

台北市不動產仲介經紀商業同業公會(102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	<p>1、申訴人於民國102年3月間，經會員公司經紀人員介紹出價購屋，購屋總價1,150萬並先後支付115,000之斡旋金。申訴人於會員公司通知成交後隔日表示因家庭因素不能購買致生紛爭。</p> <p>2、申訴人主張會員公司未提供契約事前審閱、未提供成交行情供參閱及未告知可選擇要約書等事項，致其太快做決定，致生損害，要求退還斡旋金115,000元。</p>	<p>如申訴人申訴事項屬實，會員公司應確實注意下列事項：</p> <p>1、應確實將定型化契約提供審閱，至少也應向客戶說明契約書內容。</p> <p>2、依不動產經紀業管理條例第24條之2的規定應提供成交行情供客戶參閱，否則將受3萬至15萬元之罰鍰。</p> <p>3、應告知客戶有選擇要約書出價之權利，如未告知即向客戶收取斡旋金，將被公平交易委員會認定違反公平交易法而予以處罰。</p>
2	<p>1、申訴人於民國100年10月經會員公司所成立之海外公司業務人員介紹，購買坐落於國外之不動產，業務人員於銷售時未告知行情，故意介紹昂貴且屋況及地點均差的物件，使申訴人購屋後因無法順利出租經濟上不堪負擔，又無法順利出售（除非賠本售出）</p> <p>2、申訴人主張仲介公司應以其成本買回，致生爭議。</p>	<p>如申訴人申訴事項屬實，會員公司應確實注意下列事項：</p> <p>1、海外購置不動產因客戶對整體投資環境、法令及稅務等事項更加陌生，及其牽涉因素眾多，投資金額龐大，故應事先提供資料詳加說明。</p> <p>2、上述說明均應請客戶簽字，以確認其確實知悉及了解，如日後發生紛爭亦可有明確的資料可供判斷。</p>
3	<p>申訴人經會員公司介紹購屋，發現係氯離子含量超標要求退屋，卻因簽定買賣契約時約定賣方不負物之瑕疵擔保責任致無法退屋，主張契約本身不符公平原則契約應為無效，但會員公司不表認同，致生爭議。</p>	<p>如申訴人申訴事項屬實，會員公司應確實注意下列事項：</p> <p>1、首先應說明買賣雙方既已於買賣契約中特別約定賣方不負物之瑕疵擔保責任，原則上該條款即對於買賣雙方產生拘束。</p> <p>2、由於排除物之瑕疵擔保責任對於買方影響重大，在約定時應向買方說明其可能產生之影響，以避免日後紛爭。</p>
4	<p>1、申訴人於民國102年2月間，經會員公司經紀人員介紹出價購屋，購屋總價2,280萬，但於交屋時竟然發現該屋存有鋼筋外露及海砂屋之情形，會員公司經紀人員並未將此等情形事前告知。</p> <p>2、申訴人已寄發存證信函要求解除契約取回價金，餘款必須加計5%之法定利息以避免會員公司拖延解約之</p>	<p>須先說明因物之瑕疵擔保責任為賣方應負擔，如買方依據物之瑕疵解除買賣契約，其回復原狀及請求返還價金之對象應為賣方而非仲介公司。惟屋況瑕疵向為不動產交易糾紛之主要類型，會員公司均應謹慎處理，積極溝</p>

台北市不動產仲介經紀商業同業公會(102年4月至6月份消費糾紛案例)

