

台北市不動產仲介經紀商業同業公會 101 年 4 月至 6 月份消費糾紛案例

案 例	糾紛內容簡要說明	律師建議
1	<ul style="list-style-type: none"> * 民國 100 年 9 月，透過會員公司經紀人買下松平路軍用住宅，消費者主張會員公司未提供最近三個月成交行情，哄抬價格；要約書內容遭竄改 * 會員公司尚未表示意見。 	<ul style="list-style-type: none"> * 會員公司接受委託，應力求服務之完整性，依法及契約約定應提供最近三個月成交行情供出賣人作為訂定底價參考。 * 至於要約書等相關文件，應力求一致，避免產生誤會。
2	<ul style="list-style-type: none"> * 民國 99 年 2 月中旬，經由會員公司介紹購買房子，售屋廣告表示『全新裝潢』，交屋後發現流理台有滲漏水；水質渾濁；電表燒毀；水管老舊主張有瑕疵。 * 買方認為會員公司沒有盡到注意義務，應依約賠償。 	<ul style="list-style-type: none"> * 會員公司應確實提醒經紀人員依法應依不動產說明書方得進行銷售，並善盡管理人義務，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。 * 又本案已進入訴訟程序 應依法院判決結果判斷。
3	<ul style="list-style-type: none"> * 買方經由會員公司介紹購買房子交屋後發現房屋有漏水，要求會員公司退還服務費。 	<ul style="list-style-type: none"> * 會員公司接受委託，應力求服務之完整性，並應依屋況說明書、不動產說明書善盡調查義務，避免造成商譽的損害，以及社會大眾對經紀同業的惡意觀感。
4	<ul style="list-style-type: none"> * 101 年 3 月經由會員公司介紹購買復興南路二段房子，當日看屋、議價簽約、數小時完成並交付訂金。 * 要求屋主提供『建物裝修許可證明文件』未果，要求解約，會員公司表示應沒收訂金並賠償賣方損害，申請人認為不合理請求協助解決。 	<ul style="list-style-type: none"> * 會員公司接受委託，應力求服務之完整性，並應依買賣雙方要求提供必要文件善盡調查義務，避免造成商譽的損害，導致交易糾紛。 * 至於能否解除契約因資料有限無法判斷。
5	<ul style="list-style-type: none"> * 買方於民國 100 年 10 月經由會員公司居間購買敦化北路建物及座落基地（4250 萬元），繳清價款辦妥產權登記。 * 簽約時經紀人未告知停車位性質，認為經紀人疏於調查產權並未告知停車位產權乃屬共有登記性質並無法律保障。嗣後更誤導申訴人與賣方簽署協議書，以減價方式彌平買賣爭議。 * 申訴人主張退還服務報酬並與屋主連帶賠償，並未授權會員公司收受定金或斡旋金權限。 	<ul style="list-style-type: none"> * 會員公司應確實提醒經紀人員，依法於簽約前明白告知停車位性質，避免因消費者就停車位性質產生誤認，致生不公平。 * 並應盡力協調解決買賣爭議，避免造成商譽的損害，以及社會大眾對經紀同業的惡意觀感。
6	<ul style="list-style-type: none"> * 民國 101 年 3 月，透過會員公司經紀人疲勞轟炸，申訴人母親年邁，會員公司當天長時間遊說、看屋、簽署斡旋、買賣契約，又刻意隱瞞樓上為兇宅等重要資訊。致生爭議。 	<ul style="list-style-type: none"> * 會員公司接受委託，應力求服務之完整性，理性溝通，確實遵守契約審閱期規定或充分解釋契約內容與委託人，以杜糾紛。並應盡力協調解決買賣爭議，避免造成商譽的損害，以及社會大眾對經紀同業的惡意觀感。

