

台北市不動產仲介經紀商業同業公會(103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	<p>申訴人經會員公司介紹購屋，在議價過程中因資訊不清楚致申訴人以高於預定之價格成交，主張契約無效，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、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。 2、斡旋過程中建議與客戶保持聯繫使客戶得以知悉其過程，避免誤解。
2	<p>申訴人於民國 100 年 10 月委託會員公司仲介售屋，會員公司未告知申訴人之戶籍未遷入將產生奢侈稅，使申訴人於售屋遭國稅局要求繳納奢侈稅蒙受損失，要求會員公司賠償其損失。</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>現行法令雖未明確規範房屋仲介業者須提醒客戶注意是否會產生奢侈稅的問題，但是該事件會對於客戶造成影響，建議在受託售屋時如發現所有權取得未滿二年之物件，可與客戶討論相關事宜。</p>
3	<p>申訴人經會員公司介紹購屋，簽訂買賣契約書前未事前審閱該契約書，且於未解說之情形下使申訴人與賣方約定房屋氣離子含量之標準，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、首先應說明買賣雙方既已於買賣契約中特別約定物之瑕疵標準，原則上該條款即對於買賣雙方產生拘束。 2、由於約定物之瑕疵標準對於買方影響重大，在約定時應向買方說明其可能產生之影響，並依不動產經紀業管理條例第 24 條之 2 的規定提供客戶規範說明，以避免日後之紛爭。
4	<p>申訴人經會員公司經紀人員介紹出價購屋，但竟然發現水管漏水之現象，但是會員公司置之不理，希望會員公司儘速處理。</p>	<p>※須先說明係因物之瑕疵擔保責任為賣方應負擔，惟漏水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>
5	<p>申訴人經會員公司出價斡旋，但是斡旋金契約未提供事前審閱，要求取消出價取回斡旋金，會員公司置之不理，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、如前所述，應確實將定型化契約提供審閱，至少也應向客戶說明契約

台北市不動產仲介經紀商業同業公會(103年1月至3月份消費糾紛案例)

		<p>書內容。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>2、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>
6	<p>申訴人委託會員公司仲介售屋，但未告知附近行情，所以成交價較附近為低，且買方應給付之買賣尾款竟然變成買方向其借款，並以銷售標的物設定抵押擔保，不符常規交易，故提出申訴。</p>	<p>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，故請確實遵守。</p>
7	<p>申訴人經會員公司經紀人員介紹出價購屋，但竟然發現前陽臺下方外牆處存在嚴重龜裂之現象，但是會員公司於現況說明書及不動產說明書現況調查表事前並未告知及調查故提出申訴。</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： 不動產經紀業管理條例第24條之2第4款的規定，應告知買受人藉專業應查知之不動產瑕疵，故如該瑕疵明顯可見，經紀人員應將其告知買受人，使買方得以事先知悉作為買賣之參考。</p>
8	<p>申訴人委託會員公司售屋，主張其產權有瑕疵須告知買方並於買賣契約書記載，申訴人認為會員公司如此主張又未提出證據說明如何之瑕疵將有損其權益，故提出申訴。</p>	<p>會員公司對於產權之事項採取謹慎之態度值得肯定，因如確有瑕疵將會損及客戶權益。對於客戶之申訴則提出資料具體說明，使客戶得以了解以化解其誤會。</p>
9	<p>申訴人經會員公司介紹購屋，交屋後始發現標的物係海砂屋，然會員公司未能事前查訪得知並告知，使申訴人蒙受損失，要求會員公司買回該房屋。</p>	<p>1、須先說明者係因物之瑕疵擔保責任為賣方應負擔，買方應無權要求仲介公司買回，惟海砂屋瑕疵於不動產交易中仍時有所聞，會員公司均應謹慎處理，積極溝通以減少客戶的不滿。 2、發現瑕疵後會員公司應儘速協助客戶協調賣方出面解決以維護客戶之權益。</p>
10	<p>申訴人經會員公司介紹出價購屋，在支付斡旋金支票以後發現標的物是凶宅，要求會員公司退還斡旋金但會員公司不但不退且將該支票存入帳戶並提出假扣押，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： 1、凶宅屬於重大瑕疵，如買受人出價時並不知情，其應有權利取消出價並要求退還其所支付之斡旋金。 2、由於物之瑕疵對於買方影響重大，</p>

台北市不動產仲介經紀商業同業公會(103年1月至3月份消費糾紛案例)

