

台北市不動產仲介經紀商業同業公會(113 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包含一機械停車位，但是會員公司明知本社區機械停車位不好停車(寬度不足 1.7 公尺)卻未告知買方，買方發現後要求退差價，會員公司也不持續協助雙方溝通協調，申訴人只得賠償買方，影響賣方權益，故提出申訴，要求會員公司退還仲介費 36 萬元。	如申訴人所述屬實依據民法第 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。」，如機械停車位確實存在問題，此屬於訂約上重大事項，會員公司應告知買受人，請會員公司確實遵守。
2	1. 申訴人經會員公司介紹購屋，在議價及看屋過程中均未告知買賣標的曾有違建報拆紀錄，直到簽訂買賣契約時始匆匆告知並稱不影響房屋價值。 2. 所提供之成交行情刻意選擇價格較高的物件，誤導申訴人。 3. 告知賣方裝潢有 300 萬元，實際上並無價值。 4. 買賣契約簽訂前未提供審閱，故提出申訴，主張契約無效要求返還已付價金。	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。」，不動產經紀業管理條例（以下稱條例）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，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買預售屋並給付 10 萬元斡旋金，從看屋到出價達屋主要出售價格僅一天，幾天後想要取消出價並發現有審閱期未行使，但會員公司經紀人員告知沒有審閱期的問題，後來才發現在審閱期處有簽字，但並非申訴人打勾，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。	定型化契約未經事前審閱並不會導致契約無效，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。
4	申訴人經會員公司介紹租屋，房東解約不退押金，理由是租約中曾約定房客應負責修繕家電家具，極不合理故提出申訴。	如果本件租賃系住宅租賃且房客非法人，依據租賃住宅市場發展及管理條例第 5 條的規定房東及房客的租賃關係視為消費關係，租賃契約屬定型化契約，如有顯失公平的情形定型化契約條款將無效，本件糾紛如申訴人申訴事項屬實，會員公司應儘速向房東溝通退還押金與房客，以解決本件糾紛。
5	申訴人經會員公司介紹購屋，交屋前才告知所購買的車位編號並非買賣契約書上所載的編號，並威脅申訴人要多付 50 萬元之仲介費，故提出申訴，要求會員公司不可再多收 50 萬元之仲介費。	關於仲介服務費之收取，會員公司應注意應與客戶明文約定金額及給付的時間條件等，此對於買方而言即為必要資訊，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，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），應確實注意。
6	申訴人經會員公司介紹購屋，交屋前告知漏水已修繕且與鄰居無糾紛，待申訴人開始修繕後一樓反映漏水糾紛後賣方與其達成協議，然在申訴人入住使用浴缸後一樓又反映漏水問題，申訴人至一樓看見一樓天花板管線老舊不似已經修繕，賣方及一樓屋主甚至認為係申訴人所造成，故提出申訴，要求會員公司負責，並減少價金。	依申訴人申訴之內容可知，此糾紛屬於物之瑕疵擔保責任之範圍，如對於其發生的時點及原因有所爭執，建議委由專業之鑑定單位進行鑑定，較能釐清爭議。
7	申訴人經會員公司介紹購屋，簽訂買賣契約書後已依約給付買賣價金仲介費裝潢工程費等，但因會員公司與賣方有糾紛，致遲遲無法交屋反而要求申訴人應先撥款，故提出申訴，要求會員公司解決本件糾紛並賠償申訴人因遲延所造成之損失。	本件應為契約履行遲延的糾紛，由於買方何時應給付買賣價金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(113 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購屋，會員公司未告知建物之面積包含梯廳，亦未告知格局圖上的梯廳包含在主建物之內，造成使用面積不足，故提出申訴，要求會員公司就不足的坪數折價賠償。</p>	<p>如申訴人申訴事項屬實，室內使用坪數充足與否屬於其購屋之要件，由於主建物內包含部分公設影響使用面積，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，會員公司應確實遵守否則會遭受主管機關的處罰(6 萬到 30 萬)，會員公司應儘速妥慎處理。</p>
