份為原通往樓下之通道改建。此建築於結構、防火、隔音相關標準檢驗皆不符合，有使用上之安全顧慮。 * 買方認為會員公司收受服務佣金，卻未盡調查之責任，應負起賠償之責任。 * 雙方合意以價金賠償，會員公司協助加強結構之修繕工程。 	<ul style="list-style-type: none"> * 經紀人員收取服務費用促成交易，應確實調查房屋現況，以免導致交易糾紛，並影響商譽及產業形象。

糾紛內容簡要說明	公會宣導
<ul style="list-style-type: none"> * 民國 99 年 5 月，買方委由會員公司購買 A 房屋，支付斡旋金二十萬元。之後 A 屋主同意出售，並表明希望會員公司代為尋屋，欲購買 B 屋。 * 過後買方反悔且欲退 A 屋斡旋改購 B 屋。至消基會提出告訴。 * 會員公司欲息事寧人，居間協調 A 屋主退訂事宜，並返還買方斡旋金後同意結案。 	<ul style="list-style-type: none"> * 會員公司本著服務的精神為顧客服務，可適時強調購屋過程中之權利義務，以伸張保障消費者與會員公司兩方的權益。
<ul style="list-style-type: none"> * 民國 99 年 5 月，買方委由會員公司購買房屋一棟，表明受朋友委託，欲購買單價為 72 萬。 * 某日晚間會員公司之經紀人員告知買方，賣方已讓步同意購買之單價 72 萬，另購停車位 350 萬。並要求買方當日簽約。買方基於信任，在未有詳整計算之下簽訂合約。 * 次日買方經核算發現購買之單價竟為 74 萬，且停車位為 400 萬。買方認為會員公司之經紀人員身為專業卻未負善良管理人之責任，進而提告。 * 會員公司宣稱已善盡告知義務，認為事實非屬買方所陳述，因而進入訴訟程序 	<ul style="list-style-type: none"> * 會員公司應時時提醒經紀人員應本著專業服務客戶，不應有欺瞞之行為造成商譽的損害，以及社會大眾對經紀同業的惡意觀感。
<ul style="list-style-type: none"> * 民國 94 年，買方委由會員公司購買房屋一棟，今年欲出售卻發現所有仲介業者都不受理，原因在於該房屋已為都發局變更為公園道路，預計明年徵收。 * 買方調查後發現，該計畫於民國 93 年核定，民國 94 年即報請通過，會員公司收受服務佣金卻未善進調查之職責，應賠償當初購屋與現金遭徵收之價金差額。 * 本案協商後同意部份價金賠償，合意結案。 	<ul style="list-style-type: none"> * 經紀人員收取服務費用促成交易，應確實調查房屋現況，以免導致交易糾紛，並影響商譽及產業形象。
<ul style="list-style-type: none"> * 民國 99 年 5 月，買方委由會員公司購買房屋一棟，當時因經紀人員告知已有其他買家欲看屋，促使買方在未及審閱買賣議價書時即付 5 萬元斡旋金。 * 買方後來經鄰人告知，該房屋本身不臨馬路，進出皆須通過私人土地，非屬該購買公寓之土地持分，將會減損房屋價值。 * 買方認為該經紀人員收受服務費卻未提供審閱期且有刻意隱瞞之事項，主張買賣契約無效，應返還服務費，所有權利義務恢復原狀，並由會員公司負責損失賠償。 * 會員公司歸還服務費，原屋主歸還部份買賣價金，合意終止合約。 	<ul style="list-style-type: none"> * 會員公司買賣房屋，應確實調查房屋現況並行告知之義務，同時也要衡量買賣兩造的交易條件是否足夠，以免費盡心力卻又招致糾紛。
<ul style="list-style-type: none"> * 民國 99 年 5 月，買方委由會員公司購買房屋一棟，並要求指定 SGS 海砂輻射檢測報告完成後始可進入買賣議價程序。然會員公司並未依照要求，逕自進入買賣議價程序，將買方之斡旋金轉為訂金。 + 買方認為會員公司作業流程上存有瑕疵，要求退還斡旋金。 + 雙方經協商，同意部份返還斡旋金，合意結案。 	<ul style="list-style-type: none"> * 會員公司受人所託，應力求服務之完整性，不應求快速成交而忽視顧客的要求。若力有未逮則應在權利義務部份說明清楚，以免造成認知的差異。

