

台北市不動產仲介經紀商業同業公會 101 年 1 月至 3 月份消費糾紛案例

案例	糾紛內容簡要說明	律師建議
1	消費者主張仲介公司應退還斡旋金 1 萬元不成，造成損失，請地政局主持公道。	消費者並未在申訴函中告知，該斡旋契約是否已經給予 3 天審閱期，如未經合理審閱期，仲介即不可堅持不退還 1 萬元；如已有給消費者充份審閱期，則仲介公司依約行事並無不法，只是因金額並不高，是否可依和解方式停止雙方委託關係。
2	消費者之代理人王○主張仲介公司，利用消費者患有精神疾病，以不合理的價格誘導消費者委任該公司出售不動產，提出長年就醫，並領有殘障手冊，希望可以解除買賣合約。	因個案並未提供申訴書面資料，僅由申訴要旨揣測其發生之內容；如消費者所言才在委賣階段，提出就醫病歷、殘障手冊，仲介應即時停止代售。如係已進行甚或已完成買賣過戶程序，並已收得部份價金，則需進行調解或提出訴訟，問題就較為棘手。
3	交易標的有漏水情形，雖交易當時約定部份由買方自行修繕，部份由賣方於交屋前修繕完畢，爰請求仲介公司履行合約內容。	如所言為實，則漏水部份應由賣方負責，而非仲介公司負責，仲介僅負幫安排雙方協商，如賣方不願踐行契約，買方也只有向司法機關起訴請求賣方履約!因本件仲介並非賣方履約之連帶保證人。
4	交易標的有傾斜情形，認仲介公司未能詳實調查及告知附近交易行情，請求解約又遭仲介拒絕。	如所言為實，仲介可能有調查不夠詳實之嫌，蓋不動產仲介經紀條例第 22 條明白表示：不動產之買賣、互易、租賃或代理銷售，如委由經紀仲介業，下列文件諸如：出租、出售委託契約書；承租、承購要約書；定金收據；廣告稿；不動產說明書文；租賃、買賣契約書等，應由經紀業指派經紀人簽章。其中不動產說明書並有中央主管機關所定：應記載/不得記載事項（應而缺記/不應記而記均非要得），如未依中央主管機關之內政部版本依實勾填，將傾斜/漏水/越界/占鄰/違建/報拆與否，乃至標的物附近成交行情等等問題，逐一調查詳實填寫，乃不易發生交易糾紛。個案如係仲介公司未詳實填寫，而發生違反仲

		介經紀條例第 22 條所定情節時，則除應依條例第 29 條規定處 6-30 萬元鍰（可連續處罰）。倘係因此而造成消費者權益受損，尚應賠償消費者損失，因此建議仲介應誠心與消費者溝通，以免糾紛擴大。
5	消費者委託購屋，交屋及給付仲介費後發現標的物有越界，侵害占用到鄰人土地上，致申訴人遭鄰地所有權人追訴。	如所言為實，仲介應主動積極與消費者（買方、賣方）進行協商，期圓滿解決此一占用鄰地問題，建議有合法權狀部份以買地補償方式，違章部份，視鄰地要求拆除亦或仍願以買地補償方式達成和解，以免造成社會經濟損失及國家資源之浪費。
6	交易標的有瑕疵（未見描述實際內容），認仲介未盡調查房屋之責，提擬解除購屋契約，後續費用問題。	如所言為實，仲介可能有調查不夠詳實之嫌，蓋不動產仲介經紀條例第 22 條明白表示：不動產之買賣、互易、租賃或代理銷售，如委由經紀仲介業，下列文件諸如：出租、出售委託契約書；承租、承購要約書；定金收據；廣告稿；不動產說明書文；租賃、買賣契約書等，應由經紀業指派經紀人簽章。其中不動產說明書並有中央主管機關所定：應記載/不得記載事項（應而缺記/不應記而記均非要得），如未依中央主管機關之內政部版本依實勾填，將傾斜/漏水/越界/占鄰/違建/報拆與否，乃至標的物附近成交行情等等問題，逐一調查詳實填寫，乃不易發生交易糾紛。個案如係仲介公司未詳實填寫，而發生違反仲介經紀條例第 22 條所定情節時，則除應依條例第 29 條規定處 6-30 萬元罰鍰（可連續處罰）。倘係因此而造成消費者權益受損，尚應賠償消費者損失，因此建議仲介應誠心與消費者溝通為是。
7	消費者給付 10 萬元斡旋金，惟及時發現買賣標的物之房屋產權及土地持分現況，與想像中不一樣，認仲介有該告知卻未告知情形。	如消費者所言為實，仲介應主動積極與消費者進行協商退款返還斡旋金以免糾紛擴大。蓋不動產仲介經紀條例第 22 條明白表示：不動產之買賣、互易、租賃或代理銷售，如