9	<p>申訴人二年前委託會員公司售屋(專任委託)，成交後準備清空房屋時始發現至於屋內的名貴服飾皮包金筆鑽筆等貴重物品均已遺失，且屋內也呈現鋼筋外露漏水壁癌等現象，故提出申訴，要求會員公司賠償損失及尋回遺失物。</p>	<p>依申訴人所述內容，此應屬於財產遭竊取的問題應由警察介入調查，以釐清真相，也建議會員公司於接受委託時如屋主在屋內存放物品應與委託人清點造冊，如有貴重物品應要求委託人自行保管以避免紛爭。</p>
10	<p>申訴人經會員公司介紹購屋及車位(機械)，會員公司經紀人員帶看時告知賣方仍想停原先車位想跟買方換另一車位，原先以為車位均相同更換後才發現該車位上方有橫樑導致車高只能在 160 公分以下，認為會員公司未說明清楚，故提出申訴，要求換回原先車位，不付仲介費及賠償損失。</p>	<p>如申訴人申訴事項屬實，停車位如有高度限制屬交易上重要事項，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，會員公司確實遵守否則會遭受主管機關的處罰(3 萬到 15 萬)，應確實注意。請會員公司確實遵守並應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，僅看屋二次(不到 24 小時)即簽訂買賣契約成交，並約定隔日即需付款否則要付遲延利息，覺得審閱期遭剝奪，故提出申訴，要求會員公司退還訂金取消購買。</p>	<p>由於一般房地交易賣方並非企業經營者，仲介業者在成交後所提供買賣雙方簽訂之買賣契約非定型化契約故無審閱期的問題，依據條例第 24 條之 2 第 2 款公平提供雙方當事人有關契約內容規範之說明及第 3 款之規定，提供買受人或承租人關於不動產必要之資訊，會員公司確實遵守否則會遭受主管機關的處罰(3 萬到 15 萬)，會員公司確實遵守並應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租屋，告知可向政府申請租屋補助，故向屋主承租，並提出租屋補助的申請，但遭駁回理由是租賃物件非供住家使用，故提出申訴，要求會員公司退還仲介費。</p>	<p>如申訴人申訴事項屬實，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，會員公司確實遵守否則會遭受主管機關的處罰(3 萬到 15 萬)，會員公司確實遵守並應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簽訂買賣契約後，買方突然以頂樓因素要求減價，經雙方簽訂協議後又再提出頂樓增建因位置錯誤恐有漏水疑慮要求減價 30 萬，經申訴人拒絕後其立即提起法院調解調解不成後又進入訴訟程序，會員公司要求申訴人先保留 60 萬尾款待糾紛處理完畢後再領取，現買賣雙方已調解成立，但會員公司仍拒不交付前述 60 萬元，經催告後始交款認為會員公司將頂樓增建位置錯置生紛爭，造成權益受損，故提出申訴，要求退還服務報酬 30 萬元。</p>	<p>如申訴人申述內容屬實，會員公司未正確確認頂樓增建位置已違反民法第 567 條第 2 項的規定，請會員公司儘速與客戶溝通以化解歧見，以利糾紛的處理。</p>
14	<p>申訴人的房屋先委託會員公司出租，出租後會員公司又建議將該房屋出售，並告知可以申辦自用增值稅制，但事實上卻是在出租狀況下不符合資格，造成申訴人需多付 52 萬元的增值稅，故提出申訴，要求會員公司負擔多支出的增值稅。</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，以利糾紛的處理。</p>

台北市不動產仲介經紀商業同業公會(113年1月至6月份消費糾紛案例)

15	<p>申訴人經會員公司介紹購屋，簽訂買賣契約並給付 50 萬元後，因家庭因素申訴人主動要求解約但被要求須再給付 150 萬元合計 200 萬元，故提出申訴，希望超過 50 萬以上之違約金不用負擔。</p>	<p>本件為單純違約的案件，建議會員公司應儘速溝通買賣雙方化解歧見。</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時告知買賣標的存在傾斜的情形（傾斜率），但是強調正常使用無結構安全疑慮，但申訴人向銀行貸款遭拒絕後始知悉買賣標的具有重大瑕疵，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>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，本件案件雖曾告知傾斜率，但一般之客戶未必知悉其所代表之涵義及風險，故有關之風險應屬於必要資訊，會員公司應提供客戶知悉。</p>
