

台北市不動產仲介經紀商業同業公會(102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	<ul style="list-style-type: none"> * * 申訴人於民國 102 年 1 月間，經會員公司經紀人員介紹，購買 2 樓公寓(總價 2,160 萬及 1%服務報酬)。 * 申訴人主張會員公司告知建物總面積 32.76 坪，其中主建物 25.22 坪，嗣後發現包括 3.12 坪的樓梯公共區域，相當於 200 多萬之價格，會員公司未明確告知房屋坪數狀況，致生損害，要求賠償損害及扣除仲介費 	<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、屋況說明書，並善盡管理人調查義務，並依不動產經紀業管理條例相關規定，逐條項向委託人說明清楚，並請其簽名確認，尤其老舊公寓其主建物面積是否依當時建築法令包含其他共同使用部份，如樓梯間面積，應詳細說明，不應有含糊籠統之記載，造成委託人誤會，甚至影響商譽。以免社會大眾對經紀同業產生服務態度欠佳觀感。</p>
2	<ul style="list-style-type: none"> * 申訴人於民國 101 年 12 月間，經會員公司經紀人員介紹，購買台北市環山路 2 段 2 樓房屋(總價 1,520 萬業已支付 1 成買賣價金)。深夜簽約時精神不濟，會員公司並未給予充分之契約審閱期，簽約時經紀人並未到場 * 後來發現房屋有氯離子超過 3 倍事實，銀行無法核撥貸款 * 申訴人主張解除買賣契約，仲介公司表示需賠償違約金，氯離子部分應自行進行結構補強，申訴人認為不合理，致生爭議 	<ul style="list-style-type: none"> * 會員公司應確實製作不動產說明書，並於簽約時經紀人應在場說明相關權利義務，並應依不動產說明書向買方詳細說明。 * 有關氯離子濃度有無超過國家安全標準？超過安全標準對房屋有無損害？是否影響銀行貸款？相關物之瑕疵擔保責任等法律問題均需誠實告知。且不適合於簽署買賣契約時方提出檢測報告。 * 會員公司應依法給予充分之契約審閱期(詳細告知)、善盡告知說明義務、並交付相關文件，且不适合於深夜簽約，以免影響社會大眾對經紀同業產生惡意觀感。
3	<ul style="list-style-type: none"> * 申訴人於民國 101 年 9 月看屋，向會員公司表示房屋絕對不可有漏水，漏水修繕應有保固 * 賣方隱瞞房屋原來就有漏水現象且刻意先行局部裝潢，與屋況說明書、不動產說明書，擔保不漏水不符，交屋後 7 天就發現漏水，並經油漆師父告知房屋嚴重潮濕，批土 3 天都未乾，嚴重瑕疵，且認為會員公司沒有盡到相關調查義務，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產生服務態度欠佳觀感。</p>
4	<ul style="list-style-type: none"> * 申訴人經會員公司經紀人員介紹，購買房屋，會員公 	<p>欠缺具體內容，無從判斷。惟依不動</p>

台北市不動產仲介經紀商業同業公會(102年1月至3月份消費糾紛案例)

	<p>司提供不實產權及資料</p> <p>* 申訴人主張造成損害，要求賠償損害及扣除仲介費用</p>	<p>產經紀業管理條例規定，會員公司應依法給予契約審閱期、善盡告知義務、提供最近3個月成交行情紀錄，並交付委託銷售契約書予委託人，以免影響社會大眾對經紀同業產生惡意觀感。</p>
5	<p>* 申訴人於民國100年8月間，委由會員公司售屋，於辦理產權移轉登記時，仲介公司特約代書未詳細告知出售人的詳細相關資料，致生移轉登記後半年被國稅局核定徵收奢侈稅</p> <p>* 申訴人主張代書及仲介公司應負擔相關損害</p>	<p>* 此類因房屋所有權人不諳特種貨物及勞務稅相關規定，嗣後產生爭執問題迭經發生，會員公司應加強對經紀人員之教育訓練。</p> <p>* 會員公司應確實提醒經紀人員，應於簽署委託銷售契約時，應確實了解有無奢侈稅課徵等相關問題，以免社會大眾對經紀同業產生專業及服務態度欠佳觀感</p>
6	<p>申訴人於民國101年5月間，經會員公司經紀人員介紹，購買臺北市三民路套房。後來發生積水經管委會派員查勘因為前屋主內部重新裝潢，進行水管位置調整，要求支付修繕費用</p>	<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)。如嗣後才發現有漏水等瑕疵，應徹底了解漏水原因，協調買賣雙方，妥善處理。</p>
7	<p>* 消費者透過會員公司購買青田街12巷房屋，簽約前會員公司表示為新生國小單一學區，價金每坪102萬，屋齡21年，沒有電梯，簽約後發現屬於新生國小金華國小雙學區，主張被會員公司經紀人誤導</p> <p>* 屋齡21年，買方要求進行氬離子及輻射鋼筋檢測，經紀人一直拖延，交屋前更告知須交屋後始得檢測</p> <p>* 賣方主認為權益受損，至主管機關提出申訴</p>	<p>* 會員公司接受委託，應力求服務之完整性，對於委託人詢問應善盡注意調查義務，並據實告知，不應求快速成交而忽視顧客的要求。</p> <p>* 至於氬離子及輻射鋼筋檢測，屬於房屋買賣重要事項，應依不動產經紀業管理條例相關規定，簽署各項文件如現況說明書或不動產說明書善盡調查說明義務，如有疑慮應協助辦檢測以杜糾紛，以免造成認知的差異。</p>
8	<p>申訴人稱仲介公司廣告不實理由如下：</p> <p>* 申訴人表示仲介公司在其網站上聲稱所提供之安心保障中之漏水保固，內容標榜30萬內漏水買方只需負擔1萬元，然而事實上卻並非是仲介公司提供保固，只是仲介公司會代為向賣方追索漏水維修費用，但是仲介公司並未在廣告文宣內加註警語說明</p>	<p>* 不動產經紀業管理條例第21條規定：「經紀業與委託人簽訂委託契約書後，方得刊登廣告及銷售。前項廣告及銷售內容，應與事實相符，並註明經紀業名稱。廣告及銷售內容與事實不符者，應負損害賠</p>

