

台北市不動產仲介經紀商業同業公會(101年7月至9月份消費糾紛案例)

案	糾紛內容簡說明	公會宣導
1	* 未完成買賣合約(雙方同意解約)主張退還服務費	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。
2	* 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、仲介雙方均未告知，消費者認賣方及仲介均有過失、主張解約還款。	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。
3	* 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。	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。
4	* 不當沒入出價金。 * 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 元並未給憑証，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，仲介不顧消費者敘明並強調不當場簽約及違約。	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 5,000 元，留取消費者對

		仲介業者的好印象。
5	* 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求賠償金。	<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。
6	* 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。
7	<ul style="list-style-type: none"> * 存在契約成不成立、履行與消滅等爭議。 * 申訴人認伊已繳納斡旋金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。 	<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「爲什麼仲介公司也只能有這樣的作法而已」。
8	<ul style="list-style-type: none"> * 申訴人稱伊承買前已向仲介公司再三表明，必須符合可貸款 8 成條件，方才有能力買。 * 仲介也保證與銀行有合作關係，結果簽約後房屋卻無法貸足 8 成。 * 希望可以解除契約，退回已付價金 219 萬元。 	<ol style="list-style-type: none"> 1、若申訴人所言爲實（即可貸足八成之條件）且已載明於契約書中（此部份申訴書寫得不夠詳細-無可考），則仲介公司應妥善協助申訴人與賣方解決退款問題。 2、若未載明契約書中（可能仲介漏未

		<p>填載，亦可能係申訴人，事後謊稱)，則應請申訴人舉證以實其說。</p> <p>3、建議：仲介公司應確實作到誠實無欺、勿枉勿縱，同時契約內容務要約定詳實，如此則除可讓每一件買賣案，都得以早日安定、快速結案，亦有助於我仲介同仁收取服務費，同時兼俱建立與消費者間之良好關係。</p>
9	<ul style="list-style-type: none"> * 申訴人稱仲介公司有如下缺失： * 1、未告知契約有審閱權。 * 2、書立制式拋棄三日審閱權同意書讓申訴人簽字。 * 3、未於銷售前製作不動產說明書。 * 4、於買賣雙方已經要簽立正式買賣契約之同時才另補簽不動產說明書（此舉顯然無法於銷售解說時，讓買方逐項.....亦有違失）。 * 5、簽定委託書之當日就同時簽「契變」。 * 6、契變日期居然跑在（簽）委託書日之前。 * 7、違反多項不動產經紀業管理條例。 * 8、早早就收取服務費。 	<p>1、申訴人所說的大部份都是仲介公司的行政過失-雖主管機關設有處罰規定，但此行政過失部份--與買賣雙方就價金、解約等事，顯又都不屬主管機關管轄範圍。</p> <p>2、申訴人另希望：</p> <ul style="list-style-type: none"> (a) 仲介退還 518,000 元服務費。 (b) 減少價金。 (c) 回復原狀。 <p>3、申訴人就仲介公司有上開行政過失，而欲主張權利，應在未簽立正式契約時提出。</p> <p>4、一旦買賣雙方簽訂正式契約，問題就會由仲介與賣家兩方間，轉變成三方間，申訴人此時才回過頭來希望(a)(b)(c)造成處理上難度，如果三方（尤其是買方）都不願退讓，出現訴訟機會增高。</p> <p>5、建議：各家仲介公司，應特別注意房屋銷售時之 sop 標準作業程序，期減少買賣糾紛，同時可順利且安心地收取服務費並建立下一次委託交易之機會，以達三贏策略。</p>
10	<ul style="list-style-type: none"> * 申訴人指仲介公司有如下缺失或未盡人意之處： * 1、契約未給三天審閱期。 * 2、對年紀大的買家未給予特殊優惠待遇或詢問是否有同行陪同，且沒收 10 萬元稍嫌過份。 * 3、建物恐係違建有被拆之風險。 	<p>1、契約未給三天審閱期之部份，不知是否為定型化契約；如僅係定型化契約，且用框框讓消費者鈎選拋棄或倒填日期之模式，則仲介應再加檢討。</p> <p>2、如係除上開定型化契約約定外，另又再以書面特約或但書模式，書立因時間緊急，市場變化萬千.....等由，故勿需審閱逕為拋棄審閱權之</p>