	完成時間但是會員公司置之不理。	通以減少客戶的不滿。
5	<p>申訴人於民國 102 年 3 月間，經會員公司介紹購屋，發現係氯離子含量超標無法貸款，會員公司尚於簽訂買賣契約時要求申訴人簽高氯離子含量承購風險聲明書，意圖規避其責任，又未提供契約事前審閱。申訴人主張會員公司應返還其交付之全部買賣價金。</p>	<p>如前所述，如買方依據物之瑕疵擔保責任解除買賣契約，其回復原狀及請求返還價金之對象應為賣方而非仲介公司。連續數個糾紛案例皆與屋況瑕疵有關，會員公司均應謹慎及迅速處理。另對於易引發糾紛之物件，似可考慮不予受託銷售以減少糾紛。</p>
6	<p>申訴人經會員公司介紹購屋，交屋後發現房屋漏水，賣方置之不理，會員公司表示由申訴人先自行修繕再向賣方主張付款，但是申訴人既知付仲介費又須負擔修繕費，自身之權利根本未受保護，故提出申訴。</p>	<p>物之瑕疵擔保責任雖為賣方應負擔，但是會員公司仍應全力協助客戶主張權利。主張權利之方式除法院訴訟程序外，亦可藉由區公所調解委員會進行，委託律師處理亦為方式之一，如符合法律扶助之要件亦可就此尋求法服之律師協助。</p>
7	<p>1、申訴人於民國 102 年 5 月間，經會員公司經紀人員介紹支付斡旋金出價購屋，並與賣方簽訂買賣契約。 2、申訴人主張會員公司未提供正式委託書、不動產說明書、成交行情供參閱及未告知社區氯離子含量過高、陽臺外推、頂樓加蓋使用權及公設遭私人使用等訊息，且有賺取差價之嫌（事後得知成交價與賣方委託底價差距過大），故要求取消買賣契約並請求會員公司損害賠償。</p>	<p>如申訴人申訴事項屬實，會員公司應確實注意下列事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1、應確實將定型化契約提供審閱，至少也應向客戶說明契約書內容。 2、依不動產經紀業管理條例（以下稱條例）第 24 條之 2 的規定，經紀業應提供成交行情供客戶參閱，否則將受 3 萬至 15 萬元之罰鍰。並須製作及提供不動產說明書供客戶參閱並解說其內容。 3、標的物存在社區氯離子含量過高、陽臺外推、頂樓加蓋使用權等訊息應告知客戶，並應記載於書面以杜爭議。另外絕對不可賺取差價否則依條例第 19 條第 2 項之規定被認定是差價之部分須加倍退還並可依條例第 29 條第 1 項之規定可罰 6 萬到 30 萬元整之罰鍰，不可不慎重。
8	<p>申訴人經會員公司仲介購屋，簽訂買賣契約以後因故欲取消買賣契約，但是會員公司表示須賠償 141 萬元（含仲介報酬），申訴人認為不合理並表示簽約前未逐一解釋契約條款且未提供正確之成交行情，希望本件紛爭可以合理的處理。</p>	<p>如申訴人申訴事項屬實，會員公司應確實注意下列事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1、依條例第 24 條之 2 的規定，經紀業亦應公平提供買方成交行情參閱，另一般買賣雙方之間所簽訂之

台北市不動產仲介經紀商業同業公會(102年4月至6月份消費糾紛案例)

