

台北市不動產仲介經紀商業同業公會(114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	申訴人委託會員公司售屋，委託期限已經過期，但廣告仍未下架，影響賣方權益，故提出申訴，要求會員公司將廣告下架。	依據不動產經紀業管理條例（以下稱條例）第21條第1項之規定：「經紀業與委託人簽訂委託契約書後，方得刊登廣告及銷售。」，否則依據條例第29條第1款之規定處新台幣6萬元以上30萬元以下的罰鍰，請會員公司確實遵守。
2	申訴人經會員公司介紹購屋，簽訂買賣契約會員公司告知陽台增建曾於110年被報拆目前列管中並記載在買賣契約中，在簽約後才發現陽台增建部分建管處的紀錄為「為112年強制拆除」，與契約的記載不符，故提出申訴，主張撤銷買賣契約及要求返還已付價金與本票。	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。」，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。」，由於陽台增建部分的拆除與否涉及使用的權利及方式，故應調查清楚及正確，否則會遭受主管機關處罰3萬到15萬，請會員公司確實遵守。
3	申訴人經會員公司介紹購屋，簽約前會員公司告知賣方購買的價格屬特殊交易的情形所以較低，簽約當日賣方由代理人出面簽約但無授權書，契約未經提供審閱，未提供成交行情，賣方還是會員公司的員工，實價登錄亦未顯示特殊交易，會員公司有詐騙之嫌，故提出申訴，想要解除買賣契約及要求返還已付價金與仲介費。	如申訴人申訴事項屬實，會員公司應確實注意下列事項：依條例第24條之2之規定：「一、公平提供雙方當事人類似不動產之交易價格。二、公平提供雙方當事人有關契約內容規範之說明。三、提供買受人或承租人關於不動產必要之資訊」，否則會遭受主管機關處罰3萬到15萬，請會員公司確實遵守。
4	申訴人經會員公司介紹購屋，水塔竟然位於隔壁棟地下室導致故障時修繕不易，消防設備也過期，床底下排水孔未用水泥封堵，導致水管堵塞時即淹水，極不合理故提出申訴。	本件申訴人申訴事項不明確，據判斷應是與屋況的瑕疵有關，故會員公司應確實注意下列事項：依條例第24條之2第3、4款之規定：「三、提供買受人或承租人關於不動產必要之資訊，四、告知買受人或承租人依仲介專業應查知之不動產之瑕疵。」請會員公司確實遵守。
5	申訴人的女兒經會員公司介紹租屋，已付定金，但因其已不願承租故定金遭沒收，申訴人覺得其女兒仍是高中學生（已滿18歲），無經驗涉世未深，希望會員退還部分定金，故提出申訴。	會員公司可協助與房東溝通以化解歧見，妥慎處理本件紛爭。
6	申訴人經會員公司介紹租屋，簽訂斡旋金契約載明承租條件並支付1萬元斡旋金，房東提出其他出租條件，但申訴人未同意，後會員公司又傳達房東新的條件，申訴人表示要考慮，就在申訴人尚未同意前會員公司告知房東已同意申訴人最初的條件，並要求申訴人需出面與房東訂約，否則須沒收斡旋金，申訴人立即行使撤回權，會員公司後來又提出不同的條件逕自認定雙方已達成合意，故提出申訴，要求會員公司負責退還斡旋金。	依申訴人申訴之內容可知，其與房東的租屋條件並未完全一致，如果斡旋金契約有約定在出租人未同意以斡旋金契約所記載的條件出租前申訴人有撤回權，申訴人確實有權撤回其承租的意思表示，請會員公司應儘速與客戶溝通以化解歧見。
7	申訴人經會員公司介紹購屋，簽訂買賣契約書後賣方反悔不賣後經調解始繼續履約，但會員公司無故洩漏個資予賣方不告知屋況有漏水瑕疵、阻撓確認漏水未協助檢查，並協助賣方向申訴人催促點交，故提出申訴，要求會員公司退還仲介費並賠償申訴人之損失。	本件應為契約履行遲延及物有瑕疵的糾紛，由於買方何時應給付買賣價金及瑕疵擔保責任契約中都有明文規定，建議會員公司妥慎與客戶溝通，以利案件後續之進行。

台北市不動產仲介經紀商業同業公會(114年1月至6月份消費糾紛案例)

