

台北市不動產仲介經紀商業同業公會(106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	申訴人經會員公司經紀人員介紹出價購屋，交屋後拆除天花板及其他木板發現諸多瑕疵牆壁破碎鋼筋外露等諸多問題，但賣方拖延不處理，影響買方權益，故提出申訴，要求減少價金。	如申訴人申訴事項屬實，會員公司應確實注意下列事項：依民法第 354 條之規定賣方對於買方有瑕疵擔保責任。另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，經紀業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，並儘速協助買方行使權利。
2	申訴人經會員公司經紀人員介紹出價購屋，交屋後發現多處漏水經賣方修繕後仍未解決，會員公司稱該漏水保固制度會負責處理，但事後雙方對於修繕範圍及方法卻屢屢出現爭執無法有共識，影響買方權益，故提出申訴，要求會員公司儘速處理。	如申訴人申訴事項屬實，建議會員公司既已啟動公司服務制度進行處理，即應掌握時效及客戶之觀感以解決本項紛爭。
3	申訴人為代理人，其主張代理委託人委託會員公司售屋時，即告知因委託人罹患失智症，故關於售屋相關事項均須與他聯絡，但會員公司並未遵守約定，認已構成詐欺故提出申訴。	本案件如委託人並未遭監護宣告或輔助宣告，且其意識清楚表達正常，其所為之意思表示即為有效，為避免爭議，建議遇此類情形時，可將交易過程完整進行證據保存。
4	申訴人經會員公司經紀人員介紹出價購屋，主張會員公司明知氬離子含量超標未告知，竊據不交付檢測報告，影響買方權益，故提出申訴，要求退還買賣價金及仲介服務費。	如申訴人申訴事項屬實，會員公司應確實注意下列事項：依民法第 354 條之規定賣方對於買方有瑕疵擔保責任，故應促請賣方負擔責任。另依條例第 24 條之 2 第 3 款及第 4 款之規定，經紀業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，並儘速協助買方行使權利。
5	申訴人經會員公司經紀人員介紹出價購屋，未告知附近有墳墓及一樓有吸食毒品之住戶，仲介服務費發票少開並告知買賣價金有 50 萬元之部分以裝修公司發票充抵，影響買方權益，故提出申訴，要求解除契約賠償損失。	如申訴人申訴事項屬實，依據不動產說明書應記載事項關於周邊環境之規定會員公司應調查銷售標的 300 公尺範圍內之墳墓，否則恐構成未盡調查之責應擔負損害賠償責任，故應確實注意。
6	申訴人委託會員公司售屋會員公司未提供契約書事前審閱，未提供成交行情，未製作不動產說明書，待申訴人同意出售後因買方不願簽約，故會員公司已交付沒收之定金，但現卻又不斷寄發信函主張申訴人違約，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：依條例第 23 條第 2 項之規定不動產說明書應經委託人簽章，條例第 24 條之 2 第 1 款之規定應提供委託人類似不動產之銷售價格，會員公司應確實遵守否則會遭受主管機關的處罰(3 萬到 15 萬)，更會有損害賠償責任。

台北市不動產仲介經紀商業同業公會(106年1月至6月份消費糾紛案例)

