

台北市不動產仲介經紀商業同業公會(113 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>申訴人經由會員公司購屋斡旋時即表示未貸到 400 萬元無法購買，成交後賣方簽約時表示基隆一信可以貸到 400 萬元，買方向會員公司表示要將此一條件列為買賣生效要件，但會員公司拒絕，後來因本購買標的為地上權建物無法貸得 400 萬元貸款，影響買方權益，故提出申訴，主張契約無效。</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：依據不動產經紀業管理條例（以下稱條例）第 24 條之 2 第 2 款之規定，公平提供雙方當事人有關契約內容規範之說明，及第 3 款規定提供買受人或承租人關於不動產必要之資訊，由於地上權建物涉及擔保品之價值，對於買方貸款會有影響，應謹慎處理維護買方權益。否則會遭受主管機關的處罰 3 萬到 15 萬，請會員公司確實遵守。</p>
2	<p>申訴人委託會員公司售屋，會員公司明知委售物件尚有租賃關係未到期仍促成申訴人與買方簽訂買賣契約，後來因未能順利解決房客搬遷的問題造成申訴人與買方解除契約並受有損害，另會員公司對於委售其他所有權人以不當之斡旋方式促成交易，故提出申訴，要求會員公司退還仲介費 19 萬餘元，主張契約無效要求返還已付價金。</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：依據民法第 567 條第 1 項之規定：「居間人關於訂約事項，應就其所知，據實報告於各當事人。」，故不可有隱瞞的行為，對於委售標的如有租約未到期，除已確實取得房客搬遷的承諾外，應以買方承受租賃關係最佳，請會員公司謹慎處理。</p>
3	<p>申訴人經會員公司介紹購屋並給付斡旋金，從看屋到出價達屋主的主要出售價格時間非常短暫，最後只好簽約並給付服務費，故提出申訴，想要解除買賣契約，取回 230 萬元的本票。</p>	<p>斡旋金定型化契約未經事前審閱並不會導致買賣契約效力受影響，惟依條例第 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。</p>
4	<p>申訴人委託會員公司出售不動產，會員公司未告知應通知共有物優先承買權人造成優先承買權人請求賠償故提出申訴，要求會員公司賠償。</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：依據民法第 567 條第 1 項之規定：「居間人關於訂約事項，應就其所知，據實報告於各當事人。」，建議會員公司協助申訴人向主張之共有人溝通，以解決本件糾紛。</p>
5	<p>申訴人經會員公司介紹租屋，未告知不能申請租屋補貼，故申訴人決定不承租，所付之訂金遭房東沒收，故提出申訴，要求退還訂金。</p>	<p>依據條例第 24 條之 2 第 3 款之規定提供買受人或承租人關於不動產必要之資訊，由於租屋補助事關承租方權益，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）。</p>
6	<p>申訴人經會員公司介紹購屋，未協助與賣方溝通保留申訴人希望留下之家具及家電，致申訴人需多支出十萬元購置故提出申訴，要求會員公司減收五萬元仲介費。</p>	<p>依申訴人申訴之內容可知，此糾紛屬於溝通落差及對於法令不熟悉所致，建議會員公司協助申訴人向賣方溝通，以解決本件糾紛。</p>
7	<p>申訴人經會員公司介紹購屋，租期屆滿前會員公司詢問是否續租但未告知需給付仲介費，待申訴人表示要續租才告知要收取費用，申訴人只得搬家，會員公司又告知不得申報租賃支出，此與契約約定不合，故提出申訴，要求會員賠償申訴人因此造成之損失。</p>	<p>申訴人申訴之內容可知，此糾紛屬於溝通落差及對於法令不熟悉所致建議會員公司如所提供之服務要收取費用應事先向客戶告知以避免發生糾紛。</p>

台北市不動產仲介經紀商業同業公會(113 年 7 月至 12 月份消費糾紛案例)

