

台北市不動產仲介經紀商業同業公會(114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>申訴人經會員公司介紹購屋已給付訂金,收據上並載明各項租賃條件,雙方契約已成立,但會員公司遲遲未安排簽訂契約,後來始知房東因另一組房客願意簽約二年而將房屋出租他人,構成違約,房東應將訂金加倍退還,但其只有將訂金返還,會員公司亦未積極協助處理,甚至主張簽屬訂金收據不代表契約成立,故提出申訴,要求繼續協助協調屋主履行履約責任。</p>	<p>依據不動產經紀業管理條例(以下稱條例)第24-2條第3款之規定:「提供買受人或承租人關於不動產必要之資訊」,故如果屋主當初即有需簽訂二年租約的出租條件,會員公司即應確實告知承租方,否則依據條例第29條第1項第3款之規定處新台幣3萬元以上15萬元以下的罰鍰,請會員公司確實遵守。</p>
2	<p>申訴人委託會員公司購屋,帶看時會員公司經紀人員告知社區大門口的垃圾推車晚上皆會推走,簽訂買賣契約時再向其確認仍如此表示,簽約後才知是社區住戶長期占用法定空地做資源回收已長達5年,社區管理單位無法處理,影響買方權益,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。以居間為營業者,關於訂約事項及當事人之履行能力或訂立該約之能力,有調查之義務。」,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。」,由於法定空地遭占用做資源回收涉及社區住戶的權益,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。</p>
3	<p>申訴人經會員公司介紹租屋,會員公司經紀人員未告知房屋為海砂屋,租賃契約也未記載,故提出申訴,要求返還已付的仲介費。</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之第3款及第4款規定:「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。」由於海砂屋為買受人或承租人所需知悉的必要資訊,故須調查及告知,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。</p>
4	<p>申訴人與女兒共同經會員公司介紹購屋,買賣契約約定買方無法貸款1,335萬時買賣契約即為解除,然而當買方無法貸款1,335萬時賣方卻拒絕返還申訴人已給付的價款,要求申訴人繼續履約故提出申訴,要求賣方返還已給付的全部價款。</p>	<p>會員公司可協助與買賣雙方溝通以化解歧見,妥慎處理本件紛爭。</p>
5	<p>申訴人委託會員公司售屋,未告知重購退稅的權利,也未提醒須申報所得稅,造成權益受損,故提出申訴。</p>	<p>可否重購退稅雖非不動產說明書應記載事項,仍建議會員公司仍秉持服務精神與客戶溝通以化解歧見,妥慎處理本件紛爭。</p>
6	<p>申訴人經會員公司介紹購屋(包含頂樓加蓋部分),會員公司經紀人員未告知頂樓加蓋部分因前屋主的稅籍未變更至遭受其債權人拍賣,該經紀人員為前屋主的前妻,明知有稅籍存在卻未進行變更,故提出申訴,要求會員公司退還仲介費及賠償損失五倍的懲罰性違約金。</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。以居間為營業者,關於訂約事項及當事人之履行能力或訂立該約之能力,有調查之義務。」,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,由於稅籍資料的變更雖不代表所有權移轉,但對於買受人而言卻是其取得事實上處分權的重要依據,對於其維護權利仍具一定影響,請會員公司應儘速與客戶溝通以化解歧見。</p>

台北市不動產仲介經紀商業同業公會(114年7月至12月份消費糾紛案例)