8	<p>申訴人經會員公司介紹售屋，但交屋後一年才發現公設部分的產權未移轉與買方，但會員公司未積極處理買方亦無意購買表示或切結放棄產權登記，致使產權歸屬懸而未決，影響申訴人權益，故提出申訴，要求會員公司協助雙方處理。</p>	<p>請會員公司應儘速妥慎溝通雙方對於未移轉之公設產權部分是否移轉或是放棄購買達成協議，以避免不必要的爭執。</p>
9	<p>申訴人經會員公司介紹購屋，不動產說明書上記載無鋼筋裸露，但在點交後才發現多處裸露，故提出申訴，要求會員公司退還一半仲介費並減少買賣價金七十萬元。</p>	<p>依申訴人所述內容，本件應為物之瑕疵的糾紛，此瑕疵擔保責任屬賣方義務，買賣契約中都有明文規定，建議會員公司妥慎與客戶溝通，以維護客戶的權利，避免不必要的爭執。</p>
10	<p>申訴人經會員公司介紹購屋，會員公司經紀人員告知簽訂買賣契約後會另外讓利十五萬元，簽訂契約後經紀人員反悔不履行，將利益轉交賣方故提出申訴，要求會員公司付款。</p>	<p>如申訴人申訴事項屬實，請會員公司儘速與客戶溝通以化解歧見。</p>
11	<p>申訴人經會員公司介紹購屋，匯款前前往物件現場查看漏水修繕後的結果竟發現更為嚴重，經與屋主協商折價但未能達成共識，故提出申訴，要求會員公司退還本票及支票。</p>	<p>如申訴人申訴事項屬實，本件應為物有瑕疵的糾紛，由於瑕疵擔保責任契約中都有明文規定建議會員公司妥慎儘速與客戶溝通，以化解歧見。</p>
12	<p>申訴人經會員公司介紹購屋，交屋後發現陽台臥室客廳等處皆有滲漏水之現象，故提出申訴要求賣方修繕漏水。</p>	<p>如申訴人申訴事項屬實，本件應為物有瑕疵的糾紛，由於瑕疵擔保責任契約中都有明文規定建議會員公司妥慎儘速與客戶溝通，以化解歧見。</p>
13	<p>申訴人委託會員公司售屋，會員公司告知可以適用自用的土地增值稅，故申訴人降價成交但最後核定的卻是一般稅率，造成申訴人需多付增值稅，故提出申訴，要求會員公司退還80%的仲介費。</p>	<p>如申訴人申述內容屬實，會員公司未提供正確資訊與申訴人，可能已違反民法第567條的規定，請會員公司儘速與客戶溝通以化解歧見，俾利糾紛的處理。</p>
14	<p>申訴人經會員公司介紹租屋，但未經申訴人同意即更換門鎖使得申訴人無法進入使用，又錄製申訴人影像，將租賃契約書帶走，故提出申訴，希望會員公司處理。</p>	<p>本件申訴人的申訴內容並不明確，且無具體訴求，惟建議會員公司應儘速溝通雙方，以化解歧見。</p>
15	<p>申訴人委託會員公司售屋，簽訂委託契約書時未提供審閱，後來要求申訴人在買方的斡旋金契約書簽字時也未提供審閱，簽約當日買方擅自離去未簽約，然會員公司卻突然寄發信函要求申訴人出面簽約，否則須支付居間報酬及違約金認為權益受損，故提出申訴，主張撤銷買賣契約，退還買賣價金。</p>	<p>如申訴人所述的內容本件紛爭應是涉及到申訴人同意買方的購屋條件後但未與買方完成買賣契約的簽訂而產生的糾紛，如果申訴人已經同意出售則會員公司已屬仲介成交，因此才會主張收取仲介報酬，此種情形尚會涉及買方的權益，建議會員公司儘速協助客戶妥慎與客戶溝通，以利案件後續之進行。</p>
16	<p>申訴人經會員公司介紹購屋，買賣契約約定排除賣方物之瑕疵責任，因會員公司表示已經檢查基於信任所以同意此特約。交屋前會員公司通知樓下住戶反映浴室滲漏水，賣方援引特約不願負擔費用，申訴人後來發現樓下竟然也是會員公司仲介成交，其早已知悉有滲漏水的情況，會員公司後來才協調賣方負擔費用故提出申訴，要求退還仲介費。</p>	<p>如申訴人申述內容屬實，則賣方已知悉滲漏水的情況但未告知買方，即使買賣雙方有特約免除瑕疵擔保責任，依據民法第366條的規定特約也會無效，建議會員公司儘速協助客戶妥慎與客戶溝通，以利案件後續之進行。</p>

台北市不動產仲介經紀商業同業公會(114年1月至6月份消費糾紛案例)

17	<p>申訴人經會員公司購屋，會員公司及代書未收取賣方的權狀及印鑑證明，導致買賣無法進行，但會員公司已收取仲介費影響買方權益重大，故提出申訴，要求會員公司賠償返還已付價金及利息。</p>	<p>本件應為契約履行遲延的糾紛，建議會員公司妥慎與客戶溝通，維護客戶應有的權利，以利案件後續之進行。</p>
18	<p>申訴人委託會員公司售屋，在買方剛付第一期款且申訴人仍居住的情況下即將成交資訊公布於社區侵害隱私，故提出申訴，要求退還仲介費。</p>	<p>如申訴人所述屬實，此種情形會員公司已造成客戶困擾，甚至有洩漏個資之嫌，建議會員公司儘速採取補救措施。</p>
19	<p>申訴人經會員公司介紹租屋，廣告上表示可申請租賃補助，也多次向會員公司確認，提出申請後才發現該物件不符合條件，且房東也未委託會員公司出租，導致申訴人權受損，故提出申訴，要求會員公司賠償損失。</p>	<p>申訴人所述屬實，會員公司的行為已違反條例第21條，依據條例第29條第一項的規定可處六萬到三十萬元的罰鍰，建議會員公司儘速與客戶溝通協調，以解決本件糾紛。</p>
20	<p>申訴人經會員公司介紹購屋，簽訂契約時曾詢問水塔狀況，會員公司告知定期維護及清洗，交屋後才被通知分擔水塔整修工程款，認為會員公司未告知此一訊息，故提出申訴，要求會員公司及賣方負擔此修繕費用。</p>	<p>依據條例第24條之2第3款及第4款「三、提供買受人或承租人關於不動產必要之資訊。四、告知買受人或承租人依仲介專業應查知之不動產之瑕疵」。建議會員公司應確實遵守，以免遭受主管機關處罰。並建議儘速妥慎與客戶溝通，以利案件後續之進行。</p>
21	<p>申訴人委託會員公司售屋，原先簽訂專任委契約，後來想改為一般委託但會員公司拒絕，想更改委託價格也遭到拒絕，想要暫緩銷售也遭到拒絕，故提出申訴要求會員公司配合申訴人的需求。</p>	<p>會員公司應注意依據消保法第11條的規定消費者在簽訂契約前有事前審閱條例的權利，另條例第24條之2第1款至第2款的規定：「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」，建議會員公司應確實遵守，以免遭受主管機關處罰。</p>