

台北市不動產仲介經紀商業同業公會(104年1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	購屋糾紛，盼解約但無法達成共識，簽約時間短，無契約審閱權，買主先生不知情房仲也知悉只是要求儘快簽名，故提出申訴。	申訴人申訴事項不明確，如其所指契約未審閱如係指買賣契約因其非屬於定型化契約無須提供審閱，惟會員公司應確實注意下列事項： 依不動產經紀業管理條例（下稱本條例）第24條之2第2款規定，應提供契約規範之說明，故會員公司應注意遵守。
2	申訴人委託會員公司售屋，會員公司告知買方樓上係凶宅，但無資料可供佐證，影響賣方權益，提供之成交行情為103年12月，與103年9月有差距，故提出申訴。	1. 本件如確有樓上發生凶宅之情事，仲介公司揭露應屬正確。 2. 應提醒賣方之權益，並及早溝通，以減少紛爭。
3	申訴人經會員公司介紹支付斡旋金出價購屋，後欲取消出價取回斡旋金，但會員公司卻稱賣方出國，其親戚已簽收成交不願退還，後來才發現非親戚簽收而係賣方回國後簽收，影響買方權益，故提出申訴。	如申訴人所述屬實，假設賣方親戚曾獲授權則親戚簽收應屬合法，否則會員公司應盡速協助客戶解決此一爭議，以維護客戶之權益。
4	申訴人經會員公司介紹購屋，交屋後發現房屋因捷運施工傾斜，斜率1/51已極接近1/50，但會員公司未告知影響買方權益，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： 物之瑕疵擔保責任雖為賣方應負擔，然依本條例第24條之2第4款，會員公司依仲介專業應查知之瑕疵，會員公司對於屋況之瑕疵，應多加留意並於知悉後告知客戶以避免紛爭。
5	申訴人經會員公司介紹購買海外不動產，但匯款帳戶遭國家凍結，然會員公司卻仍催促付款，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： 海外不動產交易所涉及之法令等事項與本國存在相當之差異，具有一定程度之風險，所提供之訊息應避免誤導，以杜絕日後爭議。
6	申訴人經會員公司介紹購屋，但賣方未告知將來將會有大樓外觀整修之費用計4萬元須負擔，要求賣方及會員公司各負擔一半均未獲回應，影響買方甚鉅，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： 依本條例第24條之2第3款，會員公司應提供買受人必要資訊，相關資訊如有可能也應向管委會查詢故會員公司應確實遵守，以避免紛爭。

台北市不動產仲介經紀商業同業公會(104年1月至6月份消費糾紛案例)

7	<p>申訴人委託會員公司售屋，但買方以海砂屋為由拒絕購買，後來買賣雙方進行訴訟，訴訟中買賣雙方和解買方賠償申訴人180萬元，但會員公司竟要求一半，申訴人認為不合理，因為會員公司連律師費均不肯負擔，故提出申訴。</p>	<p>對於買賣雙方履約爭議，會員公司應儘速協助客戶協調解決之方案，包含事後是否應支付報酬及數額多寡均應事前溝通，以維護客戶之權益避免紛爭。</p>
8	<p>申訴人經會員公司介紹承租房屋，後因環境紛擾，經屋主同意提前終止租約並沒收一個月及退還一個月押金，約定退租那一天屋主未到，由仲介出面點交無誤。但交屋後屋主稱設備損壞，迄今仍未退還申訴人押金，會員公司亦未能處理稱屋主聯絡不上，申訴人對此提出質疑，故提出申訴。</p>	<p>對於雙方履約爭議，會員公司應儘速協助客戶協調解決之方案，包含是否應協助寄發催告信函等，以維護客戶之權益避免紛爭並減少客戶的誤解及不滿。</p>
9	<p>申訴人委託會員公司介紹售屋，買方出價1,600萬但確告知其出價1,550萬，要求降價至1,530萬元後，會員公司始表示已用1,600萬元售出，過程明顯欺騙，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： 仲介公司本身即具有據實告知的義務，對於斡旋過程所使用之方法需合法，否則恐將觸涉及刑事責任。</p>
10	<p>申訴人經會員公司介紹購屋，出價時即告知此價格包含服務費，經紀人員當時無異議，事後卻又要求須另行支付服務費，如不接受還要沒收斡旋金，影響申訴人權益，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： 依本條例第24條之2第3款，會員公司應提供買受人關於不動產之必要資訊，服務費之收取與否應包含在內，故應事前確認，以維護客戶權益。</p>
11	<p>申訴人委託會員公司介紹購屋，但房屋存在重大瑕疵，漏水、坪數不正確、租約不實等，會員公司並未告知，影響申訴人權益，故提出申訴。</p>	<p>物之瑕疵擔保責任雖為賣方應負擔然依本條例第24條之2第4款，會員公司依仲介專業應查知之瑕疵，及第3款應提供買受人關於不動產之必要資訊，會員公司應多加留意確實調查，以避免紛爭。</p>
12	<p>申訴人委託會員公司介紹購屋，但會員公司要求支付斡旋金卻未確實告知可選擇使用要約書，且未提供契約審閱，告知賣方同意後，申訴人要求退還斡旋金，本來說同意但一再拖延，後來卻又說不可以，故提出申訴。</p>	<p>1. 消費者保護法已修正對於審閱權禁止以定型契約條款要求客戶放棄，故對於客戶之審閱權應落實執行。 2. 收取斡旋金之前應確實告知可選擇使用要約書，以免受處罰。</p>
13	<p>申訴人於民國100年經會員公司介紹購屋，但直至104年要售屋時，才發現一直有一家公司將公司登記於建物之門牌，但會員公司均未告知，影響權益甚鉅，故提出申訴。</p>	<p>對於有無公司登記於某一建物，可請所有權人前往所屬之稅捐處查詢確認，以避免紛爭。</p>

