

台北市不動產仲介經紀商業同業公會(104年7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	<p>申訴人於民國 104 年 5 月經由會員公司介紹購屋，會員公司未提供買賣契約審閱期，申訴人事後評估資金能力無法購買，且當時簽買賣契約時已經凌晨，申訴人未能深思匆匆而為，故要求解除買賣，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： 仲介公司於成交後提供買賣雙方使用之不動產買賣契約書雖無庸提供事前審閱，然依條例第 24 條之 2 第 1 項第 2 款的規定，會員公司應提供有關契約內容規範之說明使客戶了解其權利及義務，避免產生爭議。</p>
2	<p>申訴人於民國 104 年 5 月經由會員公司介紹購屋，在議價時會員公司告知因為賣方可能不付服務費要求保留 8 萬服務費，但後來卻發現賣方有支付服務費，會員公司以此不正確的資訊使申訴人支付 8 萬元，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： 如確實以此種方式使客戶支付服務費，此為附條件之約定，如事後證實條件不存在（例如以賣方未付仲介費為條件，但賣方確有付仲介費），客戶恐有請求返還仲介費之權利，會員公司應注意。</p>
3	<p>申訴人於民國 104 年 4 月經由會員公司介紹購屋，但發現天花板較低，交屋後才發現天花板內係樓上之糞管及汙水管，且尚有滲漏的現象但會員公司未告知，故提出申訴要求退還部分仲介費。</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： 依條例第 24 條之 2 第 1 項第 3 款及第 4 款之規定應告知買受人依仲介專業應查知的不動產瑕疵，提供買受人必要資訊，天花板內分佈樓上之汙水管等屬於重要資訊，發生滲漏則屬於瑕疵，如已知悉應告知，請會員公司確實遵守。</p>
4	<p>申訴人於民國 104 年經由會員公司介紹購屋，但發現諸多屋況問題，詢問賣方未獲回覆，且會員公司未告知附近有墓地，後來又突然接到賣方催告信函要求付款，造成申訴人措手不及，故提出申訴要求減少仲介費。</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： 依新版不動產說明書應記載事項中，對於銷售物件週邊三百公尺範圍內的重要環境設施諸如機場、學校、變電所等均須予以記載，包含顯見之私人墳墓，請會員公司確實遵守。</p>
5	<p>申訴人於民國 104 年 5 月經由會員公司介紹購屋，但交屋後發現消防灑水管線及灑水頭均遭拆除但會員公司未告知且未告知高樓層額外之法規要求，故提出申訴要求恢復管線及天花板。</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： 依條例第 24 條之 2 第 1 項第 4 款之規定應告知買受人依仲介專業應查知的不動產瑕疵，提供買受人必要資訊，如已知悉消防管線拆除或為瑕疵應告知，請會員公司確實遵守。</p>

台北市不動產仲介經紀商業同業公會(104年7月至12月份消費糾紛案例)

6	<p>申訴人於民國 104 年 6 月委託會員公司售屋，會員公司 7 月通知已有買方付定金要求申訴簽署訂金契約，但申訴人參閱該份訂金收據後認為對於申訴人沒有保障，且會員公司未提供不動產說明書及成交行情，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"> <li>1. 條例（以下稱條例）第 23 條第 2 項之規定不動產說明書應給賣方簽章。</li> <li>2. 依條例第 24 條之 2 第 1 項第 1 款及第 2 款規定應提客戶類似不動產之交易價格及有關契約內容規範之說明使客戶了解其權利及義務，避免產生爭議。</li> </ol>
7	<p>申訴人於民國 103 年經由會員公司介紹購買英國之不動產，會員公司告知短期間可委託物業公司出租，保證獲利 10 年每年 10%，該房地過戶時間只要二至三週，但是申訴人將價款匯出至今仍未完成過戶，且遲遲未收到權狀及屋況等相關資料亦不知起租日為何，故提出申訴要求賠償損害。</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"> <li>1. 海外購置不動產因客戶對整體投資環境、屋況、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，並隨時與客戶聯繫使客戶知悉案件進行之過程。</li> <li>2. 依不動產經紀業管理條例（以下稱條例）第 23 條第 1 項之規定經紀人員在執行業務過程中應以不斷產說明書向買方做解說，解說前應經經紀人簽章（條例第 22 條第 1 項），此等規定依內政部解釋亦適用海外不動產銷售。</li> <li>3. 另依條例第 24 條之 2 第 1 項第 3 款之規定須提供買受人必要資訊，故會員公司銷售海外不動產時仍應遵守國內法規之規定以免受罰。</li> </ol>
8	<p>申訴人於民國 104 年經由會員公司介紹購屋，該房地只有電梯沒有樓梯，換言之如發生災害將無法逃出，但會員公司未告知此一訊息，故提出申訴要求賠償損害。</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>依條例第 24 條之 2 第 1 項第 3 款之規定應提供買受人必要資訊，沒有樓梯之物件確實少見，此應屬於重大訊息，須予以告知，請會員公司確實遵守。</p>
9	<p>申訴人於民國 103 年經由會員公司介紹購屋，但會員公司未告知進入該房屋須經過他人土地且須支付費用，故提出申訴要求解除契約，將房地買回或賠償。</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> <p>依條例第 24 條之 2 第 1 項第 3 款規定，應提供買受人必要資訊，故請會員公司應確實遵守。</p>