		會員公司應儘可能事前知悉並告知買方此一訊息，避免日後之紛爭。
11	申訴人經會員公司經紀人員介紹購屋，告知前後陽臺外推但可配合修復，可是事後竟然發現臥室也有外推之情形，且原先承諾之配合恢復又改為須有人舉報才回復，損害申訴人之權益，故主張解除契約。	<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、買賣標的物有無外推之情形應事前查證並告知客戶。</p> <p>2、對於承諾辦理之事項如欲變更應溝通取得雙方之同意始得為之，不可片面變更。</p>
12	申訴人經會員公司介紹購屋，交屋後進行裝潢時始發現標的物係海砂屋，然會員公司未能事前查訪告知，使申訴人蒙受損失，現與賣方已進入司法程序並要求會員公司應退還仲介費並與賣方負連帶責任，故提出申訴。	<p>1、須先說明者係因物之瑕疵擔保責任為賣方應負擔，惟海砂屋瑕疵於不動產交易中仍時有所聞，會員公司均應謹慎處理，積極溝通以減少客戶的不滿。</p> <p>2、發現瑕疵後會員公司應儘速協助客戶協調賣方出面解決以維護客戶之權益。</p>
13	申訴人經會員公司經紀人員介紹出價購置店面，明知其用途為機車買賣修理業，但所介紹的店面竟然無法辦理營業登記，要求解除買賣契約，故提出申訴。	<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>不動產經紀業管理條例第24條之2第3款的規定，應提供買受人關於不動產之必要資訊，如確知買方之用途更應注意其是否符合，使買方得以事先知悉做為買賣之參考。</p>
14	申訴人經會員公司出價購屋，但會員公司未依法進行作業程序諸多缺失，要求取回支票，故提出申訴。	<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>關於不動產交易之過程，現行法規尤其是不動產經紀業管理條例，均有明文規定，會員公司應確實遵守，始能維護客戶權益，獲得客戶信賴否則將受處罰。</p>
15	申訴人經會員公司介紹購屋，會員公司提供不實屋況說明書，成交後發現房屋有重大瑕疵，故提出申訴。	<p>1、須先說明者係依民法之規定，物之瑕疵擔保責任為賣方應負擔，非經紀業之責任，惟關於屋況之問題，會員公司於簽訂委託契約時，即應確實加以了解，事後如發現瑕疵會員公司均應謹慎處理，積極溝通以減少客戶的不滿。</p> <p>2、發現瑕疵後會員公司應儘速協助客</p>

台北市不動產仲介經紀商業同業公會(103年1月至3月份消費糾紛案例)

		戶協調賣方出面解決以維護客戶之權益。
16	申訴人於民國 98 年經由會員公司仲介購屋，於交屋後始陸續發現瑕疵，先是發現房屋曾經以工字樑補強，後來又發現竟然是海砂屋，經告知會員公司後，會員公司僅願意退還本案所收取之服務報酬，因此提出申訴。	<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、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。
17	申訴人經會員公司仲介購屋，於交屋時發現房屋無水可用已立即向賣方反映，交屋後又發現漏水至樓下及屋頂存在結構性之瑕疵，經向賣方及會員公司要求處理，迄今均無回應，致生爭議。	<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、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、對於屋況於簽約前應仔細調查，交屋時應協助客戶進行必要之檢查，發現問題立即要求賣方處理，避免事後發生紛爭。
18	申訴人經會員公司仲介購屋，於交屋後發現房屋漏水，交屋前曾多次向賣方確認，其均表示絕無漏水，此顯然與事實不符，且與鄰居亦因漏水問題發生紛爭，要求賣方買回及會員公司負責。	<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、對於房屋屋況於簽約前應仔細檢查，如果情況允許建議亦可向鄰居查詢。 2、物之瑕疵擔保責任為賣方應負擔，但是會員公司仍應全力協助客戶主張權利。
19	申訴人經會員公司仲介購屋簽約時賣方承諾會留下竹簾，但會員公司之地政士竟未記載於買賣契約中，交屋後賣方及會員公司未經本人之同意擅自取走該竹簾，致生爭議。	<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、對於買賣契約簽訂時雙方所約定之事項例如附贈設備物品等，應確實將其記載於買賣契約書之中以避免爭議。 2、如已經交屋後又欲變更附贈設備之內容仍應經買賣雙方同意始為妥當。

台北市不動產仲介經紀商業同業公會(103年1月至3月份消費糾紛案例)

20	<p>申訴人經會員公司介紹購屋，簽約時雖曾約定「部分漏水自行修繕」，但事後來發現漏水面積極大，立即向賣方及會員公司反映，但是均態度消極，故要求會員公司退還仲介費及賣方負責到底，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、買賣契約簽訂時告知漏水瑕疵是正確的處置，建議對於其位置亦記載於買賣契約書之中，可避免某些爭議。 2、如未特別約定，對於已告知部分以外之其他瑕疵賣方可能仍須負責，會員公司仍應全力協助客戶主張權利，以杜爭議。
21	<p>申訴人經會員公司仲介購屋，於交屋後發現房屋多處漏水，要求會員公司負責。</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>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。並於簽約前應盡量對於房屋進行必要之檢查。</p>
22	<p>申訴人經會員公司介紹購屋包含頂樓加蓋部分，購屋前曾多次詢問頂樓部分的權利有無欠缺，經賣方提供同意書表示權利具有正當性，詎料於交屋後立即出現其他住戶表示異議，且頂樓加蓋事後亦已經報請拆除，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、屋頂平台於性質上屬全體住戶共有，雖然全體區分所有權人曾簽署同意書同意特定區分所有權人使用，但依目前有效之實務見解，如有新入住的區分所有人不知道該同意書的內容，則可主張不受拘束。 2、即使有前述有效之同意書，但亦無改於頂樓增建之部分仍屬違章建築，依然有遭拆除之可能，會員公司應有正確之認知。
23	<p>申訴人經會員公司介紹購屋時會員公司提供海砂屋檢測報告顯示氯離子含量正常，三年後申訴人仍透過會員公司售屋，買方又進行檢測發現竟然高於標準值甚多，於是其要求申訴人負責，申訴人認為會員公司提供不實之檢測報告，故提出申訴。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1、建議可約買賣雙方協商再次委請其他具公信力之專業單位進行檢測以確認房屋是否存在瑕疵。 2、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。