7	<ul style="list-style-type: none"> * 民國 100 年 9 月，透過會員公司購買重慶北路三段房地，權狀記載有 21.44 平方公尺停車位。 * 鄰居告知上開停車場屬於全體住戶擁有，造成無停車位可以使用，致生爭議。 * 申訴人懷疑會員公司有詐欺情形。 	<ul style="list-style-type: none"> * 會員公司接受委託，應力求服務之完整性，以杜糾紛，關於停車位性質、使用方式、住戶規約、或區分所有權人會議或使用慣例均應事前詳細調查。 * 然會員公司應本著專業服務客戶，不應有不當之行為造成商譽的損害，以及影響社會大眾對經紀同業的惡意觀感。
8	<ul style="list-style-type: none"> * 民 101 年 12 月，會員公司經紀人並未告知專任約與一般約差別；也沒有給予契約審閱期，更未提供當地成交行情供審酌，造成損害，致生爭議。 	<ul style="list-style-type: none"> * 會員公司接受委託，應力求服務之完整性，經紀人員應告知專任約與一般約差別；並給予契約審閱期、提供當地成交行情供審酌，避免產生爭議。
9	<ul style="list-style-type: none"> * 101 年 3 月申訴人透過會員公司居間介紹，簽署買賣議價委託並支付 3 萬元斡旋金；出賣人嗣後承諾出售，申訴人表示受騙，提出申訴。 	<ul style="list-style-type: none"> * 申述內容過於含糊不清，然會員公司接受委託議價，應力求服務之完整性，依不動產說明書充分告知；並給予契約審閱期，避免產生爭議。
10	<ul style="list-style-type: none"> * 民國 101 年 3 月，透過會員公司居間介紹，簽署不動產買賣斡旋契約書，並交付支票作為斡旋金； * 申訴人從未見過不動產說明書，會員公司更未提供當地成交行情供審酌，擬提前終止委託，遭會員公司表示已經將斡旋轉成訂金，不同意終止，致生爭議。 	<ul style="list-style-type: none"> * 會員公司接受委託議價，應力求服務之完整性，依不動產說明書充分告知說明會員公司更應提供當地成交行情供審酌，避免產生爭議。
11	<ul style="list-style-type: none"> * 仲介公司暨賣方共同隱瞞房屋陽台外推，曾經被報拆經過，賣方堅不同意解除契約。 	<ul style="list-style-type: none"> * 如申訴內容屬實，則仲介應有未確實調查買賣標的物或未按不動產說明書，而逐條逐項向買方解說之失；因申訴內容未提及不動產說明書是否有勾選曾經被報拆記錄；如未勾選則賣方亦有隱藏行為。
12	<ul style="list-style-type: none"> * 申訴人透過會員公司向屋主承租房屋，惟申訴人租期未滿提前解約，並向屋主請求返還押金 14 萬元整，致生糾紛。 	<ul style="list-style-type: none"> * 如申訴內容並無遺漏，則申訴人自己即應負過失責任，因契約尚未到期，除非租賃標的物有瑕疵，否則屋主確有權請求申訴人繼續給付租金，不是搬走就不必付租金，否則契約訂定租賃期限，又有何意義，是本件如屋主及仲介並未要求提高租金，則違約不租的申訴人反而應該負責。
13	<ul style="list-style-type: none"> * 申訴人認為服務費有被超收情形。 	<ul style="list-style-type: none"> * 因所提供資料不夠詳實，致無從了解申訴人所言是否實在。如確實超過法令上限，則仲介公司將遭罰。

