

台北市不動產仲介經紀商業同業公會(105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	<p>申訴人經會員公司經紀人員介紹出價購屋，交屋前即發現地下室漏水要求修繕，但始終未能徹底修繕且施工草率，現又發現其他滲漏，但賣方拖延不處理。後更聽說該房地曾遭受他人偷改管路，但賣方及會員公司均未告知，影響買方權益，故提出申訴，要求退還佣金並賠償損失。</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： 依不動產經紀業管理條例（下稱條例）第24條之2第3款及第4款之規定，須提供買受人必要資訊，及應告知買受人依仲介專業應查知的不動產瑕疵，否則不僅會遭受主管機關的處罰（3萬到15萬），更會有損害賠償責任，請會員公司確實遵守。</p>
2	<p>申訴人經會員公司經紀人員介紹出價購買車位，並支付斡旋金，後會員公司及賣方公司承辦人員均來電通知出售，但是賣方公司又突然通知該車位不賣了，會員公司未促使賣方公司完成書面承諾造成其權益損失，故提出申訴，要求賠償損失。</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： 1. 會員公司於賣方同意出售時應使賣方簽字確認，並將此同意之訊息通知買方以資明確。 2. 收取斡旋金時注意告知買方可選擇內政部版要約書。</p>
3	<p>申訴人於民國104年11月經會員公司經紀人員介紹出價購屋，簽約後經氬離子檢測發現房屋之氬離子含量超標系海砂屋，經多次協調無法達成共識，故申訴人解除買賣契約，但會員公司竟置身事外，且申訴人後來更發現會員公司經紀人員早已知氬離子含量超標卻未告知，影響買方權益，現又發現標的之結構有瑕疵影響安全，故提出申訴，要求賠償損失。</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： 1. 依民法第567條第1項之規定仲介公司應就其所知據實告知委託人。 2. 依條例第24條之2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，並提供買受人必要資訊，否則不僅會遭受主管機關的處罰（3萬到15萬），更會有損害賠償甚至刑事責任，請會員公司確實遵守。</p>
4	<p>申訴人經會員公司經紀人員介紹出價購屋，已支付訂金及買賣價金，但簽約後拒絕買受，要求退還訂金及買賣價金並主張訂金支付系經紀人員持其信用卡盜刷，故提出申訴。</p>	<p>1. 買賣契約簽訂後除非有法定或約定之事由否則任何一方無片面解除契約之權利，客戶並未說明其不買的事由無法知悉其是否有解除契約之權利。 2. 關於客戶支付訂金或買賣價金之過程及方式均應注意其合法性及正確性。</p>
5	<p>申訴人於民國105年5月經會員公司經紀人員介紹出價購屋，支付斡旋金，帶看時曾告知房屋牆面有些許壁癌，還在可接受範圍內故願意購買，接下來在議價過程中變成賣方降價出售，但是壁癌由買方修繕，然後來在自看屋時發現房屋有壁癌之部分遠遠不止當初所告知的部分，深覺權益受損故提出申訴，要求退還斡旋金10萬元。</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. 依民法第567條第1項之規定仲介公司應就其所知據實告知委託人 2. 依條例第24條之2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，否則不僅會遭受主管機關的處罰（3萬到15萬），更會有損害賠</p>

台北市不動產仲介經紀商業同業公會(105年1月至6月份消費糾紛案例)

		<p>償甚至刑事責任，請會員公司確實遵守。</p> <p>3. 由於屋況瑕疵時常出現，在接受委託時即應盡可能確認以避免紛爭。</p>
6	<p>申訴人於民國105年4月經會員公司經紀人員介紹出價購屋，支付斡旋金，原先所出價格為1900萬，後來會員公司以電話協調提高至1930萬元，並將原先出1900萬元所交付之斡旋金轉至後面之出價使用。但在申訴人未充分思考下，會員公司即安排與賣方見面簽訂買賣契約。由於認為諸多事項仍未談妥思考，且將原先出1900萬元所交付之斡旋金轉至後面支出價使用與約定不符，故提出申訴並拒絕支付買賣價金。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 依客戶之申訴內容判斷，買賣雙方應已簽訂買賣契約。買賣契約簽訂後除非有法定或約定之事由否則任何一方無片面解除契約之權利，依客戶之主張其未必能據此拒絕支付買賣價金或有解除買賣契約之權利 2. 依條例第24條之2第2款及第3款之規定，須公平提供雙方當事人有關契約內容規範之說明及買受人關於不動產之必要資訊，應確實注意遵守。
7	<p>申訴人於民國105年3月經會員公司經紀人員介紹出價購屋，支付斡旋金，價格談定但並未告知斡旋金已轉為訂金，後來因請法師看屋認不適合，故要求退還斡旋金卻告知已轉訂金由屋主取走，故提出申訴。</p>	<p>客戶以此事由拒絕簽訂買賣契約要求退還斡旋金雖未必可以成立，但是會員公司應注意二事是否具備：一為斡旋金契約是否已經客戶事前審閱，其次為是否告知客戶可選擇內政部版要約書，以作為後續處理方向的判斷。</p>
8	<p>申訴人於民國104年11月委託會員公司及另一家仲介公司售屋，當另一家公司有買方出價申訴人同意售出後，會員公司卻遊說申訴人說該買方係假冒，她有一組買方係單親媽媽希望可賣給他，並承諾如日後另一家公司對申訴人主張權利時，其會協助處理。不料事發後會員公司竟不協助且發現買發並非如會員公司所述如此弱勢，另會員公司對於申訴人之服務務費收取近6%有超收之嫌，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. 依條例第19條及第24條之2第2款及第3款之規定，收取報酬需依規定標準不可超收，並須公平提供雙方當事人有關契約內容規範之說明。 2. 與同業競爭時，方式需正當否則有可能違反公平交易法。
9	<p>申訴人於民國104年12月經會員公司經紀人員介紹出價購屋，交屋後始發現白蟻、滲漏水、房屋傾斜及龜裂等多處瑕疵，與不動產說明書之記載內容不符，但賣方置之不理，會員公司亦未查證告知，故提出申訴，要求賠償損失。</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>瑕疵擔保責任雖應由賣方負擔，惟依條例第24條之2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，由於屋況瑕疵時常居於糾紛案件中相當大的比例，會員公司應多加注意。</p>