7	<p>申訴人委託會員公司售屋，不斷遊說降價，後來會員公司的經紀人員出價購買，並要求簽諸多文件但未給予審閱也未解說內容，告知有斡旋金轉訂也未看見任何現金訂金相關簽約條件也未見維護申訴人的權益，故提出申訴，主張買賣無效。</p>	<p>本件應為契約履行遲延的糾紛，由於購屋者為任職於會員公司的經紀人員故引起客戶疑慮認有低賣偏頗之嫌，建議會員公司妥慎與客戶溝通，以利案件後續之進行並注意避免違反條例第16條的規定。</p>
8	<p>申訴人參加會員公司日本房地產銷售說明會，在會員公司的行銷手法下，未經深思即支付訂金並簽訂日文的契約（看不懂其內容），另發現諸多令人疑慮的訊息，影響申訴人權益，故提出申訴，要求會員公司退還訂金，並主張買賣契約無效。</p>	<p>請會員公司注意，銷售海外的不動產依然需依據條例第22條的規定製作不動產說明書並提供買方並向買方解說，依條例第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」，否則依據條例第29條第1項第1款及第3款之規定處新台幣6萬以上30萬元及3萬元以上15萬元以下的罰鍰，請會員公司確實遵守，以避免不必要的爭執。</p>
9	<p>申訴人通知會員公司代管服務部，租屋處空調故障，但是會員公司告知需要數日廠商始能維修。由於天氣炎熱故向房東提出居住飯店費用自租金抵扣，房東同意但會員公司不同意認為此種情形不符合租金折抵的條件，又不能提供其他解決的方案故提出申訴，要求賠償3日的租金。</p>	<p>依申訴人所述內容，本件應屬於租賃服務中委託管理的糾紛，非仲介糾紛，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，因受央行貸款政策影響貸款進度延遲（申請新青安貸款）實屬不可抗力，但會員公司並未事先告知其條件及影響，亦未協助調整交屋時間或風險評估，造成申訴人違約的壓力影響權益，故提出申訴，要求會員公司協助處理有無違約的情事，並不得主張申訴人違約。</p>	<p>如申訴人申訴事項屬實，本件實為履約遲延的糾紛，請會員公司儘速與客戶溝通，協助買賣雙方化解歧見。</p>
11	<p>申訴人經會員公司介紹購屋，簽訂買賣契約書未告知標的物存在營利事業登記，雖經多次催促始終未能遷出影響申訴人貸款及辦理自用稅率的權利，雖然該公司已經解散，但仍造成申訴人不便，故提出申訴，要求會員公司退還仲介費。</p>	<p>買賣標的物是否存在公司登記，在事實上會造成買方的權利影響，在交易過程中應調查是否有此種情形，如果存在應請賣方加以處理並告知買方，建議會員公司妥慎與客戶溝通，以利案件後續之進行。</p>
12	<p>申訴人經會員公司介紹購屋，會員公司告知電線與水管已全室更新，申訴人直到交屋後始知悉此並非事實，嚴重影響權益，故提出申訴，要求會員公司退還仲介費及賠償損失99萬元。</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。以居間為營業者，關於訂約事項及當事人之履行能力或訂立該約之能力，有調查之義務。」，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。本件應有重要訊息不正確的問題，建議會員公司妥慎儘速與客戶溝通，協助客戶主張權利。</p>
13	<p>申訴人經會員公司介紹租屋，廣告標示可開伙全新廚具住辦使用，交屋當日始發現屋內無對外管線故無法開伙，且房屋用途為事務所不得做住家使用，本案涉及廣告不實，要求解約退款但遭屋主及會員公司拒絕，故提出申訴要求賣方解約退款，免除違約責任及追究不實廣告責任。</p>	<p>如申訴人申訴事項屬實，本件應有廣告不實的瑕疵，且依據條例第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。」，室內可否烹煮涉及生活便利的問題屬於重要資訊，本件應有重要訊息不正確的問題，建議會員公司妥慎儘速與客戶溝通，協助客戶主張權利。</p>

台北市不動產仲介經紀商業同業公會(114年7月至12月份消費糾紛案例)