14	<p>* 申訴人認為房仲公司未提供附近成交行情，同時標的物為一有住宅、有店面之混合式住宅，而非純住宅，認仲介有誤導及使他產生錯覺，而率爾簽約情形。</p>	<p>* 因申訴資料欄內資訊還不夠詳實，無法而知是否嚴重到足以構成解約之要件。</p>
15	<p>* 申訴人被仲介煩求、阻擋，要委託人之代理人當下簽訂降低售價同意書，感覺不舒服。</p>	<p>* 請求仲介公司務要注意公司形象，及做到：感動顧客、在乎顧客、體貼顧客等行銷技巧。</p>
16	<p>* 申訴人透過會員公司承買不動產，付清價款後，發現屋內磁磚地板不平，廁所內有嚴重異味，而請求修復。</p>	<p>* 雖然買賣雙方業已到達付清屋款階段；惟仍籲請仲介公司，以誠懇的態度加以溝通，如買賣雙方願意理性處理，則為美事一樁。</p>
17	<p>* 頂加屋有漏水情形，屋主不出面，仲介亦不積極處理。</p>	<p>* 頂加屋本就有被檢舉、被拆除風險，如仲介公司早已詳實告知，買方仍執意承買；則本件交易，僅存在著買賣標的物瑕疵擔保請求權問題。如賣方不願意出面，則仲介公司應積極主動關心。否則最後買方為爭取權益，必淪為訴訟一途。</p>
18	<p>* 房屋內傾斜 6 公分，仲介及屋主均未告知，致生糾紛。</p>	<p>* 仲介應詳實調查買賣標的，如確有傾斜發生時，應即告知，如當初疏於查明，則應全力協調雙方處理，本件據申訴內容表示，已談過賠償金，惟尚不敷修繕花費，買方盼仲介及屋主可以補足，如能達成和解，不失為解決之良方。</p> <p>* 申訴人提供資料不多，僅能作此研判。</p>
19	<p>* 買賣標的物氡離子超標，雖契約約定，發生此一情況時，屋主應負損害賠償責任，惟雙方就賠償價格談不攏。</p>	<p>* 因契約已明訂發生重大瑕疵（如海砂屋）時，屋主應負損害賠償之責。</p> <p>* 本件屋主不願負賠償責任，僅願依原價買回（且又附帶條件，買回之同時需再由買方賠償裝潢時遭拆除之損失）致雙方無法達成共識。</p> <p>* 仲介受託代為銷售不動產時，應依不動產仲介經紀條例規定，詳實調查不動產現況，並確實製作不動產說明書，以減少失誤發生。</p> <p>* 本件如係仲介過失，建議仲介應先退還部分服務費，以符公允。</p> <p>* 如雙方談不攏，最後進入訴訟程序，一般法院判決，依過去實務經驗，重大瑕疵，買方可主張回復原狀，屋主買回標的物係因賣方之標的物有瑕疵，此時，屋主自不可請</p>

		求買方負擔裝潢被拆除之損失。
20	* 買方認仲介不當沒收斡旋金，要求返還或請求履行契約	<ul style="list-style-type: none"> * 仲介沒收斡旋金之程序是否紮實，如不紮實，屆期恐無法面對法律的挑戰。仲介碰到此一問題時，應發函買方告知斡旋成功，請依時前來簽訂正式契約，如買方逾時不來，方可沒收。 * 申訴函中尚無法得知仲介是否按標準作業程序進行，如無建請爾後應依標準模式，期減少無謂紛爭。
21	* 申訴人係買方，認所買房屋正下方隱藏變電箱之嫌惡設施，仲介公司未告知，要求仲介賠償。	<ul style="list-style-type: none"> * 因申訴書未提及所買標的物，係一樓或其它樓層。且如何隱藏法?預估造成傷害情況為何?均未提出說明! * 仲介應詳實查核所接辦標的物，並紮實勾填不動產說明書，期減少糾紛發生。
22	* 買方認仲介僅報喜不報憂，把停車位係屬國有道路用地，隨時有被收回之可能之重要資訊遺漏，致伊誤會而承買現住房。	<ul style="list-style-type: none"> * 如申訴人有向仲介表示車位之有無或好不好租到車位，係決定是否買此房之重要依據，則仲介即有較可議之過失；如買方並未述明，將來租不租得到車位，是件重要的事，則仲介所應負之責任，相對較輕。 * 但要作為一個聰明成功的仲介人員，是必須要把消費者的事，當成自己的事看待，有這樣的心態，就會把應該告知的事，實實在在的揭露，不致於造成今天這樣的誤會。
23	<ul style="list-style-type: none"> * 消費者認仲介 * 1、未告知有要約書與斡旋契約書之選擇權， * 2、同時要求消費者在契約書上勾選拋棄審閱，而未給予三天審閱期。 * 3、收取消費者 20 萬斡旋金。 * 4、嗣消費者不想簽約買屋，仲介初時拒不返還斡旋金，後改稱只願退還 6 萬元給消費者。 	<ul style="list-style-type: none"> * 依消費者保護法第 11 條之 1 定型化契約應給予消費者審閱期，其中「委賣之委託書」、「委買之斡旋契約書」、「委買之內政部版要約書」均應有至少給消費者三天之審閱期。 * 此之所謂三天審閱期，不是簽約後經歷超過三天以上，即為審閱期已達三天，而是應先給消費者把契約帶回審閱三天以上後，雙方才簽約。 * 是會員公司應遵守此一規定，否則僅以勾選拋棄審閱權，而未給予審閱，消費者若提出主張，前開契約之約束力將極薄弱。 * 如果仲介公司長期（經年累月都是以此種模式經營）不告知另有要約書之選擇權時，極易構成違公交法