8	<p>申訴人經會員公司介紹購屋，會員公司未提供成交行情參閱也未告知賣方尚未取得產權及短期買賣限貸的問題，故提出申訴，要求會員公司解決此一糾紛。</p>	<p>如申訴人申訴事項屬實，依據條例第 24 條之 2 第 1 款之規定公平提供雙方當事人類似不動產之交易價格及第 3 款之規定提供買受人或承租人關於不動產必要之資訊，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)。</p>
9	<p>申訴人經會員公司介紹購屋，交屋後發現漏水嚴重(集水盤)、車位大小與廣告及申訴人需求不符，並於簽約時要求申訴人放棄海砂屋的檢測，另外告知三面採光但實際上僅一面採光，故提出申訴，要求退還仲介服務費、減價、更換車位及檢測海砂屋如不合格即解約。</p>	<p>如申訴人所述屬實，此種情形應屬於物之瑕疵的範圍，依據民法第 354 條的規定賣方應負瑕疵擔保責任，建議會員公司儘速協助客戶行使權利，以利案件後續之進行，維護客戶權益。</p>
10	<p>申訴人委託會員公司售屋並簽訂專任委託契約，會員公司曾告知可改為一般委託契約，但當申訴人通知會員公司後會員公司卻遲遲未做修改，故提出申訴，要求會員公司儘速完成契約內容之變更。</p>	<p>如申訴人所述屬實，請會員公司應儘速與客戶溝通以利案件後續之進行，維護客戶權益。</p>
11	<p>申訴人經會員公司介紹購屋，之後又將房地賠本出售，交屋後買方發現漏水經相關檢驗應為申訴人前手屋主室內裝修所致，申訴人因此賠償買方十四萬元，另外會員公司於申訴人購屋時未提供成交行情參閱，故提出申訴，要求會員公司儘速處理並協助向前屋主求償。</p>	<p>如申訴人申訴事項屬實，依據條例第 24 條之 2 第 1 款之規定公平提供雙方當事人類似不動產之交易價格否則會遭受主管機關的處罰(3 萬到 15 萬)，會員公司應確實遵守。此種情形應屬於物之瑕疵的範圍，依據民法第 354 條的規定賣方應負瑕疵擔保責任，建議會員公司儘速協助客戶行使權利。</p>
12	<p>申訴人經會員公司介紹出價購屋，已與賣方見面洽談簽訂買賣契約事宜，但賣方表示仍要思考合約內容且對於檢測海砂屋未達共識，雙方另約時間洽談但賣方竟未出面，請會員公司連絡亦未回應延宕迄今，故提出申訴，要求賣方賠償斡旋金。</p>	<p>如申訴人申訴事項屬實，請會員公司應儘速與賣方溝通確認其出售意願，以利案件後續之進行，維護客戶權益，會員公司應儘速協助申訴人主張權利。</p>
13	<p>申訴人經會員公司介紹購屋，簽定買賣契約時契約曾註明貸款須達七五成否則解約，但是開始申貸後有銀行告知購買價格太高無法估到此價格，只核貸六七成。某一家願意貸款的銀行承辦人員卻要求配合造假薪資資料，會員公司協調申訴人需賠償賣方四十萬元，故提出申訴，要求無條件解約。</p>	<p>如申訴人申訴事項屬實，依據條例第 24 條之 2 第 1 款之規定公平提供雙方當事人類似不動產之交易價格及第 3 款的規定經紀業須提供買受人或承租人關於不動產必要之資訊，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)。</p>
14	<p>申訴人委託會員公司售屋，決定不賣了但仍刊登售屋廣告造成申訴人困擾，故提出申訴，要求會員公司停止銷售。</p>	<p>本件的糾紛應視委託契約是否已到期，如已逾期會員公司則不得繼續銷售及刊登廣告，如尚未到期但屋主已不想出售請會員公司儘速與客戶溝通，以解決雙方爭端。</p>

台北市不動產仲介經紀商業同業公會(113 年 7 月至 12 月份消費糾紛案例)