台北市不動產仲介經紀商業同業公會(104年7月至12月份消費糾紛案例)

10	<p>申訴人於民國 104 年經由會員公司介紹購屋，告知管理費半年為 4,800 元，但搬入後卻發現半年是 9,600 元，資訊不正確，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： 依條例第 24 條之 2 第 1 項第 3 款規定，應提供買受人必要資訊，故請會員公司應確實遵守。</p>
11	<p>申訴人於民國 104 年委託會員公司售屋，簽訂專任委託契約及底價，申訴人誤認底價是不得已才會成交的價格，但會員公司卻很快即將房地以此價格售出，會員公司未解釋底價的意義亦未將契約提供申訴人事前審閱，成交價格也低於社區的行情，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： 依條例第 24 條之 2 第 1 項第 1 款及第 2 款規定應提供客戶類似不動產之交易價格及有關契約內容規範之說明使客戶了解其權利及義務，避免產生爭議。</p>
12	<p>申訴人於民國 104 年 8 月間，經由會員公司購屋及塔式停車位，然第一次停車時，車輛即遭刮傷造成損失，才發現原來車位使用存在諸多爭議，但會員公司並未告知故提出申訴，希望退還服務費並將車位買回。</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： 依條例第 24 條之 2 第 1 項第 3 款及第 4 款規定應提供買受人必要資訊及告知買受人依仲介專業應查知的不動產瑕疵，請會員公司確實遵守。</p>
13	<p>申訴人於民國 104 年 10 月間，經由會員公司購屋，發現房屋有壁癌且會員公司亦未告知大樓颱風淹水，廚具亦有缺件，故提出申訴希望賠償價金。</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： 依條例第 24 條之 2 第 1 項第 4 款之規定應告知買受人依仲介專業應查知的不動產瑕疵，提供買受人必要資訊，請會員公司確實遵守。</p>
14	<p>申訴人於民國 104 年 9 月間，經由會員公司購屋，發現房子有滲漏水的痕跡且覺得會員公司的服務不如預期，室內物品亦未清空，故提出申訴希望折讓服務費。</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： 依條例第 24 條之 2 第 1 項第 5 款之規定應協助買受人對於不動產進行必要檢查，如發現未符合約定之事項應儘速協調買賣雙方處理以免造成客戶抱怨。</p>
15	<p>申訴人於民國 104 年 10 月間，經由會員公司購屋，並簽署要約書支付了 10 萬元之要約金，但後來卻發現前述建築案在施工曾發生邊坡崩塌有人死傷之意外，官商勾結之弊案消防設備未通過致未拿到使用執照及計畫中道路仍未通過審查等訊息，會員公司均未告知，故提出申訴要求退還 10 萬元之要約金。</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. 依條例第 24 條之 2 第 1 項第 3 款之規定須提供買受人必要資訊，消防設備未通過致未拿到使用執照及計畫中道路仍未通過審查等應屬必要資訊，如果知悉應告知客戶。 2. 如簽署要約書即不可向客戶收取任何名目且性質上屬斡旋金之款項。</p>
16	<p>申訴人於民國 104 年 9 月間，委託會員公司售屋，後相約申訴人與買方議價但卻未見買方，並要求申訴人簽訂契變</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>

台北市不動產仲介經紀商業同業公會(104年7月至12月份消費糾紛案例)