17	<p>申訴人已委託其他不動產經紀業出售房地（專任委託），會員公司明知此事卻不斷遊說申訴人售予會員公司介紹之買方，並向申訴人說明不會有事，待簽約成交後會員公司又到處說成交致該不動產經紀業察覺，申訴人要求與買方解約但會員公司反要求須賠償買方，故提出申訴，主張無條件解約。</p>	<p>如申訴人所述屬實，此種情形在過去曾有法院判決認為仲介成交的房仲業者對於受委託銷售之業者應負賠償責任，但賣方恐無法解除與買方的買賣契約關係，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>
18	<p>申訴人經會員公司購屋，會員公司未告知屋況存在漏水壁癌等諸多瑕疵亦未告知存有違建，簽訂買賣契約時亦未將不動產說明書交付申訴人，影響自身權益重大，故提出申訴。</p>	<p>如申訴人所述屬實，本件糾紛涉及經紀人員專業上仍有不足之處，會員公司應注意依據條例第 24 條第 1 項雙方當事人簽訂租賃或買賣契約書時，經紀人應將不動產說明書交付與委託人交易之相對人，並由相對人在不動產說明書上簽章。第 24 條之 2 第 3 款，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。建議會員公司應確實遵守，妥慎與客戶溝通，以利糾紛的處理。</p>
19	<p>申訴人經會員公司介紹租屋，簽訂租賃契約書始發現租金金額與會員公司在廣告上所述不符（廣告較低），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違反民法第 567 條第 1 項、條例第 21 條第 2 項及第 24 條之 2 第 3 款，經紀業須提供買受人必要資訊。</p>
20	<p>申訴人經會員公司介紹租屋，簽訂租約的時間協調許久才勉強符合申訴人之時間，且仲介費還要收一個月電費，度數一度還要收 6.5 元高於周圍行情，導致申訴人權益受損，故提出申訴，要求會員公司退還斡旋金。</p>	<p>申訴人所述內容多與服務過程有關，建議會員公司儘速與客戶溝通，以解決本件糾紛。另外依據目前住宅租賃定型化契約應記載事項的規定每度電費不得超過台電夏季電費最高級距，會員公司應注意此事並與房東溝通。住宅租賃契約房客至少有三天審閱期，併此說明。</p>
21	<p>申訴人委託會員公司售屋，簽訂專任委託契約，會員公司通知申訴人買方出價已達出售條件並支付 50 萬斡旋金，但申訴人並未同意以該價格出售，會員公司卻告知如拒絕出售須給付仲介費及賠償買方 50 萬元，此顯不合理，因申訴人未曾同意會員公司可代收定金，故提出申訴，主張立即終止契約。</p>	<p>如申訴人所述屬實，會員公司應先行自我檢視委託契約在簽訂前是否曾提供客戶事前審閱，有無依據條例第 24 條之 2 第 1 款公平提供雙方當事人類似不動產之交易價格等事項。建議會員公司儘速妥慎與客戶溝通，了解其拒絕出售的原因，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(113年1月至6月份消費糾紛案例)

22	<p>申訴人經會員公司介紹租屋，看屋時始告知租金較廣告為高，但又告知屋主另一間房屋較便宜，但需預留通道，扣除通道後之面積符合申訴人所需，遂與屋主簽訂租賃協議書，並支付定金10萬元，但申訴人實際去現場量測後始發現如扣除預留通道後，剩餘面積不符申訴人所需，故提出申訴要求解約取回已付定金。</p>	<p>如申訴人所述屬實，會員公司應注意依據條例第21條第2項前項廣告及銷售內容，應與事實相符，並註明經紀業名稱。廣告及銷售內容與事實不符者，應負損害賠償責任，及第24條之2第3款則規定，經紀業須提供承租人必要資訊，建議會員公司應確實遵守，以免遭受主管機關處罰。</p>
23	<p>申訴人委託會員公司售屋，交屋時已給付仲介費及保留一筆價款，該價款只要申訴人出具切結書表達4月12日前之管理費由申訴人負擔，之後由買方負擔即可退回，但申訴人已提出切結書，迄今會員公司均未積極處理導致保留款(還有冷氣二台)迄今仍未退回故提出申訴，要求會員公司儘速辦理，否則退還仲介費。</p>	<p>本件為單純履約糾紛的案件，建議會員公司應儘速溝通買賣雙方化解歧見，以解決本件紛爭。</p>
24	<p>申訴人經會員公司介紹購屋，簽訂買賣契約時告知繳清水費後即會有水，但賣方繳清水費後仍無水才發現係因買賣標的變更格局，設計水路也變更至他處造成水壓不足及未來維修的問題，認為權益受損，故提出申訴，要求解約。</p>	<p>依申訴人申訴之內容可知，此糾紛屬於物之瑕疵擔保責任之範圍，應向賣方主張權利，但依據條例第24條之2第3款，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。建議會員公司應確實遵守，妥慎與客戶溝通，協助客戶行使權利以利糾紛的處理。</p>