台北市不動產仲介經紀商業同業公會(105年1月至6月份消費糾紛案例)

10	<p>申訴人委託會員公司售屋，在經紀人員業務技巧及時間壓力之下，未經仔細思考即同意售出並支付142萬元之服務費，但申訴人售屋已虧損數百萬元尚須支付鉅額服務費，故提出申訴，只願意支付依成交價2%計算的服務費。</p>	<p>客戶主張少收服務費雖未必可以成立但會員公司仍應盡量與客戶溝通並注意法令規範之事項是否均已完備以作為後續處理之依據。</p>
11	<p>申訴人經會員公司經紀人員介紹承租店面，委託時即已告知承租經營烘焙業，但會員公司未盡查證之責致使申訴人誤以為該店面符合設立標準而簽立租賃契約，並另與原店面承租人簽立頂讓契約，後來更發現契約之標的與現狀不符，故申訴人要求退還保證金、頂讓金及仲介費，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. 依民法第567條第1項之規定仲介公司應就其所知據實告知委託人 2. 依條例第24條之2第3款之規定，應提供買受人或承租人關於不動產之必要資訊，否則不僅會遭受主管機關的處罰(3萬到15萬)，更會有損害賠償責任，請會員公司確實遵守。
12	<p>申訴人於民國104年10月經會員公司經紀人員介紹出價購屋，但會員公司未告知房屋隔牆即為中繼水箱及機房之事實，影響購屋權益要求解約退款及退還仲介費，故提出申訴。</p>	<p>房屋緊鄰中繼水箱及機房是否屬瑕疵，目前並無相關規範可供參考，但如果客戶於購屋時已提出此一問題，應特別為客戶注意有無此一情形以避免糾紛。</p>
13	<p>申訴人於民國103年經由會員公司介紹購買柬埔寨之不動產，會員公司告知會協助轉單但目前仍未完成，且買賣契約書不符合當地之有效文件。建商並告知已將房地賣給會員公司，但會員公司否認，向建商要付款收據迄今未給，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、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。 2、依條例第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。 3、另依條例第24條之2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。
14	<p>申訴人於民國105年1月經會員公司經紀人員介紹出價購屋，但會員公司經紀人員未提供證照、未見經紀人、未提供契約事前審閱及未開立服務費發票，只有手寫收據。實際簽約條件及服務費收取也與當初簽立收據條件不符，故</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. 各式定型化契約書須提供事前審閱，否則消費者可以主張契約條款

台北市不動產仲介經紀商業同業公會(105年1月至6月份消費糾紛案例)

	提出申訴。	不構成契約之內容。 2. 收取報酬一定要開立發票，以免受罰。
15	申訴人於民國104年9月委託會員公司售屋，因買方不貸款，買賣契約原約定買賣價金分四期付款，買方於過戶前應全部付清價金。但後來買方又要求更改，會員公司及代書於申訴人未充分思考下，遊說申訴人同意變更，將尾款改為於過戶後給付，並由買方開立商業本票來代替履約保證。但後來申訴人認為此舉不妥，已撤銷同意，買方應付款進入履約保證專戶並要求會員公司賠償損失。	如申訴人申訴事項屬實，會員公司應確實注意下列事項： 雖然申訴人未必有權利改變後來的約定，但依條例第24條之2第2款之規定，會員公司須公平提供雙方當事人有關契約內容規範之說明，以避免事後紛爭。
16	申訴人於民國105年1月經會員公司經紀人員介紹出價購預售屋，只有能力預購買一戶但會員公司經紀人員卻誘騙配合其虛增業績多簽數間無妨，致無法處理，並反而要求繳交未出售之款項，否則要沒收原始屋款，故提出申訴。	由於申訴人申訴內容並不明確，較無法判斷責任歸屬，但應注意與客戶之溝通過程應明確，並留存相關佐證資料以助釐清事實真相。
17	申訴人於民國104年9月委託會員公司售屋及同意買方之價格出售，但後來因故不願出售申訴人同意退回斡旋金，但會員公司表示尚須賠償仲介費，故提出申訴。	會員公司應注意委託契約是否已經客戶事前審閱，不動產說明書是否製作並經賣方簽章，以作為後續處理的判斷。
18	申訴人於民國105年1月經會員公司經紀人員介紹出價購屋，出價時曾表示購屋係為安靜讀書之用，不料會員公司卻未告知冷氣主機及廢氣所產生之噪音之問題，致無法讀書及入睡，故提出申訴，要求撤銷買賣契約及取回已付之買賣價金（含本票）。	如果客戶於購屋時已提出其特殊需求，應為客戶注意有無此一情形以避免糾紛。
19	申訴人於民國105年1月經會員公司經紀人員介紹出價購買車位，曾訊問是否會漏水，但會員公司及賣方均告知不會。但移交後卻發現會漏水，且漏水位置的是糞管，而之前曾經修繕，但是均未告知且推給大樓管委會，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： 瑕疵擔保責任雖應由賣方負擔，惟依條例第24條之2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，由於屋況瑕疵時常居於糾紛案件中相當大的比例，會員公司應多加注意。