	書降低底價還內含服務費造成損失，申訴人表示自己有視障要求三天審閱亦未獲理會。隔日向會員公司反映過程有瑕疵，要求其通知買方先不要付款，會員公司卻通知買方提前付款，且告知不履行即為違約，故提出申訴，要求退還服務費。	依條例第24條之2第1項第2款之規定須提供雙方當事人契約內容規範之說明，故於買賣契約簽訂時應告知契約相關規範，使客戶知悉其簽署文件之內容及權利義務避免衍生紛爭。
17	申訴人於民國104年11月間，委託會員公司售屋，會員公司通知與買方面談，但到了現場卻未見買方且要求簽署多份文件後始讓申訴人離開，對於買方簽署之文件不讓申訴人留存，其上亦無經紀人簽章，後來再次邀約想與買方見面了解買方購屋條件及先前曾簽署之文件，但為會員公司拒絕也未收到定金，會員公司還表示未簽約而離去即屬違約，故提出申訴，要求賠償損害。	如申訴人申訴事項屬實，會員公司應確實注意下列事項： 1. 買方出價以後應迅速將此一資訊告知賣方。如已代收定金亦同。 2. 執行業務之過程所需使用之相關契約書經紀人皆應簽章。
18	申訴人於民國104年10月間，委託會員公司售屋，簽訂委託契約時另於契變書簽立底價，並說此底價只供內部參考須達到委託價始成交，但後來卻連底價沒達到會員公司也代收定金，且後來更發現會員公司有洩漏底價之嫌，故提出申訴，要求解除委託契約。	如申訴人申訴事項屬實，會員公司應確實注意下列事項： 依條例第24條之2第1項第1款之規定須提供客戶類似不動產之交易價格，做為客戶定價之參考，如客戶已有不想出售或提高價格的想法應耐心與客戶溝通以化解歧見。如果客戶曾要求底價不能公開，則須遵守以免發生紛爭。
19	申訴人於民國104年9月間，經會員公司經紀人員介紹出價購屋，帶看時賣方建設公司一直強調社區有眾多公共停車位可以使用，簽訂買賣契約後經管委會告知多為提供洽公臨停，真正提供住戶使用者僅有3個且經常停滿，與賣方告知資訊有相當之落差，申訴人要求賣方減少價金，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： 對於賣方或建商所提供之資訊，仍應進行必要之查證，以確保其正確性
20	申訴人於民國104年間，經會員公司經紀人員介紹出價購屋，但是貸款成數不足，故提出申訴要求只願付一半的仲介報酬。	如申訴人申訴事項屬實，會員公司應確實注意下列事項： 依條例第24條之2第1項第3款之規定，須提供買受人必要資訊，必要資訊包含貸款之資訊等，使買方得已知悉其權利及義務。
21	申訴人於民國104年9月間，經會員公司經紀人員介紹出價購屋，簽訂買賣契約支付買賣價金10萬元及50萬元之商業本票，後卻聽說該棟大樓曾有人跳樓，但會員公司並未告知，申訴人已向會員公司表示不買，但賣方卻表示要沒收致生紛爭。申訴人主張會員公司未提供契約事前審閱，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： 大樓有人跳樓的事件，應予已告知。

台北市不動產仲介經紀商業同業公會(104年7月至12月份消費糾紛案例)

22	<p>申訴人於民國 103 年 12 月間，經會員公司經紀人員介紹購屋柬埔寨預售屋並登記於業務員名下，原告知可以迅速售出現卻賠錢也賣不掉，後來才發現該會員公司最近始取得銷售預售屋之資格，佣金發票到現在仍未交付，合約沒有經紀人簽章，該會員公司之主管告知銷售海外不動產不用遵守國內之規定，原先曾承諾願意將購買之預售房地買回但現在又不願履行，反而要求申訴人繼續履約，故提出申訴要求會員公司買回。</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"><li>1. 購置海外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。</li><li>2. 依不動產經紀業管理條例（以下稱條例）第 23 條第 1 項之規定經紀人員在執行業務過程中應以不動產說明書向買方做解說，解說前應經經紀人簽章（條例第 22 條第 1 項），此等規定依內政部解釋亦適用海外不動產銷售。</li><li>3. 另依條例第 24 條之 2 第 1 項第 3 款之規定須提供買受人必要資訊，否則將受 3 萬至 15 萬元之罰鍰。故會員公司銷售海外不動產時仍應遵守國內法規之規定以免受罰。</li></ol>
----	--	---