

台北市不動產仲介經紀商業同業公會(102年10月至12月份消費糾紛案例)

案例	糾紛內容簡要說明	律師建議
1	認為不動產說明書上稱有設立管委會，然實際上無，所以認定系爭房屋欠缺契約所預定之效用，主張解除契約並認定仲介背信。	依照公寓大廈管理條例，即使臨時管理人亦可以認為有管理負責人，能否說沒有管理委員會當然認為系爭房屋有瑕疵及仲介有詐欺?恐有疑義!
2	買方主張不知道德惠街的物件二樓是酒店，認定屬於厭惡設施，且購買之屋價偏高，認定仲介方有詐欺嫌疑。	有關民法第355條等相關規定，若賣方知道系爭物品瑕疵者，則不得主張買賣瑕疵。本件物件坐落於全國知名的德惠街，不僅有酒店，甚或許多風塵女郎也會在附近租屋，此乃全臺北市人公知之事實，且有關不動產售價依照最高法院判決，會因市場機制等考量有所不同，售價較高未必構成詐欺!
3	買方認為系爭房屋明明有嚴重滲漏水，然不動產說明書卻未勾選，仲介方也隱匿系爭房屋有相關漏水之照片，認為系爭房屋有瑕疵，仲介未盡善良管理人義務!	有關不動產經紀業管理條例第26條規定，司法實務相關案例對於顯而易見的瑕疵例如：房屋滲漏水或龜裂或是傾斜，皆認定不動產仲介需要負擔審查並告知的責任，否則仍需要負擔損害賠償之責。
4	有關彰化市民購買系爭房屋認為買貴所以想解約，之後認定賣方仍不願意通融，還寄發存證信函要買方依約匯款，所以買方很惶恐，請求消保官主持公道。	依照最高法院相關判決，即便不動產售價較同地段為高，未必能構成詐欺。且即便這位買方想要解約，是否因售價較高而陷於錯誤要解約?也恐有疑義!雖屬無奈，然系爭契約既已訂定，但情況特殊，因為彰化市民是否能夠充分了解系爭房屋之狀態?有無定型化契約審閱期不足的情況?有無系爭房屋契約尚未成立之情況?(依照最高法院較新見解需要付款方式與稅捐負擔及點交日期一致買賣契約才會成立)。望消保官的長官明察!!
5	因為仲介與代書並未告知奢侈稅相關事宜被罰了360萬希望追討並且退還服務費88萬元。	近來報章揭露有地政士因為擔保沒有奢侈稅問題而被判賠償的案例，本件地政士難辭其咎；至於不動產仲介營業員比較偏向房屋本身有無瑕疵，在養成教育與補充實務訓練方面也無規定必須精通稅法，在本件較無賠償責任。

台北市不動產仲介經紀商業同業公會(102年10月至12月份消費糾紛案例)

6	認為系爭物件的消防設施年久失修，管委會又消極未處理，認定仲介亦需要賠償。	依照消防檢修申報作業相關規定，確實需要由管委會來加以申報消防檢修，然其究竟與系爭房屋瑕疵有無關係？與仲介有無關連性？因為是否檢修應屬管委會責任，畢竟與房屋自身瑕疵有差異，但為避免糾紛，還是希望以後仲介同仁要多多注意管委會存否與消防設施有無，以免糾紛！
7	有關士林地方法院簡易庭確定判決認定，於買賣解除契約後，須返還買方斡旋金，與仲介不得請求服務費乙事。	經查閱系爭士林地方法院民國102年簡上字第1號判決，系爭委託契約因無合法審閱期，整個契約無效，值得房仲同業注意！
8	有關北投區的房屋因正對俗稱的陰廟，且房屋無法核貸到八成，買方要解除契約，然仲介避而不見，屋主也拒絕解約。	慎終追遠為我國良好之民風，不當說系爭廟宇有任何不妥之處，然人鬼殊途，又有相關風水疑慮，系爭房屋是否仍要繼續履約仍有疑義，然依照北投轄區的士林地方法院，臺灣士林地方法院簡上字第1號判決意旨，本件案件倉促間下斡旋，欠缺合理審閱期，既然仲介契約無效，房屋契約也無從合致，或可朝向此方向保護賣買方權益？
9	申訴人經會員公司介紹購屋，交屋後發現房屋漏水，因共用部分進水導致，管委會目前經費不足且須至12月始行修繕，賣方事前並未告知且置之不理，要求賣方退還買賣價金10萬元賣方亦未履行，自身之權利根本未受保護，故提出申訴。	如申訴人申訴事項屬實，會員公司應確實注意下列事項： 1、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。 2、對於屋況應仔細調查避免事後發生紛爭。
10	申訴人於民國102年5月經會員公司業務人員介紹購買不動產，業務人員於銷售時未告知房屋之用途為集合住宅停車空間，涉及房屋價值及貸款，致與賣方發生紛爭，現申訴人370萬之資金均凍結於履約專戶中，仲介公司未將房屋用途告知，致生爭議。	如申訴人申訴事項屬實，會員公司應確實注意下列事項： 1、房屋用途涉及貸款，與現況是否相符涉及合法使用，故為一重要訊息，應加以告知 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。