<p>6</p> <ul style="list-style-type: none"> * 民國 99 年 5 月，屋主委由會員公司銷售房屋一棟，當時告知會員公司之經紀人員，必定要達到一定金額才能出售該房屋。中間經過幾次議價，價格皆未被屋主所認同。於是屋主與經紀人員面談後口頭說明，希望賣價在 488~550 萬之間。中間經交涉後，屋主告知確定售價應達 520 萬。 * 後來經紀人員回報已成交，成交價 488 萬。屋主認為經紀人員未盡善良管理人之責任，逕自出售其房屋，應賠償差價。 * 雙方協商後同意折佣，以價金賠償，合意結案。 	<ul style="list-style-type: none"> * 會員公司受人所託，應力求服務到位，不應只追求成交，導致雙方的損失。
<p>7</p> <ul style="list-style-type: none"> * 民國 99 年 5 月，屋主委由會員公司銷售房屋一棟，並表明底價 430 萬。期間會員公司之經紀人員多次議價要求降價，屋主並未同意。 * 然而之後該會員公司之店長則在公開場合對屋主表示，其開價過高，無法幫屋主銷售。屋主認為該會員公司無銷售之熱忱，遂要求解除委託。會員公司宣稱無相關權力，無法提前解約或縮短委託時效。 * 屋主認為該會員公司態度惡劣，並未有服務顧客之熱忱與認知，要求解約歸還相關權利。 * 本案經協調後順利解約結案。 	<ul style="list-style-type: none"> * 會員公司於簽署委託契約時本應量力，不該為了得到委託而給予顧客過多承諾，日後又已各項手段推託，影響同業的商譽和形象。
<ul style="list-style-type: none"> * 民國 99 年 4 月，買方委由會員公司購買房屋一棟，該會員公司提供產權說明書，稱該屋無輻射污染、海砂、滲漏水及其他重大瑕疵存在。因信任會員公司之商譽，於是買方在短期內順利簽約。 * 附妥簽約金與頭期款後，會員公司主動致電買方稱屋況有異，建議買方自費進行相關檢測。檢測結果發現氡離子含量偏高達 0.85，會員公司之經紀人員宣稱數據僅供參考於人體無礙，並居間協調著減價金，與原屋主簽立和解書。 * 然交屋後一週，即發現天花板內部有嚴重的滲漏水，鋼筋外露、龜裂、黴菌滋生。與方屋現況說明有極大的差異。 * 買方認為會員公司收受服務佣金卻未提供保障，應付相關賠償責任。 * 會員公司承認疏失，同意協助修繕並以價金賠償，合意結案。 	<ul style="list-style-type: none"> * 經紀人員收取服務費用促成交易，應確實調查房屋現況，以免導致交易糾紛，並影響商譽及產業形象。
<ul style="list-style-type: none"> * 民國 98 年 6 月，買方委由會員公司購買房屋一棟及其地下層。民國 99 年 6 月該房屋地下層發出巨響，經檢查發現該房屋地下層設有台電之變電箱 2 座。 * 買方認為前屋主與該會員公司刻意隱瞞重大事項，已危及生命財產安全，應負起賠償之責任。 * 會員公司坦承疏失，以價金賠償合意結案。 	<ul style="list-style-type: none"> * 會員公司深耕地方，應加強調查瞭解各區房屋現況，以免導致消費者之人身財產安全顧慮。

10

- * 民國 97 年 6 月，買方委由會員公司購買房屋一棟。當時會員公司曾提供 SGS 海砂檢測報告，報告中聲明該房屋檢測平均值為 0.435，高於 87 年 7 月之 0.3 舊標準，但低於現行之 0.6 新標準。
- * 民國 99 年 6 月經調查發現次建築物為海砂屋，即請檢測人員檢測，臥室柱、客廳樑、後陽台樑皆超出標準值甚多。
- * 買方認為會員公司刻意隱瞞重大事項，未盡調查之責任，應負起賠償之責任。
- * 經協調後同意以價金賠償，合意結案。

- * 經紀人員收取服務費用促成交易，應確實調查房屋現況，以免導致交易糾紛，並影響商譽及產業形象。
- * 由於氬離子標準曾經有變動，且各部位檢測差距甚鉅，務必要清楚溝通。

11

- * 民國 99 年 7 月，買方委由會員公司購買房屋一棟。完成簽約之後才發現客廳屬於非法外推。
- * 當時會員公司之經紀人員在房屋現況說明書上並未提及客廳為違法外推，有報拆的風險，同時也未提供建物平面圖。
- * 買方同時認為經紀人員未告知有審閱期。刻意隱瞞重大事項，已危及生命財產安全，應負起賠償之責任。
- * 雙方合意以價金賠償。

- * 經紀人員收取服務費用促成交易，應確實調查房屋現況，切勿刻意隱瞞，以免導致交易糾紛，並影響商譽及產業形象。

12

- * 民國 99 年 3 月，屋主委由會員公司出租房屋一棟。當時議定租金每月 2 萬 6 千元始可出租。但會員公司於廣告行銷時僅設定 2 萬 5 千元，遭到屋主多次抗議未果。
- * 屋主認為會員公司無服務之熱忱，無意將其房屋出租，反而想引導屋主轉租為售，屋主要求會員公司解約結束委託關係。
- * 經協商後同意解約，合意結案。

- * 會員公司應本專業熱忱服務客戶，不應有力求實行客戶的要求，以免造成交易糾紛，損害產業形象。

- * 民國 99 年 5 月，買方委由會員公司購買房屋一棟，會員公司經紀人員告訴買方房屋坪數為 27 坪。
- * 簽約當天配合之代書並未複誦房屋之坪數，後來發現該房屋權狀僅 25.8 坪。
- * 買方認為會員公司應主動提供契約的審閱期、房屋現況說明書、不動產現況說明書。但上述皆無，會員公司收受服務費用且為專業人員，應負善良管理人之責任。買方認為此屬會員公司之瑕疵，應負賠償之責任。
- * 兩造已於消保會進行過協調，會員公司出具相關證據證明已負完整之告知責任，過程皆無瑕疵，該案進入訴訟程序。

- * 會員公司在進行交易的過程務必完整陳述相關細節，讓消費者瞭解義務權責，除保障消費者之權益，更可保障自身安全免於違法。



- * 民國 98 年 12 月，買方委由會員公司購買房屋一棟。後來發現該房屋原為樓下室內挑高增建部份，其樓面地板亦有部份為原通往樓下之通道改建。此建築於結構、防火、隔音相關標準檢驗皆不符合，有使用上之安全顧慮。
- * 買方認為會員公司收受服務佣金，卻未盡調查之責任，應負起賠償之責任。
- * 雙方合意以價金賠償，會員公司協助加強結構之修繕工程。

- * 經紀人員收取服務費用促成交易，應確實調查房屋現況，以免導致交易糾紛，並影響商譽及產業形象。