		<p>24 條規定。</p> <p>* 故本件建議仲介公司，速與交易相對人誠意解決。</p>
24	<p>* 1、中古屋買方入住後發現有漏水情形，仲介稱 4 年內從未漏過，不願負責。</p> <p>2、買方認不動產說明書上係勾選=無漏水問題。</p> <p>3、買方請求仲介退還全部服務費。</p> <p>4、買方主張，賣方應負擔全部修繕費。</p>	<p>* 中古屋有滲水現象時有所聞，惟仍屬買賣瑕疵之一種。</p> <p>* 會員公司身為受託人，理應協助買方向賣方主張瑕疵之修復或減少價金，不應買賣成交後即置身事外。建議仲介公司，應積極主動介入協助調查漏水發生之原因，如漏水係賣方原有，即應負責：修繕或減少價金。</p>
25	<p>* 買方認仲介：</p> <p>* 未善盡調查之責，甚且涉有廣告不實之嫌，致伊購得瑕疵標的物故提出申訴，擬。請求減少價金或解約返還已付價金。</p>	<p>* 卷內無資料。</p> <p>* 不知是過戶一半，還是已完全過戶（至買方名下），如係前者，雙方應停止過戶，進行協商；如已過戶完成；可主張買賣標的物有瑕疵之減少價金。雙方尚一直無法達成共識時，買方可依法在知悉瑕疵日起算 6 個月內，提出物之瑕疵擔保請求。</p> <p>* 如申訴人所言屬實，則仲介應留意廣告用詞。</p> <p>* 不可：包山包海，漫天吹噓。</p> <p>* 惟亦有可能係投資客，買貴了以後，無端取鬧，惡意指摘。</p>
26	<p>* 買方認會員公司負責人與業務員共同誘導逃漏奢侈稅。</p>	<p>* 申訴內容交代不夠清楚，無法判斷所言到底為何？</p> <p>* 建議仲介切勿以身試法，教唆犯罪。</p>
27	<p>* 買方主張【屋主及仲介公司】在支付 10% 簽約款、及用印款 10% 後，才告知前後陽台有滲漏、廁所鋼筋外露，詢問可否解除契約？或請求減少價金或其它處理方法？</p>	<p>* 申訴內容明白指出【屋主及仲介公司】雙在伊支付 10% 簽約款、及用印款 10% 後，才告知前後陽台有滲漏、廁所鋼筋外露。</p> <p>* 並且這些情況在仲介公司「現況說明書」、「不動產說明書」上，均付諸闕如，是仲介公司應積極主動介入協商，否則漏滲情況嚴重時，買方得主張解除契約或請求減少價金。</p> <p>* 仲介公司無論係故意或過失都有責任。</p> <p>* 收取服務費，就應確實依不動產經紀業管理條例所訂標準作業程序，應詳實查核所接辦標的物，並紮實</p>

		勾填不動產說明書，期減少糾紛發生，並可安心收得服務費。
28	* 消費者為屋主委託仲介賣房，希望將專任約改為一般約。	<ul style="list-style-type: none"> * 契約若確經三天審閱後而簽訂，則消費者半途變卦，是錯誤行為。 * 惟若契約未經委託人三天審閱，則消費者想修改契約內容是被允許的。 * 建議理性處理，畢竟一般約約未必無成交機會，保持與客戶良好關係是十分重要的事。
29	* 申訴人主張會員公司，承買交屋後發現「房屋有傾斜屬不完全給付甚或給付不能」仲介不理他，乃提出申訴。	<ol style="list-style-type: none"> 1、申訴資料僅稱標的物：房屋有傾斜現象，惟未交代傾斜度為何？是否已構成減少價金或解約條件。 ● 建議仲介公司向申訴人宣導，傾斜須實際檢測報告作據，不可空言房屋瑕疵，即要解除契約、減少價金。 ● 避免同業因未獲案件委任而惡意中傷事件發生。
30	* 未完成買賣合約（雙方同意解約）主張退還服務費。	<ol style="list-style-type: none"> 1、如契約書言明無法貸款時得解約，則仲介公司應依契約內容退還服務費。 2、如未爾定，仍應視契約約定內容，退還部份款項。 3、仲介公司應於契約書中詳載違約時（有過失之一方，應如何賠償或支付 x 金額之服務、違約金）、解約時權利義務及應付擔之費用又係為何，以減少糾紛之發生。
31	* 房屋有鋼筋銹蝕及混凝土剝落現象，另車位有獨立產權，卻須向管委會按月承租，賣方、仲介雙雙均未告知，消費者認賣方及仲介均有過失、主張解約還款。	<ol style="list-style-type: none"> 1、如申訴資料所言為實，則仲介與賣方確有應告知而未告知之情事。 2、另按民法 354 條物之出賣人應擔保買賣標的物有通常效用或契約預定效用，否則即應負瑕疵擔保責任，是會員公司務必針對屋況說明書逐項與賣方檢視房屋真實情況，若會員公司經紀人員已盡受任人之注意義務，仍無法發現瑕疵，即可減（或免-須證明確實極盡責調查）責任，但若經紀人員與賣方過失甚或故意，共謀惡意隱瞞屋況瑕疵，亦有可能涉刑事詐欺及民事侵權行為應損害賠償責任。 3、建議仲介公司及賣方，應依實際情況

