

台北市不動產仲介經紀商業同業公會(105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>申訴人經會員公司經紀人員介紹出價購屋，交屋後發現標的物系海砂屋，但賣方及會員公司均未告知，影響買方權益，故提出申訴，要求會員公司收回海砂屋。</p>	<p>會員公司應確實注意下列事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 瑕疵擔保責任為出賣人義務，不動產經紀業並無所謂「收回」之義務。</li> <li>2. 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，請會員公司確實遵守。</li> </ol>
2	<p>申訴人於民國105年5月經由會員公司經紀人員介紹出價購買車位，賣方同意售出後又通知稱建設公司不願移轉，且過程中賣方同意出售卻未簽字確認，未提供不動產說明書參閱，影響買方權益，故提出申訴。</p>	<p>會員公司應確實注意下列事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 依條例第23條之規定須提供不動產說明書參閱並解說。</li> <li>2. 接受賣方委託銷售之物件，應確認其權利狀況及是否有權處分，以避免糾紛。</li> </ol>
3	<p>申訴人經會員公司經紀人員介紹出價購屋，交屋前即已發現漏水，會員公司承諾會請賣方修繕後交屋，但交屋後不久又發現標的物漏水未修復，且賣方先前即發生鄰居偷改管線之糾紛，但賣方及會員公司均未告知，影響買方權益，故提出申訴。</p>	<p>會員公司應確實注意下列事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 瑕疵擔保責任雖為出賣人義務，但仍應促請賣方確實履行。</li> <li>2. 依條例第24條之2第3款之規定，須提供買受人必要資訊，請會員公司確實遵守。</li> </ol>
4	<p>申訴人經會員公司經紀人員介紹出價購屋，出價時會員公司未提供不動產說明書解說，要求交付斡旋金但不動產買賣意願書上亦無任何之記載，簽訂買賣契約書時亦無任何人解釋交易內容包含價金履約保證等，甚至內容有諸多錯誤，影響買方權益，故提出申訴，要求取消交易。</p>	<p>如客戶所述屬實會員公司應注意下列事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 依條例第23條之規定須提供不動產說明書參閱並解說。</li> <li>2. 依條例第24條之2第2款及第3款之規定，會員公司須提供買受人契約內容規範說明及必要資訊。請會員公司確實遵守。</li> </ol>
5	<p>申訴人經會員公司經紀人員介紹出價購買澳洲之不動產，購屋前告知買方可貸款七至八成，但後來卻無法達到此一成數，但會員公司告知係政府政策轉變其無法控制，影響買方權益，故提出申訴，要求會員公司協助貸款辦理或尋找其他買方以相同價格購買。</p>	<p>依照內政部最新頒布「不動產經紀業從事國外不動產仲介或代銷業務規範」第二點規定，廣告內容應於明顯處加註「國外不動產投資，具有風險性，請投資人詳閱行銷文件並審慎考量後再行交易」等警語，請會員公司確實遵守。</p>
6	<p>申訴人經由會員公司經紀人員介紹出價購買車位，但會員公司並未告知車位是違建，經市政府通知近日將拆除始發現，影響買方權益，故提出申訴，要求退還仲介費。</p>	<p>會員公司應確實注意下列事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 依條例第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。</li> <li>2. 製作不動產說明書時應確實依照規定之內容記載調查並向買方說明其內容。</li> </ol>

台北市不動產仲介經紀商業同業公會(105年7月至12月份消費糾紛案例)