台北市不動產仲介經紀商業同業公會(104年1月至6月份消費糾紛案例)

14	<p>申訴人之父經會員公司介紹購屋，但覺得買賣契約內容不合理也未充分與申訴人溝通經濟能力的問題，影響權益甚鉅，會員公司只是不斷告知會構成違約，不願處理解約的訴求，要求退還5萬元訂金，故提出申訴。</p>	<p>對於雙方履約爭議，會員公司儘速協助客戶協調解決之方案，減少客戶的誤解及不滿。</p>
15	<p>申訴人經會員公司介紹購屋包含車位，向銀行申辦貸款，銀行要求提供車位之相關文件，但賣方及仲介公司均無法提出，又不同意申訴人只單獨購買房屋，影響權益甚鉅，故提出申訴。</p>	<p>如申訴人陳述屬實會員公司應注意如下： 依本條例第24條之2第3款，應提供買受人關於不動產之必要資訊，及第4款會員公司依仲介專業應查知之瑕疵，會員公司應多加留意確實調查以避免紛爭。</p>
16	<p>申訴人經會員公司介紹購屋，但在賣方同意前又曾經其他仲介公司介紹售屋，且未事前審閱契約要求返還10萬元保證金，故提出申訴。</p>	<p>對於雙方履約爭議，會員公司應儘速協助客戶協調解決之方案，減少客戶的誤解及不滿。</p>
17	<p>申訴人經會員公司介紹購屋，支付10萬元斡旋金，但會員公司未提供事前審閱契約及不動產產權資料，及斡旋金與要約書之差別及支付服務費，只稱斡旋金已轉為訂金。要求返還10萬保證金，故提出申訴。</p>	<p>如申訴人陳述屬實會員公司應注意如下： 1. 依本條例第24條之2第3款，應提供買受人關於不動產之必要資訊。 2. 收取斡旋金之前應確實告知可選擇使用要約書，上述事項均應確實執行，以免受處罰。</p>
18	<p>申訴人經會員公司介紹購屋，會員公司未提供事前審閱契約及足夠購屋資訊，影響權益，故提出申訴。</p>	<p>如申訴人陳述屬實會員公司應注意如下： 1. 依本條例第24條之2第3款，應提供買受人關於不動產之必要資訊 2. 消費者保護法已修正對於審閱權禁止以定型契約條款要求客戶放棄，故對於客戶之審閱權應落實執行。但仲介公司於成交後提供買賣雙方使用之買賣契約則無需提供事前審閱。</p>
19	<p>申訴人經會員公司介紹購屋，支付20萬元斡旋金，告知斡旋終止但會員公司通知本人以4600萬元履約，後來屋主又以4800萬元售與他人，並將申訴人之斡旋金與會員公司各分得一半。要求返還20萬斡旋金，故提出申訴。</p>	<p>收取斡旋金之前應確實告知可選擇使用內政部版要約書及與斡旋金契約的替代關係，同時要讓客戶知悉斡旋金制度的內容及責任。</p>

台北市不動產仲介經紀商業同業公會(104年1月至6月份消費糾紛案例)

20	<p>申訴人經會員公司介紹購屋，現況說明書記載無漏水。賣方告知洗手台無熱水管，但申訴人雇請廠商另接熱水管時始發現有熱水管但熱水管及牆壁有漏水，要求會員公司及賣方修繕均未獲同意，故提出申訴。</p>	<ol style="list-style-type: none">1. 如牆壁確有漏水賣方可能須負瑕疵擔保責任，熱水管之部分則或許不必負責因其告知無熱水管。2. 對於雙方履約爭議，會員公司應儘速協助客戶協調解決之方案，以維護客戶之權益避免紛爭並減少客戶的誤解及不滿。
----	--	---