台北市不動產仲介經紀商業同業公會(102年10月至12月份消費糾紛案例)

11	<p>※申訴人委託會員公司售屋，但會員公司未告知其所簽訂之契約系專任委託契約，且漏報坪數，故要求終止雙方之契約關係。</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，並使客戶了解價格形成之過程 2、如此可避免日後之紛爭。
12	<p>申訴人經會員公司介紹購屋，交屋後發現房屋漏水，經查證始知管委會補助每戶2萬元自行修繕，顯見賣方及會員公司均知情，亦未為申訴人爭取該費用，甚至誤導申訴人，事發後又提出不合理之解決條件，致生紛爭。</p>	<p>須先說明者係因物之瑕疵擔保責任為賣方應負擔，買方有權據物之瑕疵解除買賣契約，要求回復原狀及請求返還價金。另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，積極溝通以減少客戶的不滿。</p>
13	<p>申訴人於民國102年7月間，經會員公司介紹購屋簽約後，始發現風水瑕疵未告知，係氬離子含量亦有超標之疑慮，會員公司尚且主張申訴人遲延責任，致生紛爭。</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。</p>
14	<p>申訴人經會員公司介紹購屋，交屋前發現房屋漏水，與現況說明書之記載不符，賣方主張修繕，但申訴人要求解除契約，故提出申訴。</p>	<p>如僅為漏水瑕疵，買方未必得以主張解除契約，但是會員公司仍應全力協助客戶主張權利。</p>
15	<p>申訴人經會員公司介紹購屋，未提供不動產說明書參閱，契約修改未經其簽署，未給收執聯，斡旋金轉為定金前未告知，定金簽收人與收據簽名人筆跡不同，顯有可疑。</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、須提供不動產說明書參閱。 2、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。 3、應詳時將相關過程告知客戶並說明。
16	<p>※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，購屋後發現附近40公尺內有墳墓之嫌惡設施未告知，不動產說明書亦未記載。另其所提供之不動產買賣契約書未記載事前審閱權亦未提供事前審閱，故要求解約退還其已給付之買賣價金150萬、15萬元之仲介費及1,100萬元之本票。</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、仲介公司所提供買賣雙方使用之不動產買賣契約書非定型化契約，不適用內政部版成屋定型化契約之記載，但仍建議向客戶說明契約書內容。 2、房屋附近之環境應了解調查清楚，尤其附近是山坡時，對於是否存在墳墓等設施應加以了解以避免紛爭。

台北市不動產仲介經紀商業同業公會(102年10月至12月份消費糾紛案例)