		與申訴人妥善協商。
32	* 房屋業務經理介紹出租辦公室，要約尚未成立，收取服務費致衍生爭議。	<ol style="list-style-type: none"> 1、如確未承租成功：則首應查明是承租人反悔不租亦或純粹找不到適合標的。 2、如係前者，雙方應協商服務費比例。如係後者仲介即應與消費者妥善處理。
33	<p>* 不當沒入出價金。</p> <p>* 仲介不同意消費者承購意願之出價終止，不動產購買意願書第八條，認定消費者同意仲介傳簡訊方式簽約，而沒入該 5000 元並未給憑證，消費者認情事不當理由如下：1.非蓄意違約。2.未附不動產說明書，不知是否為公設停車等問題，仲介不顧消費者並敘明強調不當場簽約及違約。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1、不動產買賣為要式契約，乃消費者未在書面簽字，僅口頭表示想要買，後來卻不買，也不至構成違約。 2、況消費者認為，賣方未告知漏水。 3、仲介公司也未依不動產銷售標準作業程序，提供不動產說明書逐項介紹。 4、建議退還 5000 元，留取消費者對仲介業者的好印象。
34	* 因屋主與仲介在未告知的情況下，買到一間被建管處列管的中古屋（列管項目：地基下陷、房屋傾斜）消費者要求退件並索賠賠償金。	<ol style="list-style-type: none"> 1、地基下陷或房屋傾斜是否達解約要件或減少價金理由，應由專業單位鑑定。 2、建議雙方委由公正單位鑑定後，決定如何處理。 3、如未達標準即無上開解約或減少價金問題，惟如下陷或傾斜嚴重，除可請求解約外，甚至消費者所提其它損害賠償亦有所依據。
35	* 房屋買賣爭議：消費者經仲介購買之房屋，因賣方與仲介均隱瞞噪音問題，致買方認其在被欺罔情況下成立買賣契約，消費者要求解除買賣契約並退還第一次給付的價金及利息與律師費用。	<ol style="list-style-type: none"> 1、有噪音問題是否構成解約要件，是第一個問題？ 2、若噪音嚴重到被開單，即應告知，本件賣方擬據實以告，仲介要求隱匿以利交易，如消費者以上所言屬實，仲介所為易遭非議。 3、建議：若噪音嚴重到確有被開單，並短期內顯無法改善者，可以減少價金方式出售。
36	<p>* 存在契約成不成立、履行與消滅等之爭議。</p> <p>* 申訴人認伊已繳納斡旋金予仲介並告知將會轉為定金，賣方卻反悔賣房，申訴人認委託房仲卻無法保障合約履行，定金之繳納對己身的權益沒保障。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1、本件申訴人以爲付了斡旋金，同時仲介也告知將轉為定金..... 所以.....。 2、事實上，仲介說詞似乎『不夠清楚』：仲介應向申訴人表示，如果斡旋金，經賣方簽收並轉為定金，那契約就....。 3、因買賣雙方根本都尚未碰面，當然也就還沒簽訂正式契約，在未簽訂正式契約前，僅有仲介與賣方間之法律糾

葛、權利主張，買賣雙方間，尚難有法律依據得主張哪些權利，只能說是斡旋不成。

4. 建議仲介公司事先向消費者說明清楚，如前面已經無法再回頭，至少在發生事件後，也應詳為解釋「為什麼仲介公司也只能有這樣的作法而已」。