15	<p>申訴人經會員公司介紹租屋，但會員公司並未提供所有權相關資料，租約無經紀人簽章亦未實價登錄，故提出申訴，希望退還押金及負擔所生之費用。</p>	<p>如申訴人申訴事項屬實，依據條例第 22 條第 1 項租賃契約須經經紀人簽章（如有違反處罰六萬到三十萬元），第 24-1 條第 1 項會員公司應申報租賃實價資訊，第 24 條之 2 第 3 款的規定經紀業須提供買受人或承租人關於不動產必要之資訊（如有違反處罰三萬到十五萬元）會員公司應確實遵守否則會遭受主管機關的處罰。</p>
16	<p>申訴人經會員公司介紹購屋，會員公司在簽訂買賣契約當日才告知房屋傾斜大於 1/200，交屋時才告之 300 公尺範圍內有變電所未告知樓梯間有滲漏水及屋內前陽台浴廁廊道存在鋼筋裸露的問題，認為權益受損，故提出申訴，主張退還仲介費 27 萬元及屋主修繕瑕疵。</p>	<p>如申訴人申訴事項屬實，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，第 4 款告知買受人或承租人依仲介專業應查知之不動產之瑕疵，會員公司應確實遵守否則會遭受主管機關的處罰，本件案件亦涉及賣方物的瑕疵擔保責任，會員公司應儘速協助申訴人主張權利。</p>
17	<p>申訴人經會員公司介紹購屋，簽定買賣契約前曾多次確認電梯是否會更換，會員公司及賣方均告知因剛換纜繩故不會更換，但在交屋前社區即決議更換電梯，每月集資五千元要付 3 年，認為權益受損，故提出申訴，主張會員公司或賣方負擔此 18 萬元的費用。</p>	<p>如申訴人所述屬實，此種情形應非簽約時所能預見，建議會員公司儘速協助買賣雙方進行溝通，以利案件後續之進行。</p>
18	<p>申訴人經會員公司購屋（無法看屋、無權狀且尚無法交屋的地上權建案），但遲遲無法交屋造成申訴人極大的困擾，最後因遲遲無法交屋只得損失 88 萬元為條件（會員公司收 33 萬元仲介費其餘扣除必要費用後歸屬賣方）解除買賣契約，影響自身權益重大，故提出申訴，要求會員公司退還仲介費及賠償損失。</p>	<p>如申訴人所述屬實，此種情形或許非簽約時所能預見，建議會員公司應協助買賣雙方進行溝通，維護買賣雙方合理的權益，以利糾紛的處理。</p>
19	<p>申訴人經會員公司介紹購屋，簽訂買賣契約書始知悉賣方早已接獲拆除通知的訊息，但會員公司及賣方均未告知且一再強調買賣標的有穩固租金收益，故提出申訴，要求出面協調處理。</p>	<p>此種情形應屬於物之瑕疵及重要資訊未能揭露的範圍，依據民法第 354 條的規定賣方應負瑕疵擔保責任，建議會員公司儘速協助客戶行使權利妥慎與客戶溝通，以利案件後續之進行。</p>
20	<p>申訴人委託會員公司售屋成交價為 7,500 萬元，約定申訴人只須給付 0.5% 的仲介費，簽訂買賣契約之後才發現申訴人簽名的保存聯（黃色）買賣價格為 7,550 萬元，申訴人詢問會員公司後才發現與會員公司的保存聯內容有差異，認為仲介人員存有偽造文書、詐欺、背信、賺差價的行為故提出申訴。</p>	<p>因申訴人所述內容並不明確，不易判斷本件糾紛，但仍請會員公司注意依據條例第 19 條的規定，經紀業或經紀人員不得收取差價或其他報酬，其經營仲介業務者，並應依實際成交價金或租金按中央主管機關規定之報酬標準計收。違反前項規定者，其已收取之差價或其他報酬，應於加計利息後加倍返還支付人，另依據條例第 29 條第 1 項的規定，主管機關尚可處新臺幣六萬元以上三十萬元以下罰鍰，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(113年7月至12月份消費糾紛案例)

21	<p>申訴人經會員公司介紹購屋，簽約前即已與賣方達成如貸款未達八成即無條件解除買賣契約的約定，但簽定買賣契約書時卻未將上述條件記載，後經另行簽訂補充協議書約定房貸如未達2,800萬元且買方不同意補齊差額時無條件解除買賣契約，其後因房貸未能達2,800萬元故買賣契約已經因條件成就而解除，但賣方竟然拒絕返還申訴人已給付的價金，會員公司亦認定申訴人以不正當方式促成條件成就顯未能秉持公正立場，故提出申訴，會員公司應退還仲介費及賠償損失。</p>	<p>本件之爭點在於申訴人是否有以不正當方式促成條件成就而達解除契約的目的，恐須經法院審理判斷，惟仍建議會員公司一秉服務立場儘速妥慎與客戶溝通，公平維護買賣雙方的權益，以利案件後續之進行。</p>
22	<p>申訴人經會員公司介紹租屋，已付定金但屋主反悔不租，會員公司僅願將原定金返還，故提出申訴要求會員公司加倍返還定金及賠償損失。</p>	<p>如申訴人所述屬實，本件糾紛應屬於出租方違約的賠償責任，與會員公司無涉，建議會員公司妥慎與客戶溝通，以利糾紛的處理。</p>
23	<p>申訴人委託會員公司售屋，約定委託價格實收1,700萬元，仲介費欄位則改為空白，後有買方出現願以1,760萬元購買並支付20萬元之斡旋金，因此由申訴人買方及會員公司簽訂買賣意願書約定斡旋有效期間為3日，但該買賣意願書的特別約定事項卻記載申訴人實拿為1,680萬，與委託的約定不符，故申訴人不同意出售並通知買方提供帳戶以退還斡旋金，但會員公司卻要求申訴人須給付其4%仲介費，故提出申訴要求終止委託契約且不得請求給付任何費用或報酬。</p>	<p>依據申訴人所檢附之資料，其似已同意以買賣意願書的條件出售並已簽收買方的斡旋金做為定金，果係如此其恐有違約的風險，但仍建議會員公司妥慎與客戶溝通，以利糾紛的處理。</p>
24	<p>申訴人的父親獨居已辦妥以房養老多年，經銀行通知才知有多家房仲業者曾與父親接觸，查訪才知父親已透過仲介將房地出售，但連買賣契約都不在手上房仲業者也不願提供，反而要求父親履約否則會有違約賠償，但父親年紀大長年酗酒且服用精神藥物，故提出申訴，主張買賣不成立。</p>	<p>如申訴人所述屬實，出賣人在簽定相關的契約書時，其精神狀況將會成為關鍵，但此須透過專業單位鑑定始能得知，恐須經法院審理判斷，惟仍建議會員公司一秉服務立場儘速妥慎與客戶溝通，公平維護買賣雙方的權益，以利案件後續之進行。</p>