7	<p>申訴人經由會員公司經紀人員介紹出價購買土地，原先預定購買5筆土地但其中二筆地主不賣，會員公司告知該二筆是既成道路可以不買，經查詢該二筆土地非既成道路，影響買方權益，故提出申訴，要求退還斡旋金。</p>	<p>如客戶所述屬實會員公司應注意下列事項</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 依條例第23條之規定須提供不動產說明書參閱並解說。不動產說明書應確實依照規定之內容記載調查。</li> <li>2. 依條例第24條之2第3款之規定，會員公司須提供買受人必要資訊。請會員公司確實遵守。</li> </ol>
8	<p>申訴人為外國學生經由會員公司經紀人員介紹承租房屋，會員公司未告知該房屋是頂樓加蓋，且該外國學生在人生地不熟的情形下簽下高額租金，及房東私自安裝電表收取不合理電費，影響承租方權益，但會員公司均未協助，且帳目不清，承租方已付款卻稱其未付因而產生糾紛，故提出申訴。</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 如申訴屬實，申訴人其實可依據民法第74條之規定撤銷已成立之租賃契約。</li> <li>2. 租賃定型化契約應記載及不得記載事項於民國106年1月1日已正式生效，會員公司及以出租為業之出租方均應注意遵守。</li> </ol>
9	<p>申訴人經由會員公司經紀人員介紹出價購屋，出賣人為建設公司，申訴人曾簽訂買賣訂金合約並簽立10萬元本票，但簽署合約書前並未經申訴人事前審閱，不動產買賣契約亦同，要求退還本票均遭拒絕，影響買方權益，故提出申訴，要求退還10萬元本票。</p>	<p>會員公司應確實注意下列事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 依照消費者保護法第11條之1第1項消費者有定型化契約之審閱權。</li> <li>2. 依條例第24條之2第2款及第3款之規定，會員公司須提供買受人契約內容規範說明及必要資訊。請會員公司確實遵守。</li> </ol>
10	<p>申訴人經由會員公司經紀人員介紹承租房屋，會員公司未提供委託書及權狀等資料，簽租約之後發現租賃條例諸多不合理抵觸消費者保護法，故要求退還申訴人已付之租金及押金但遭拒絕，因而產生糾紛，故提出申訴。</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 租賃定型化契約應記載及不得記載事項於民國106年1月1日已正式生效，會員公司及以出租為業之出租方均應注意遵守。</li> <li>2. 前述情形之租賃契約於簽訂前須提供承租方事前審閱三日。</li> </ol>
11	<p>申訴人經會員公司經紀人員介紹出價購屋，出價時會員公司曾提到同社區其他房屋曾有氣離子含量偏高之情形，但未告知這就是海砂屋亦未告知風險，反而遊說申訴人不要做檢測。申訴人同意後向銀行申請貸款時，銀行要求申訴人須出具含氣量檢測報告始同意貸款。但賣方不同意檢測致使貸款無法申請，會員公司尚且未告知標的物曾被列為黃標建物，影響買方權益，故提出申訴，要求取消交易。</p>	<p>如客戶所述屬實會員公司應注意下列事項：</p> <p>依條例第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，請會員公司確實遵守。</p>
12	<p>申訴人經會員公司經紀人員介紹出價購屋，簽訂買賣契約書後始發現房屋漏水。屋主稱曾告知會員公司，但會員公司並未告知。另外房屋因有氣離子含量偏高之疑慮，但會員公司卻遊說申訴人不要做檢測，要申訴人簽立不做檢測之聲明，後向銀行申請貸款卻因氣離子含量之疑慮無法同意貸款，影響買方權益，故提出申訴，要求退還服務費、損害三倍之賠償金及減價200萬元。</p>	<p>如客戶所述屬實，會員公司應注意下列事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 依條例第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，請會員公司確實遵守。</li> <li>2. 本件糾紛建議可協調進行氣離子檢測，使貸款可以順利進行。</li> </ol>

台北市不動產仲介經紀商業同業公會(105年7月至12月份消費糾紛案例)