17	<p>消費者(賣方)主張仲介公司未提供標的物所在地附近,最近3個月售價(仲介稱:已愈來愈低)之行情表,以實其說;未給契約審閱期以賣方已簽字拋棄審閱權利,恫嚇賣方,稱本件伊已無契約之審閱期之言以買方已簽署購屋承諾書,而仲介與伊間之契約中,已條文約定,自動授權仲介,代收本人定金,買賣合約已經成立;如賣方拒絕前去與買方簽訂買賣合約即屬違約,賣方仍應支付4+2%之服務費。</p>	<p>如消費者所言為實。我國民法第74條:法律行為,係乘他人之急迫、輕率或無經驗,使其為財產上之給付或為給付之約定,依當時情形顯失公平者,法院得因利害關係人之聲請,撤銷其法律行為或減輕其給付。前項聲請,應於法律行為後1年內為之。仲介公司確係趁他人「急迫、輕率、無經驗」而以資訊優勢……則其約定亦有遭撤銷之可能。另定型化契約,所謂「拋棄契約審閱權」一直以來即有肯定說與否定說,採否定說:是否提供了消費者合理之契約審閱期間,以消費者實際有無獲此合理契約審閱期間為斷,非專以有簽名為定。(北院95簡上565號判決);況較新法院判決,係最高法院98台上168號判決。</p>
18	<p>買方主張仲介公司廣告不實,請求還款。</p>	<p>如消費者所言為實,仲介公司以這樣的『貼紙』呈現廣告內容,消費者所提訴求洵為有理。仲介公司及賣方應速謀與買方溝通,以為補救。</p>
19	<p>買方認仲介有隱瞞「買賣標的物」為海砂屋之事實。</p>	<p>如消費者所言為實,仲介公司與賣方應主動積極與消費者進行協商,若檢測確係嚴重的海砂屋,仲介與賣方即不應以利益考量,當儘速退還斡旋金,彼此先做個好朋友,期待下次成交機會,切勿強行壓制,以免糾紛擴大,壞了仲介公司形象。</p>
20	<p>賣方主張屋主的房子有鋼筋外露、水泥塊剝落、漏水,屋主及仲介雙雙均未告知;此外仲介未提供不動產說明書、海砂屋鑑定報告,發生此事仲介不幫忙處理。</p>	<p>如消費者所言為實,仲介公司應儘量站在公平立場,聯絡屋主儘速出面處理。至消費者所提鋼筋外露、水泥塊剝落、漏水——不知買賣雙方當時為何未約定做海砂屋、氬離子檢測。而仲介若確實未提供不動產說明書時,則應留心遭受6-30萬元處罰。 如賣方拒絕處理,仲介公司即應亡羊補牢,囑買方在知悉日起算,6個月內提出請求,以免超過請求權時效。</p>

台北市不動產仲介經紀商業同業公會(102年10月至12月份消費糾紛案例)

21	<p>申訴人代理所有權人與會員公司簽訂委託契約書後，主張其為無權代理且契約書之內容與其認知不合，會員公司無權將斡旋金轉為定金，主張委託契約應為無效。</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、簽訂委託時如非所有權人本人親自出面，應要求出具授權書不論代理人與其屬何種關係。 2、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。
22	<p>申訴人經會員公司介紹售屋，後因與買方發生不愉快致產生交屋遲延，認為會員公司服務不周，致生爭議</p>	<p>案件成交後如發生買賣雙方履約之糾紛更應多加溝通回報以降低客戶之抱怨及不滿。</p>
23	<p>申訴人經會員公司介紹售屋，後因買方發生付款遲延但會員公司均未主動告知並擅自為申訴人決定事情，認為會員公司服務不周，要求降低服務報酬之收取致生爭議。</p>	<p>案件成交後如發生買賣雙方履約之糾紛更應多加溝通回報以降低客戶之抱怨及不滿。對於經客戶同意辦理之事項應盡可能促使客戶簽字確認，以杜絕爭議。</p>
24	<p>申訴人經會員公司介紹出售土地，竟發生下列事項： 1、買賣尾款尚未交付即已連續轉賣2次賺取巨額差價及私刻地主印章。 2、經手仲介保齡球館拆除工程未依契約約定清除廢土及恢復為農地，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> <ol style="list-style-type: none"> 1、對於買賣履約中尚未完成產權過戶之不動產，原則上應待其取得所有權結案之後再為其仲介出售，並注意遵守法律之規定。 2、如須使用客戶之印章，應盡量由客戶親自蓋印，不可在未得客戶之同意下（最好是書面同意）即刻客戶印章。
25	<p>申訴人經會員公司介紹購屋，支付斡旋金10萬元後因價格無法一致而不買要求退還斡旋金，經紀人員原本同意之後又改口說斡旋金已為賣方簽收無法退還，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> <ol style="list-style-type: none"> 1、如買賣價格不一致自然無法成交斡旋金應主動退還客人。 2、客戶表示不買以後如欲繼續斡旋應再請客戶簽字確認以杜爭議。
26	<p>申訴人經會員公司介紹購屋，但因會員公司提供不正確之成交訊息，使其高於附近行情約20萬元成交，認為自身權益受損，且買賣契約未提供事前審閱，主張買賣契約無效致生爭議。</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> <ol style="list-style-type: none"> 1、依不動產經紀業管理條例（以下稱條例）第24條之2第1項第1款的規定，應公平提供成交行情供客戶參閱。 2、同條項第2款規定應提供當事人有關契約內容規範說明，否則將受3