		<p>買賣契約書雖非定型化契約，但是對於其條款內容建議仍應向客戶說明使客戶可以明瞭其權利及義務。</p> <p>2、當發生客戶因故不願履約時仍須秉持服務之精神，正確提供必要資訊，使客戶可以評估相關風險以做出決定，並避免不必要的紛爭。</p>
9	<p>1、申訴人經會員公司介紹購屋，因未告知該物件為二戶打通實際上做一戶使用，致使其向銀行申辦貸款時其中一戶變成貸款成數不足但是利率變高，面臨違約的問題，致生爭議。</p> <p>2、申訴人要求解除買賣契約重新訂約。</p>	<p>如申訴人申訴事項屬實，會員公司應確實注意下列事項：</p> <p>1、銀行貸款之成數及利率條件對於買方而言極為重要。</p> <p>2、經紀人員應於事前了解相關細節避免產生變數，影響買方履約。</p>
10	<p>申訴人經會員公司經紀人員介紹出價購屋，購屋總價1,850萬，但於交屋後查詢實價登錄時竟然發現附近行情並無如此之高，且以未向賣方收取仲介報酬為由向其收取30萬元之報酬，故提出申訴。</p>	<p>如申訴人申訴事項屬實，會員公司應確實注意下列事項：</p> <p>1、依條例第24條之2的規定，經紀業應提供成交行情供客戶參閱，否則將受3萬至15萬元之罰鍰。</p> <p>2、不可以不實之訊息，做為向客戶多收取仲介報酬之理由，否則恐涉及詐欺之罪責。</p>
11	<p>1、申訴人經會員公司介紹購屋，購屋前會員公司之經紀人員向其表示該社區並無含氣量過高之問題不需要做檢測，詎料待申訴人簽訂買賣契約書之後發現契約中所附之文件記載：(內容略為)申訴人已知悉社區氯離子含量偏高，會員公司已告知並建議檢測，惟申訴人仍願購買並不需檢測，且日後不論檢測值多寡均不向賣方及會員公司主張任何權利。</p> <p>2、申訴人認為會員公司以不正當之方式使其簽署放棄權利之文件，要求會員公司退還仲介報酬，且如果標的物之含氣量在每立方公尺0.6公斤之範圍內其仍願意購買，如果超過要求無條件解約。</p>	<p>如申訴人申訴事項屬實，會員公司應確實注意下列事項：</p> <p>1、如係故意以不實之資訊使客戶簽立之買賣相關文件，如相對人亦知悉，客戶有權撤銷之。</p> <p>2、物之瑕疵擔保請求權對於買方至關重要之，如欲斡旋買方放棄該權利應使其有充分之思考時間，避免倉促間做出決定反而導致紛爭，會員公司均應謹慎處理。另對於易引發糾紛之物件，似可考慮不予受託銷售以減少糾紛。</p>
12	<p>申訴人經會員公司介紹出租房屋，並分別向申訴人及承租方收取仲介報酬若干元，後來該承租人3個月後即不繼續承租，申訴人又透過會員公司出租與現承租人，並又收取服務費若干元，後來租約到期承租人欲續租，會員公司又欲向申訴人收取服務費，致使申訴人認為先前之租賃案件</p>	<p>如申訴人申訴事項屬實，會員公司應確實注意下列事項：</p> <p>1、應確實將定型化契約提供審閱，至少也應向客戶說明契約書內容。</p> <p>2、法律上雖並未對於租賃案件發生違</p>

台北市不動產仲介經紀商業同業公會(102年4月至6月份消費糾紛案例)

	<p>發生違約之情事時，應只能比例收取仲介報酬，其委託契約未能對於此一情形加以約定違反消費者保護法之平等互惠原則，故提出申訴。</p>	<p>約之情事時，應否只能比例收取仲介報酬做出規範，但實務上當生此類紛爭時客戶大多會在意此一問題，對此，建議會員公司可在相關契約書中約定，如未約定應積極面對主動協調，較易獲得客戶認同。</p>
<p>13</p>	<p>1、申訴人於民國102年3月間，經會員公司經紀人員介紹出價購屋，說明服務費買賣雙方最後一共3%，並且簽確認書認定賣方需負擔新臺幣70萬元(其餘0.8萬由仲介吸收)，然雙方就確認書究竟為服務費加總為新臺幣70萬?或者賣方自己就要負擔70萬元有所紛爭。 2、申訴人主張上開確認書文意與業務人員之口頭主張應為總服務費新臺幣70萬元，故需要由業務員蔣先生返還多餘的22.8萬元。</p>	<p>如申訴人申訴事項屬實，會員公司應確實注意下列事項： 1、應確實將定型化契約提供審閱，至少也應向客戶說明契約書內容。 2、依照主管機關相關函釋買賣雙方仲介服務費總額不得超過成交總價6%，然服務費約定究竟多少?通常應於特約條款中記載清楚。 3、本件另外已確認書行之而非直接寫在仲介契約特約條款上，恐與一般業界習慣不符，並且易因文字上解釋而生糾紛。</p>
<p>14</p>	<p>1、申訴人於認定配合延後簽約恐成逃漏奢侈稅共犯。且認自稱代理者為何人因為欠缺授權書與身分證而成為無權代理。且未提供正確成交行情。又因該房屋為特種行業林立之大樓售價過高。 2、申訴人主張解約並且取回面額新臺幣195萬元之本票和新臺幣5萬元訂金。</p>	<p>* 如申訴人申訴事項屬實，會員公司應確實注意下列事項： 1、臺灣板橋地方法院民事判決101年度訴字第1449號，認定奢侈稅之負擔可以雙方約定延後簽約，並未有任何違法之情況。 2、至於有無授權書與身分證?只要符合民法第169條表見代理，亦無不能代為訂約之情況。然為避免糾紛仍須有授權書與身分證正反面影本為宜! 3、依照最高法院與高等法院見解，未給予3天審閱期只要仲介方無惡意欺瞞或使訂約者不及審閱系爭契約，仍可以由訂約者於委託時自願放棄審閱期已爭取商業時效。 4、至於成交行情依照新修正之不動產經紀業管理條例第24條之2恐有3到15萬元罰鍰。 5、至於系爭大樓是否為色情業林立之處?依照不動產經紀業管理條例</p>