		<p>委由經紀仲介業，下列文件諸如：出租、出售委託契約書；承租、承購要約書；定金收據；廣告稿；不動產說明書文；租賃、買賣契約書等，應由經紀業指派經紀人簽章。其中不動產說明書並有中央主管機關所定：應記載/不得記載事項（應而缺記/不應記而記均非要得），如未依中央主管機關之內政部版本依實勾填，將傾斜/漏水/越界/占鄰/違建/報拆與否，乃至標的物附近成交行情等等問題，逐一調查詳實填寫，乃不易發生交易糾紛。個案如係仲介公司未詳實調查填寫與告知，所幸也才進行至斡旋階段，況且仲介是否給消費者有三天以上契約審閱期，尙未知曉，如包括審閱期也給省略了，則仲介應有相當程度之過失，因此建議仲介應誠心與消費者溝通，如有以上不符規定情形，建請應予退回斡旋金爲是。</p>
8	<p>消費者主張仲介公司副理明知所出售標的物隔壁十普寺販售靈骨塔，即屬應告知事項，卻刻意隱瞞，造成心理金錢雙重損失，未獲結論。</p>	<p>如所言爲實，仲介即應明白告知，否則易遭消費者依不動產仲介經紀條例 26 條(故意或過失)主張賠償。</p>
9	<p>消費者主張仲介公司及屋主所出售標的物，爲先經裝潢後銷售之房屋，購屋至今還不滿一年就有漏水現象，認屋主及仲介有隱瞞情形，惟屋主、仲介雙雙不願處理。</p>	<p>如所言爲實，仲介可能有調查不夠清楚之嫌，而屋主如果是投資客，並且又是在明知漏水，卻故意裝潢掩飾，則更應負責。重點是消費者知道這樣的情形有多久了，如果知情已逾 6 個月，就會造成時效超過的問題。而漏水情況如果並不是極爲困難就可以查清，則易遭消費者依不動產仲介經紀條例 26 條(故意或過失)主張須負連帶賠償責任。</p>
10	<p>消費者主張仲介公司及屋主所出售標的物，有漏水情形，惟仲介二名營業員（彭、劉 竟對是否在不產說明書中有鈎選漏水，卻出現兩種版本說詞，認仲介有未盡詳加調查能事，惟屋主置之不理，認打贏官司再說，不願處理。</p>	<p>如消費者所言爲實，仲介極可能有調查不夠清楚之嫌，否則怎麼會一個說有鈎選漏水，另一個卻說沒有的情事。應安排買賣雙方誠實溝通，期減少爭議。</p>
11	<p>賣方主張仲介公司偏袒買方，遲不進行點收房屋、支付尾款義務</p>	<p>如消費者所言爲實，仲介公司應儘量站在公平立場，依合約中所載各級付款進度，踐行契約，也因為確要契約紮實終結，仲介公司的服務</p>

		費才會早日收得並收得安心，以達成下一個交易客戶預作準備。
12	<p>* 申訴人於民國 100 年 12 月底，經會員公司經紀人員介紹，購買仁愛路房屋土地。支付簽約款與 2% 服務費。</p> <p>* 會員公司刻意未告知隱瞞房屋原來就有漏水現象，與不動產說明書說明不符，認為會員公司沒有盡到相關調查義務，致生爭議，與賣方協議解除買賣契約，會員公司表示仍需收取服務費用。申訴人認為不合理，應不得收取仲介服務費用，並負擔相關規費，致生爭議。</p>	會員公司應確實提醒經紀人員，應確實製作不動產說明書，並善盡管理人調查義務，確實注意、調查房屋有無漏水（屋況說明書記載是否確實），不應有欺瞞之行為造成商譽的損害。如嗣後才發現有漏水等瑕疵，應徹底了解漏水原因，妥善處理，並依法說明瑕疵擔保責任，消費資訊應充分告知消費者，以免社會大眾對經紀同業的產生服務態度觀感欠佳。
13	<p>申訴人主張買賣雙方於簽約時就違建部分風險承擔，意見不一致，賣方表示不賣逕行離去，之後交由會員公司協商未果，之後買方接獲賣方存證信函表示請求履約或逕行沒收斡旋金</p> <p>申訴人認為會員公司竟將個人資料提供賣方使用，要求道歉及合理賠償。</p>	會員公司應本著專業服務客戶，於不動產說明書詳細說明，避免產生誤會，避免影響契約效力，且如有不當之行為-擅自提供消費者個人資料應盡量避免，以免影響社會大眾對經紀同業的惡意觀感。
14	<p>* 申訴人 85 歲長年臥病在床，並未授權人和人出售房地，仲介公司未查明，竟由領有身心障礙手冊及重大傷病卡之申訴人兒子作為代理人，簽署委託銷售及變更契約書、屋況說明書。</p> <p>* 嗣後申訴人兒子因而於 101 年 1 月 2 日住進精神科病房，嗣後雖補簽授權書與第三人，但表示會員公司未給予契約審閱期、未善盡告知義務、委售契約多處空白並未勾填、未提供最近三個月成交行情紀錄、並未交付委託銷售契約書與委託人、嚴重違反誠信原則，提出申訴。</p>	<p>依不動產經紀業管理條例規定，會員公司應先查明委託人是否同意委託銷售之意願？代理人出具之授權書是否真正之義務？如明知委託人或代理人根本無定約能力，依民法第 567 條第一項規定根本不得成立居間契約。</p> <p>會員公司應依法給予契約審閱期、善盡告知義務、提供最近三個月成交行情紀錄、並交付委託銷售契約書與委託人，以免影響社會大眾對經紀同業的惡意觀感。</p>
15	<p>（夾層屋、陽台外推說明不實）</p> <p>民國 101 年 1 月，經會員公司之經紀人員介紹中山區林森北路房屋土地支付 10 萬元斡旋金。嗣後發現有陽台外推、固定式樓梯等違建，計算單價時將夾層面積計價，夾層面積超過 3 分之 1、並表示係由建商建築時已經完成應屬合法云云，要求返還斡旋金。</p>	會員公司應確實提醒經紀人員，應確實製作不動產說明書，並善盡管理人調查義務，確實說明夾層、陽台外推、等二次施工相關法令（屋況說明書記載是否確實），不應有欺瞞之行為造成商譽的損害。以免社會大眾對經紀同業的產生服務態度觀感欠佳。