台北市不動產仲介經紀商業同業公會(102年10月至12月份消費糾紛案例)

		萬至15萬元之罰鍰。
27	申訴人經會員公司介紹購屋，支付斡旋金10萬元，後因房屋為加強磚造銀行無法核貸七成致無法購買，要求退還斡旋金，經紀人員說斡旋金已轉為定金為賣方簽收無法退還，致生爭議。	如申訴人申訴事項屬實，會員公司應確實注意下列事項： 依不動產經紀業管理條例（以下稱條例）第24條之2第1項第3款的規定，應提供買受人關於不動產之必要資訊，貸款成數屬必要資訊，不僅須提供且內容須正確始為適法。
28	申訴人經會員公司介紹售屋，雖後來已成交，但在過程中先騙說買方自遠地前來時間不便要申訴人配合出面議價，又說買方已付斡旋金實際上事後才支付且非即期票，簽買賣契約時買方完全未準備買賣價金直至1星期後才入帳，過程中充滿欺騙要求退還服務報酬。	如申訴人申訴事項屬實，會員公司應確實注意下列事項： 切勿以不實資訊誤導客戶，斡旋技巧往往存在重大風險稍有不慎即可能觸法，應避免此種方式從事業務工作。
29	海砂屋仲介未盡告知之責，致使買血本無歸。	然系爭不動產說明書有無依照不動產經紀業管理條例勾選未檢測氯離子？若如此，而仲介並無法即時得知，系爭房屋隱藏有瑕疵，則不得認定仲介依照不動產經紀業管理條例第26條須負賠償之責。然賣方仍負擔瑕疵擔保責任，仲介應盡力協助協調。
30	賣方口頭表示必須要找到房子賣方才能出售系爭房屋，102年11月間賣方口頭表示要提高底價與售價，仲介卻表示已收到定金。	系爭委託銷售契約書是否有將上列口頭表示的事項列入特約條款？或者該契約上有必須全部以契約變更同意書來變更底價與售價而不得用口頭或其他書面為之？因為資料不全，無法說明。若有書面記載條約條款或另以契約變更為之，則賣方的說法在訴訟上較為有利。然有關仲介是否僅以收受定金為已足？契約即屬成立？依照最新的台北地方法院判決，認定以定金之收取不動產買賣契約即為成立，可能剝奪賣方議價空間，恐有無效的情況，新的實務見解值得注意。然本件仍建議賣方與買方由仲介協調，是否找補價金或解約。

台北市不動產仲介經紀商業同業公會(102年10月至12月份消費糾紛案例)