台北市不動產仲介經紀商業同業公會(102年4月至6月份消費糾紛案例)

		<p>第 22 條應該提出不動產說明書，且業務員有義務帶看銷售物件，望仲介業注意此一規定與處置，以免日後糾紛。</p>
15	<p>申訴人稱因為身為廚師所以工作一整天，沒有時間細讀定型化契約而簽下很奇怪的合約。且交付各為新臺幣 220 萬元與 440 萬元之本票。後來跟代書(地政士)稱不要再簽約了，卻被代書(地政士)威脅要賠償新臺幣 200 萬元。</p>	<p>如申訴人申訴事項屬實，會員公司應確實注意下列事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1、地政士法第 16 條：「地政士得執行下列業務：一、代理申請土地登記事項。二、代理申請土地測量事項。三、代理申請與土地登記有關之稅務事項。四、代理申請與土地登記有關之公證、認證事項。五、代理申請土地法規規定之提存事項。六、代理撰擬不動產契約或協議事項。七、不動產契約或協議之簽證。八、代理其他與地政業務有關事項。」等語。然地政士上開職責中並不包含是否應該介入違約之後之損害賠償。似有需要進一步由先進們討論之必要！ 2、然而申訴人所稱者為民法第 75 條之欠缺行為能力之抗辯。依照一般司法實務見解，恐怕是站不住腳！
16	<ol style="list-style-type: none"> 1、申訴人所承購物件無尾巷，且入口道路過窄僅有 2 公尺。致使銀行於核貸時遭到刁難，認定仲介並未善盡告知義務。 2、應退還價金百分之一的服務費。且若因無法達到核貸數額而產生違約金亦應由仲介負擔。且須由第三人重新估價若有差價則仲介須賠償損失。 	<ol style="list-style-type: none"> 1、依照不動產經紀業管理條例第 22 條應有說明書，不至於有未盡善良義務之情況。 2、然有關係爭物件成交行情若有不動產經紀業管理條例第 24 條之 2 並未告知之情況，空有相關罰鍰但無損於系爭不動產買賣契約之效力。 3、至於申訴人其他主張因為一般交易實務核貸不足與仲介業無關，仍需由購買者以現金補足。且金錢債權依照司法實務無給付不能情況。然若真需要以核貸是否達到幾成，作為契約是否成立之特約條款，亦非不能採取？

台北市不動產仲介經紀商業同業公會(102年4月至6月份消費糾紛案例)