13	<p>申訴人經由會員公司承租房屋，租期屆滿房屋已經返還但出租方迄今仍未返還押金，多次反映均無結果，因而產生糾紛，故提出申訴。</p>	<p>會員公司視情形可協助客戶寄發存證信函催告或是向區公所申請調解，以協助解決紛爭。</p>
14	<p>申訴人經會員公司經紀人員介紹出價購屋，購屋時曾告知會員公司要辦理重購退稅，經會員公司試算認為符合條件於是購買。但交屋後送件辦理時卻遭退件，影響買方權益，故提出申訴。</p>	<p>如客戶所述屬實，會員公司應注意下列事項： 依條例第24條之2第3款之規定，須提供買受人必要資訊，同時所提供之資訊應正確，請會員公司確實注意。</p>
15	<p>申訴人經會員公司經紀人員介紹出價購屋，曾簽立要約書並與賣方約定簽約之時間，購屋時曾告知會員公司需銀行貸款能配合所需之成數始能購買，但後來因銀行貸款無法配合所以無法簽訂買賣契約，但是賣方卻要求申訴人須支付要約書中所載之違約金，但申訴人不知有此條款，影響買方權益，故提出申訴。</p>	<p>會員公司應確實注意下列事項： 1. 依照消費者保護法第11條之1第1項消費者有定型化契約之審閱權。 2. 依條例第24條之2第2款及第3款之規定，會員公司須提供買受人契約內容規範說明及必要資訊，請會員公司確實遵守。</p>
16	<p>申訴人經會員公司經紀人員介紹出價購屋，並支付斡旋金3萬元，但會員公司未提供不動產說明書及成交行情等，即通知成交影響買方權益，申訴人要求取消交易，故提出申訴要求退還斡旋金。</p>	<p>如客戶所述屬實，會員公司應注意下列事項： 1. 依條例第23條之規定須提供不動產說明書參閱並解說。不動產說明書應確實依照規定之內容記載調查。 2. 依條例第24條之2第1款及第3款之規定，會員公司須提供買受人類似不動產之交易價格必要資訊。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。</p>
17	<p>申訴人經會員公司經紀人員介紹出價購屋，曾支付服務費，但會員公司所提供之訊息例如漏水是否有人居住等諸多不實，影響買方權益，申訴人要求退還服務報酬，故提出申訴。</p>	<p>依條例第24條之2第3款之規定，會員公司須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)，更會有損害賠償責任，請會員公司確實遵守。</p>
18	<p>申訴人經會員公司經紀人員介紹出價購屋，交屋後發現標的物漏水，通知修繕均置之不理，影響買方權益，申訴人要求退還服務報酬，故提出申訴。</p>	<p>1. 瑕疵擔保責任為出賣人義務，房仲業者並無所謂修繕之義務。 2. 會員公司視情形可協助客戶寄發存證信函催告或是向區公所申請調解，以協助解決紛爭。</p>
19	<p>申訴人經會員公司經紀人員介紹出價購屋，過程中會員公司未告知賣方要求之訊息，導致買方遭賣方提起刑事告訴，且對於房屋諸多瑕疵例如：配電盤故障、地磚龜裂等缺失不協助處理還要求申訴人交屋，影響買方權益，故提出申訴。要求賠償損害折減仲介費。</p>	<p>依條例第24條之2第3款之規定，會員公司須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)，更會有損害賠償責任，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(105年7月至12月份消費糾紛案例)

20	<p>申訴人經會員公司經紀人員介紹出價購屋，過程中會員公司告知可以進屋丈量，以便於交屋後進行裝潢，但迄今為止賣方僅同意一次，會員公司所聲稱之服務並不如預期，影響買方權益，故提出申訴。</p>	<p>建議會員公司在不違反買賣契約之約定之下，多與賣方溝通協調以協助買方辦理相關事宜。</p>
21	<p>申訴人委託會員公司售屋，過程中會員公司未告知買方係會員公司之拒絕往來客戶，影響申訴人權益，故提出申訴，要求會員公司退還仲介報酬。</p>	<p>依民法第567條第1項之規定，居間人應就其所知據實告知委託人，故會員公司對於影響交易之重要事項應確實告知委託人，以免發生糾紛。</p>
22	<p>申訴人經會員公司經紀人員介紹而出價承租房屋，並支付斡旋金，後因會員公司不退還斡旋金故提出申訴。</p>	<p>會員公司收取斡旋金時應確實使客戶了解其用途，包含違約時之處理方式，使客戶得以知悉其權利及義務。</p>
23	<p>申訴人經會員公司經紀人員介紹出價購屋，交屋後發現天花板板材積水引起壁面滲水，但賣方及會員公司均不願意負責，影響買方權益，故提出申訴。</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 瑕疵擔保責任為出賣人義務，房仲業者並無所謂修繕之義務。</li> <li>2. 會員公司視情形可協助客戶寄發存證信函催告或是向區公所申請調解，以協助解決紛爭。</li> </ol>