7	<p>申訴人經由會員公司介紹購買馬來西亞之不動產，成交後始知悉所購買之不動產遠高於當地之行請，會員公司並向申訴人收取遠高於當地常規交易數額之定金，但會員公司迄今仍未辦理交屋等事宜，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. 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 款及第 3 款之規定，須提供類似不動產之交易價格及必要資訊，並協助點交。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>申訴人經會員公司經紀人員介紹出價購屋，未告知有多處違建及占用他人土地之情形無合法自來水可用，與標的現況說明書之記載不符，且車位亦不合法，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：依據不動產說明書應記載事項，應注意是否有占用他人土地之情事。另依條例第 24 條之 2 第 3 款及第 4 款之規定，經紀業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>
9	<p>申訴人經會員公司經紀人員介紹出價購屋，過程倉促未提供審閱告知屋況、現況及室內坪數，甚至鋼筋外露的現象。關於漏水修繕事項，契約條款的內容也與口頭保證不符，影響買方權益，希望解除買賣契約退還價金及佣金，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：依民法第 354 條之規定賣方對於買方有瑕疵擔保責任，故應促請賣方負擔責任。另依條例第 24 條之 2 第 3 款及第 4 款之規定，經紀業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，並儘速協助買方行使權利。</p>
10	<p>申訴人經會員公司經紀人員介紹出價購屋，賣方及會員公司均未告知增建部分已遭主管機關認定須予以拆除，影響買方權益，希望減少價金 100 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，依據不動產說明書應記載事項中會員公司應調查有無違建或禁建情事？若有，應敘明位置、約略面積、及建管機關列管情形。故須確實加以遵守。</p>
11	<p>申訴人委託會員公司售屋，會員公司經紀人員未經申訴人同意調降水壓且在成交後又多次為買方聯絡申訴人表示買方要再次看屋，雖經拒絕也曾向會員公司反應，但其處理方式及態度無法接受故提出申訴要求道歉。</p>	<p>本案件依據申訴內容或許未涉及法律問題惟基於服務業追求客戶滿意之精神仍建議會員公司仍續與申訴人溝通以化解雙方之歧見。</p>
12	<p>申訴人經會員公司介紹承租，未告知曾經漏水修繕、許久無人居住及隔壁空地會施工，入住後發現天花板會漏水經與出租方聯繫始發現其已將修繕</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 3 款及第 4 款之規定，經紀業須提供買</p>

台北市不動產仲介經紀商業同業公會(106年1月至6月份消費糾紛案例)

	費用交給會員公司，但會員公司未修繕，屋內尚有諸多瑕疵故提出申訴。	受人或承租人關於不動產必要之資訊及告知買受人或承租人依仲介專業應查知之不動產之瑕疵，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，並協助承租方行使權利。
13	申訴人委託會員公司售屋，簽訂委託契約時未經事前審閱，後因委託標的遭查封無法繼續銷售而需終止委託，會員公司竟仍向申訴人請求報酬，深覺不合理故提出申訴。	依內政部所公告之委託契約書範本之內容及委託人之因素而需終止委託契約時仍須給付報酬，故應非屬於不公平條款，惟會員公司應確實注意下列事項，依條例第24條之2第2款之規定，經紀業須公平提供雙方當事人有關契約內容規範之說明，請會員公司確實遵守。
14	申訴人於民國102年經會員公司經紀人員介紹出價購屋，交屋後發現漏水嚴重潮濕影響健康，又依其所提供之資料誤以為賣方需負擔奢侈稅，影響申訴人出價導致以高於行情甚多而成交故提出申訴。	如申訴人申訴事項屬實，會員公司應確實注意下列事項，依據不動產說明書應記載事項中現已無需對奢侈稅做說明。另依條例第24條之2第3款及第4款之規定，經紀業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，並儘速協助買方行使權利。
15	申訴人委託會員公司售屋，簽訂買賣契約書後因買方反悔不買，但會員公司仍自專戶中扣取約定報酬之70%的仲介報酬，認為服務未完成不應收取如此高之報酬，故提出申訴。	如會員公司確實依照委託契約之約定時期及內容而收取應無違法違約之處，但仍建議與客戶溝通以化解歧見。
16	申訴人經會員公司經紀人員介紹出價購屋，未告知買方權益，未提供建物平面圖及使用執照參閱，致買方陷於錯誤導致契約不成立或解除契約，要求會員公司返還本票，故提出申訴。	會員公司應確實注意下列事項，依條例第23條之規定應製作不動產說明書並解說，第24條之2第2款及第3款之規定，經紀業須公平提供雙方當事人有關契約內容規範之說明，須提供買受人必要資訊，使客戶明瞭其權利及義務，包含房地產權，會員公司應確實遵守。
17	申訴人委託會員公司售屋，會員公司曾提醒可辦理重購退稅，但未提醒戶籍須設籍於出售屋內，導致無法辦理退稅，事後均推給代書卸責，故提出申訴。	依據不動產說明書應記載事項中並無需對重購退稅事項做說明，惟基於服務之立場既已提醒客戶有此權利，仍應協助客戶辦理為宜。
18	申訴人經會員公司經紀人員介紹出價購預售屋，已支付買賣價金，購屋前告知室內為暗管設計亦無樑，但請設計師看圖時始發現既非無樑也非暗管設計，且大樓旁即有一變電所，會員公司亦未告知，故提出申訴。	如申訴人申訴事項屬實，會員公司應確實注意，依據不動產說明書應記載事項中周邊環境調查，應告知銷售標的300公尺範圍內之變電所用地，預售屋案件亦同應確實遵守。
19	申訴人經會員公司經紀人員介紹出價購屋，簽約時賣方同意留下家俱，但因需回家再確認故當時未立即記載，事後卻改以家俱需另外計價，但會員公司於申訴人購屋當時係告知買價包含家俱，現在卻發生此事，故提出申訴。	買賣雙方之約定如與先前相比已有變化，應將此變化記載於買賣契約書內以杜絕爭議。