台北市不動產仲介經紀商業同業公會(102年1月至3月份消費糾紛案例)

	<p>* 上述網頁廣告內容會使人誤信仲介公司提供漏水保固但事實並非如此，只是代為追討而已。制式合約上寫明「交屋後才發生之滲漏水不在保固的範圍內」，請問交屋前的滲漏水有需要保固嗎？不處理好買方也不會買</p> <p>* 以上為申訴人之申訴內容</p>	<p>償責任。」。而公平交易法第21條亦規定：「事業不得在商品或其廣告上，或以其他使公眾得知之方法，對於商品之價格、數量、品質、內容、製造方法、製造日期、有效期限、使用方法、用途、原產地、製造者、製造地、加工者、加工地等，為虛偽不實或引人錯誤之表示或表徵。事業對於載有前項虛偽不實或引人錯誤表示之商品，不得販賣、運送、輸出或輸入。前2項規定於事業之服務準用之。」，由上述之規定可知，仲介公司應確保其廣告與事實相符，避免虛偽不實或引人錯誤而受罰。</p> <p>* 我們雖不宜僅自消費者之申訴即認定仲介公司是否構成不實廣告，惟我們仍建議每一家仲介公司時時檢視公司之各類廣告文宣，確認其內容是否妥適，如果發現不妥之處應盡速修正以免造成消費爭議。</p>
<p>9</p>	<p>* 申訴書稱：透過仲介公司購買坐落於內湖區之房屋，於101年6月28日完成房屋點交。房屋點交時室內天花板外觀良好並無滲漏水或壁癌之情形，有附房地產標的現況說明書來說明屋況。101年9月22日發現廚房天花板開始出現滲漏水需要使用臉盆承接。經維修孔探勘發現多處漏水、壁癌及油漆剝落，且有水泥塊掉落之現象。此與買賣時仲介公司所提供之房地產標的現況說明書所記載並無滲漏水不符</p> <p>* 消費爭議申訴，要求仲介公司退回仲介費用並對其所受之損害負賠償責任</p>	<p>* 依消費者之申訴內容可知本件滲漏水係於交屋後約3個月後始發現，如其屬於交屋後始產生之滲漏水，恐屬於危險負擔已移轉的範疇，但是如經專業之鑑定認為消費者所指出之瑕疵於交屋前即已存在，依民法第354條之規定賣方應負物之瑕疵擔保責任。</p> <p>* 至於仲介公司的部份，依臺灣臺北地方法院99年度訴字第5223號民事判決之見解認為如仲介公司之經紀人員透過對系爭房屋外觀及內部之觀察，已合理調查及訪視，因未見滲、漏水之問題故未於現況調查表中為註記或說明，且該漏水並非依照肉眼一望即知，則該仲介並無任何過失或法律責任。</p>

台北市不動產仲介經紀商業同業公會(102年1月至3月份消費糾紛案例)

		<p>* 然申訴人所稱滲漏水之事實確實存在，基於客戶服務之立場及避免糾紛爭議持續擴大，建議仲介公司應協助買賣雙方妥善協商合理解決紛爭。</p>
10	<p>* 申訴書稱：透過仲介公司購買淡水之房地，但是仲介公司之店長未協助賣方躲避與其他仲介公司所簽訂之專任委託契約的限制，刻意隱匿買賣契約之簽約日期。且仲介公司未經其同意自行擬定延後用印及交屋日期。另賣方提前動用價金履約保證專戶內之價款80萬元，契約書上之商業本票並無日期且代書手上之契約書及本票與申訴人之資料內容不一致，主張買賣契約有嚴重瑕疵</p> <p>* 消費爭議申訴，要求原價購屋或減價</p>	<p>* 依消費者所主張之申訴內容，買賣契約雖未載明簽約日期，但是尚不至於影響契約之效力。惟對於其所提出其他事實諸如本票並無日期（未說明是發票日或到期日），價金履約保證專戶中價款之動用等如果屬實，將有影響消費者權益之虞，須儘速了解釐清事實較佳。</p> <p>* 至於消費者之主張，依其目前所述之事實恐於法無據，但仍建議仲介公司儘速與消費者溝通以化解其所存在之疑慮。</p>