17	<p>申訴人系爭停車位無法使用電梯。希望解約與返還仲介費。</p>	<p>依照不動產經紀業管理條例第22條有不動產說明書，且亦有不動產現況說明書，應對有關分管契約有所告知。況且本件屬於停車位購買，本來就是以公寓大廈管委會的分管契約為最核心的爭議。今後有關停車位應注意相關可否使用電梯與點交事宜，以免糾紛！</p>
18	<p>主張1年前透過會員公司購屋。 1、2013年5月上旬連日大雨，發現漏水且有龜裂現象 2、屋主不理，申訴人希望仲介先代墊索賠價款後再由仲介自行向屋主求償。</p>	<p>1、申請人弄錯追索程序與方向。 2、仲介可溫馨提醒申請人求償程序。</p>
19	<p>1、申訴人102年5月6日支付10萬元斡旋金，後不想買。 2、信義房屋經理人稱：不買就要沒收斡旋金。 3、惟申訴人表示，屋主亦未表示該斡旋價願意出售。</p>	<p>1、本件申請人誤以為簽約後過了3天，未表示意見，就已符合審閱期3天之規定（除非契約約定簽約後3日如買方無意見，則斡旋契約開始生效，而又已逾3日）。 2、本件如屋主答應以買方斡旋之價金出售，仲介並通知買方簽約，嗣買方反悔不買，此時仲介及賣方才有權利沒收斡旋金。 3、綜觀申訴內容，並無如此情形，是仲介應退回斡旋金。</p>
20	<p>1、申訴人係賣方，委託會員公司出售房屋。 2、申訴人認為仲介之過失（各期付款條件未約定清楚）致契約無法順利進行。 3、爰申請主管機關及公會予以協助。</p>	<p>1、申請書內容尚不夠清楚。 2、惟從申訴內容推測，仲介對付款條件，應有漏列之之處。 3、仲介無非為獲取服務報酬，是契約約定得愈明確，則買賣雙方愈容遵循，履約愈容易，愈容易賺取服務費。</p>
21	<p>申訴人於民國102年4月間，經會員公司介紹購屋，交屋結案後發現管理費每月為1,000元，與原先賣方所言500元有落差，對於此會員公司並未查證告知，故要求會員公司負擔差額。</p>	<p>如申訴人申訴事項屬實，會員公司應確實注意，對於賣方所告知的訊息諸如屋況、管理費用等應加以查證確認後始告知買方，避免產生訊息落差。</p>

台北市不動產仲介經紀商業同業公會(102年4月至6月份消費糾紛案例)

22	<p>申訴人經會員公司仲介購屋，交屋後發現是海砂屋，要求其協助處理皆未有積極之行動。希望會員公司協助向賣方解除契約或減少價金。</p>	<p>如申訴人申訴事項屬實，會員公司應確實注意，發現應由賣方負責任之瑕疵，應立即協助買方通知賣方，並安排雙方見面協調或申請調解，切勿拖延造成客戶不良觀感並使損失擴大。</p>
23	<p>申訴人於民國 102 年 5 月間經會員公司介紹購屋，因未告知該物件車位後方有變電箱，致生爭議。申訴人要求撤銷買賣契約。</p>	<p>如申訴人申訴事項屬實，會員公司應確實注意，姑不論買方得否主張撤銷買賣契約，變電箱等設施係對於買方而言，在經驗上應屬於嫌惡設施之範圍，即使在車位附近亦應注意，經紀人員應於事前了解相關細節避免產生變數，影響買方履約。</p>
24	<p>申訴人於去年年底經會員公司經紀人員介紹售屋，事後深覺決定匆促且未能事前審閱委託契約及買賣契約，故提出申訴。</p>	<p>如申訴人申訴事項屬實，會員公司應確實注意下列事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1、簽訂委託契約等定型化契約之前應提供客戶事前審閱該契約。 2、依不動產經紀業管理條例第 24 條之 2 的規定，經紀業應提供成交行情供客戶參閱，並提供雙方當事人有關契約內容規範之說明，否則將受 3 萬至 15 萬元之罰鍰。 3、上述規範應加強落實。
25	<ol style="list-style-type: none"> 1、申訴人經會員公司介紹購屋，會員公司之經紀人員未向其告知屋況，原約定 5 月 31 日交屋但賣方後來又要求住到 7 月。交屋後發現原先要留之家具均未留下，室內有漏水壁癌，中央空調故障等諸多缺失。 2、申訴人要求會員公司仲介報酬只能收 1%，要求賣方負擔冷氣修繕費 12,000 元，漏水修繕 68,000 元，未能即時交屋所產生之租金 22,500 元等。 	<p>如申訴人申訴事項屬實，會員公司應確實注意下列事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1、依不動產經紀業管理條例第 24 條之 2 的規定，經紀業應告知依仲介專業應查知之不動產瑕疵，以了解屋況並告知買方，同時須協助買方對於不動產進行必要之檢查。 2、物之瑕疵擔保請求權對於買方至關重要，如有瑕疵存在應盡速協助雙方達成相關之協議，以避免紛爭，維護買方權益。