台北市不動產仲介經紀商業同業公會(106年1月至6月份消費糾紛案例)

20	<p>申訴人經會員公司經紀人員介紹購屋交屋後發現房屋會淹水且潮濕有蟻害，要求原價買回並賠償損害。</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：依民法第 354 條之規定，賣方對於買方有瑕疵擔保責任，故應促請賣方負擔責任。另依條例第 24 條之 2 第 3 款及第 4 款之規定，經紀業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，並儘速協助買方行使權利。</p>
21	<p>申訴人委託會員公司出租成交後，因房客提前終止不租，故要求退還部分服務費。</p>	<p>租賃契約成交後雙方提前終止契約，法令並未規定仲介服務費需比例退還，會員公司並無退還義務，不過建議仍須與客戶溝通化解歧見。</p>
22	<p>申訴人經會員公司介紹租屋，但屋內漏水房東遲未修繕，且多次擅自進入屋內檢視屋況，故要求退租賠償損失。</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：依民法第 429 條之規定出租方有修繕義務，故應促請出租方負擔責任。另依條例第 24 條之 2 第 3 款及第 4 款之規定，經紀業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，並儘速協助承租方行使權利。</p>
23	<p>申訴人經會員公司介紹租屋，但因屋主擅自更動格局造成隔音瑕疵後雙方合意終止租約，但會員公司拒不退還服務費，故提出申訴。</p>	<p>租賃契約成交後雙方提前終止契約，法令並未規定仲介服務費需比例退還，會員公司並無退還義務，不過建議仍須與客戶溝通化解歧見。</p>
24	<p>申訴人經會員公司經紀人員介紹購屋交屋後發現管理費與不動產說明書所記載不符，影響買方權益所以提出申訴，要求賠償損失。</p>	<p>申訴人申訴事項屬實，會員公司應確實注意下列事項：依據不動產說明書應記載事項，管理費或使用費之計算方式屬應記載事項，另依條例第 24 條之 2 第 3 款之規定，經紀業須提供買受人必要資訊，既然需提供必要資訊，所提供之資訊亦須注意其正確性。</p>
25	<p>申訴人經會員公司經紀人員介紹購屋，未告知有天井及陽台外推，格局說 3 加 1 房，實屬違建，提供實價登錄資料不實，未告知屬於關係人交易，誘導申訴人出高價，告知申訴人系第一組客戶，其他人皆擋著，其實賣方已銷售許久。會員公司以種種不當方式成交，故提出申訴要求解約退還買賣價金。</p>	<p>如申訴人申訴事項屬實，會員公司應確實注意，依據不動產說明書應記載事項之規定，會員公司應調查有無違建或禁建情事?若有，應敘明位置、約略面積、及建管機關列管情形，另一條例第 24 條之 2 第 1 款、第 2 款及第 3 款之規定，經紀業須公平提供雙方當事人類似不動產之交易價格、公平提供雙方當事人有關契約內容規範之說明，須提供買受人必要資訊，使客戶明瞭其權利及義務，故會員公司應確實遵守。</p>