		<p>聲明或切結之內容；則仲介公司似已充份讓買方知悉拋棄審閱權後雙方之權利義務關係。</p> <p>3、消費者如欲主張『伊之斡旋契約未給審閱權』，應於簽訂正式契約前提出主張，一旦簽訂正式買賣契約，即不得再主張當初仲介未給審閱契約。</p> <p>4、除非買方身心達法律上所稱『心神喪失』『精神耗弱』...，或處於非自由意志下簽約，否則雖已至 85 歲高齡，仍難謂其所簽訂契約有不具法律效益之說。</p> <p>5、至『恐係違建有被拆之風險』則應依實際查核內容之嚴重程度，主張解除契約或減少價金，而非片面表示要取消交易期減少消費者自己之損失。</p> <p>6、仲介公司可善意繼續與消費者溝通，期減少怨懟。</p>
11	<p>* 因仲介服務態度致消費者擬解除委託銷售契約</p>	<p>1、申訴來函尚無法全部了解委託價到底為何？</p> <p>2、建議仲介如發生委託人確實無法於指定時間出面簽約時，改以柔性訴求，期減少阻力，期待下次還會再度委託。</p> <p>3、本件如消費者屆期主張，當初簽訂委託契約時，未給三天審閱期，仲介公司恐亦會失去硬要消費者前去簽約立場。</p> <p>4、至若真如申訴人所述：委託價由 1,406 萬~1,650 萬元，本件請求服務報酬，恐有爭議。</p> <p>5、銷售發生阻力時，應婉轉告訴消費者，並適度作契變。</p>
12	<p>* 1、仲介公司表示房屋有 15 坪。</p> <p>* 2、實際上短少 5 坪（推測權狀僅約 10 坪）。</p> <p>* 3、通知仲介營業員又不出面解決此一不實廣告問題。</p> <p>* 4、已提出刑事告訴。</p>	<p>1、如申訴資料所言為實，即仲介將 10 坪大之房屋介紹為 15 坪，係屬廣告不實。</p> <p>2、惟如申訴人將房屋內室使用面積為 10 坪，形容成權狀坪數為 10 坪，則又係申訴人認知之錯誤。</p> <p>3、本件據申訴人表示已進入司法程序，且申訴人提供的資料不足，無</p>

		<p>從判斷誰是誰非。</p> <p>4、仲介應留心仲介用詞，避免造成誤會。</p>
13	<p>1、仲介公司故意讓他無機會看到未來買到後的車位態樣。</p> <p>2、申訴人每次去看屋時，仲介故意以大車位讓申訴人臨停致申訴人產生錯覺，簽約付定後才發現停車位太小。</p> <p>3、仲介係趁申訴人即將出國慌忙之際，且刻意阻擋使申訴人無暇思考而簽定金約。</p> <p>4、請求返還定金 10 萬元。</p>	<p>1、如申訴資料所言為實，而不動產說明書又無法全盤瞭解車位狀態，則仲介似有些微過失，如係故意隱瞞，則仲介即應負責。</p> <p>2、惟如仲介已提供不動產說明書，並逐項告知申訴人車位坪數，當時申訴人並未表反對，事後發現房價下跌，才找理由，避不簽約，則又係申訴人之無理主張。</p> <p>3、應雙方坐下來善意協商，繼續建立與消費者良好關係，或退還部份或全部款項，很多時候這樣做，比沒收 10 萬元定金，爾後所產生的效益可能更大。</p>
14	<p>* 1、申訴人想檢測房子是否為海砂屋。</p> <p>* 2、檢測費亦由申訴人負責。</p> <p>* 3、通知仲介公司前開請求，仲介公司以簽約時沒約定為由拒絕。</p> <p>* 4、申訴人心生不快，表示如因此造成交屋遲延，概與伊無關。</p>	<p>1、檢測房子是否為海砂屋，大多數的定型化契約都會約定，須在第二次付款前進行。</p> <p>2、如申訴人未在契約簽訂時表示想做海砂屋檢測，嗣於買賣進行期間提出，除非海砂屋事證明確，否則仲介似乎無完全配合之必要。</p> <p>3、惟亦請仲介公司，改以柔性訴求，期減少阻力，期待消費者下次還會再度委託。</p>
15	<p>1、申訴人與買方已簽訂買賣契約。</p> <p>2、仲介在推銷說明時表示：全新裝潢、水電管線亦全部更新過。</p> <p>3、認仲介廣告不實。</p>	<p>1、查契約內容並非僅是書面所載，尚包括賣方或仲介在言語上對買賣標的物所對買方之承諾。</p> <p>2、前項承諾當然包含預定品質在內。</p> <p>3、會員公司經紀人員若代表賣方而向買方吹噓，自應負廣告不實等責。</p> <p>4、建議：各仲介公司所屬經紀人員，應特別注意房屋銷售時之 SOP 標準作業程序，期減少買賣糾紛，同時可順利且安心地收取服務費，並期待建立下一次委託交易之機會，以達三贏策略。</p>