31	<p>斡旋金未退還且並未簽訂不動產買賣契約。</p>	<p>臺灣臺北地方法院就斡旋金之定義認以：「按斡旋金之意義，為買方願買與賣方願賣之價金有一段差距，買方給付仲介人一筆金額，由仲介人為買方向賣方議價之制度。又買方請求仲介人代其議價，此為委任事務之處理，仲介人亦為買方交付定金之代理人，故於斡旋成功時，即代買方交付定金予賣方，買賣雙方之買賣契約即成立。」等語，臺灣臺北地方法院民事判決96年度簡上字第415號，著有明文。而既然仲介沒有辦法達成斡旋，也不可能有斡旋轉訂金的契約成立情況，委託人可以隨時不附加理由，終止其委任契約，請求仲介返還斡旋金。</p>
32	<p>訂約交屋前仲介未告知買方樓上為色情按摩店的厭惡設施，買方認定經紀人員有疏失，請求解約與減少價金。</p>	<p>不動產說明書應記載及不得記載事項壹第二點、第三點修正規定：『（六）建築改良物瑕疵情形：1、有無檢測海砂含氫量及輻射鋼筋？（若有，請附檢測結果，若無，則應說明原因。）2、是否有滲漏水情形及其位置。3、是否有損鄰狀況？4、有無違建或禁建情事？5、是否曾經發生火災及其他天然災害，造成建築物損害及其修繕情形。』依照上開內政部公告不動產說明書事項，若仲介與賣方未盡告知之責，則恐有違反不動產經紀業管理條例第26條與民法第354條之規定。然假設若是系爭房屋地點在廣為周知的風化區內，而賣方於不動產說明書中並未保證無厭惡設施，則可能賣方可以依照民法第355條主張買方有知道其厭惡設施之情況，則買方不得請求解約或減少價金。</p>

台北市不動產仲介經紀商業同業公會(102年10月至12月份消費糾紛案例)

33	<p>委託人認為服務態度不佳，希望將服務費由售價之2.5%，改為1.5%。</p>	<p>內政部89年7月19日台內中地字第8979517號函修正：『一、案經本部邀集專家學者、民間團體暨相關機關等會商後，規定如下：(一) <u>不動產經紀業或經紀人員經營仲介業務者，其向買賣或租賃之一方或雙方收取報酬之總額合計不得超過該不動產實際成交價金百分之六或1個半月之租金。</u> (二) <u>前述報酬標準為收費之最高上限，並非主管機關規定之固定收費比率，經紀業或經紀人員仍應本於自由市場公平競爭原則個別訂定明確之收費標準，且不得有聯合壟斷、欺罔或顯失公平之行為。</u> (三) 本項報酬標準應提供仲介服務之項目，不得少於內政部頒「不動產說明書應記載事項」所訂之範圍，不包括「租賃」案件。(四) 經紀業或經紀人員應將所欲收取報酬標準及買賣或租賃一方或雙方之比率，記載於房地產委託銷售契約書、要約書，或租賃委託契約書、要約書，俾使買賣或租賃雙方事先充分瞭解。二、前項規定自本(89)年7月1日實施』等語。然聲請人語多空泛，若當時有對服務費比例合意，又促成交易者，自然不會因為委託人片面主張而減少服務費。</p>
34	<p>認為賣方反悔不願交屋而違反履約保證制度，買方希望訴請履約並由賣方給付延遲賠償，然仲介房屋的法務於法庭內無法充分協助訴訟，以致買方必須先行撤回後，繼續向賣方求償。</p>	<p>本件買賣糾紛，仲介僅屬於第三人的情況，頂多屬於參加訴訟，買賣雙方才是訴訟當事人，仍希望買方能尋求法律協助例如專業律師來求償，方為正解！</p>
35	<p>買方認為仲介惡意隱瞞最近3個月成交行情主張仲介應該協助買方對賣方解約與賠償。</p>	<p>台灣高等法院100重上字第689號判決：『<u>而被上訴人○○公司未按系爭委託契約第7條第1款約定提供近3個月附近成交行情予上訴人參考，係屬被上訴人○○公司是否依約履行問題，與系爭委託契約成立否無涉。</u>至關於未予審閱期間部分，依消費者保</p>

護法第11條之1第1、2項規定：「企業經營者與消費者訂立定型化契約前，應有30日以內之合理期間，供消費者審閱全部條款內容。違反前項規定者，其條款不構成契約之內容。但消費者得主張該條款仍構成契約之內容。」，僅係條款不構成契約之內容，並非契約全部無效，縱依上訴人抗辯被上訴人○○公司未給予審閱期間，違反該規定，僅為相關條款不構成契約之內容，並非契約不成立，且上訴人未說明其抗辯有何條款無效，從而上訴人上開抗辯均難認有理由。』等語，依照上開判決說明，仲介方即便並未提供3個月成交行情，與仲介契約成立與否無涉，更遑論對賣方主張解約？所以申請人的說法是於法無據的！