14	<p>申訴人委託會員公司售屋，簽訂買賣契約後，會員公司經紀人員竟要求室內流理台、冷氣、燈具、熱水器均要申訴人清除，申訴人認為與簽定買賣契約雙方的約定不符，買方與會員公司故意挑起紛爭故提出申訴，要求消保官主持公道。</p>	<p>本件實為履約的糾紛請會員公司儘速與客戶溝通，協助買賣雙方化解歧見，以利案件的進行。</p>
15	<p>申訴人經會員公司介紹租屋，會員公司廣告記載可申請租屋補貼，因租賃為工作室而非住宅，會員公司告知會變更，但因會員公司的疏失導致申訴人有八個月的租屋補貼無法領取，故提出申訴，希望會員公司賠償損失。</p>	<p>如申訴人申訴事項屬實，本件應有廣告不實的瑕疵，且依據條例第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。」，租賃物可否辦理租屋補貼屬於對於房客的重要事項，屬於重要資訊，本件應有重要訊息不正確的問題故須調查及告知，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。</p>
16	<p>申訴人經會員公司介紹租屋，看屋時發現店面存在2.1公尺夾層，會員公司告知此夾層在民國76年即已興建屬既有增建，可以就地合法使用，待申訴人支付訂金後請建築師檢視後，建築師表示該夾層並不符合既有增建，無法通過室內裝修的審核，認為房仲及房東未告知樓高僅3.6公尺之建築物若設置夾層，須檢討1.4公尺以上部分屬於違建且未將夾層報備列管，故提出申訴，請求退還訂金。</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。以居間為營業者，關於訂約事項及當事人之履行能力或訂立該約之能力，有調查之義務。」，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。本件應有重要訊息不正確的問題，建議會員公司妥慎儘速與客戶溝通，協助客戶主張權利。</p>
17	<p>申訴人經自稱為會員公司經紀人員介紹租屋，並支付訂金，後因故延後至9月27日簽約時間簽訂租約時，對方卻堅持租約的起租日回溯到9月19日，經申訴人拒絕交易未完成事後查證，才發現經紀人員未於會員公司登錄，故提出申訴，請求退還訂金及行政懲處。</p>	<p>申訴人所述內容，有可能是有人假冒會員公司的經紀人員，也有可能只是單純未將經紀人員備查，如果是前者會員公司應加強對於所屬經紀人員的控管，如果是後者，依申訴人所述內容，其拒絕訂約有理由，建議會員公司儘速協助客戶主張權利，以避免不必要的糾紛。</p>
18	<p>申訴人經會員公司購屋，簽約時始看見買賣契約違反審閱期規定，未提供謄本且賣方尚未持有地上權，與會員公司告知不符且提供不正確的交易資料誤導申訴人，影響自身權益重大，故提出申訴，主張依據民法第74條撤銷買賣契約及返還所簽發之本票。</p>	<p>如申訴人所述屬實，會員公司應注意依據條例的23條規定應以不動產說明書向買方解說，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，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，會員公司以屋主節稅為由將實價登錄金額低報，其後申訴人申請租屋補貼因會員公司所提供的資料不正確遭退件，始發現房東為公益出租人不得高收租金設違規領取租稅優惠，另會員公司涉及非租賃服務業從事租賃代管業務，故提出申訴，要求退還超收租金公開道歉並行政懲處。</p>	<p>如申訴人所述屬實，此種情形會員公司已違反條例第24條之1第1項：「經營仲介業務者，對於居間或代理成交之租賃案件，應於簽訂租賃契約書之日起三十日內，向直轄市、縣（市）主管機關申報登錄成交案件實際資訊」，如有違反依條例第29條第1項第5款可處新臺幣一萬元以上五萬元以下罰鍰，會員公司應確實遵守。另如有為房東代收租金或押金的行為，恐涉及租賃代管業務，應依規定申請成為合法業者，否則將遭受處罰。</p>

台北市不動產仲介經紀商業同業公會(114年7月至12月份消費糾紛案例)

20	<p>申訴人經會員公司介紹租屋，租期屆至(9月底)前曾詢問會員公司是否要續約，會員公司告知房東願意續約但未完成租約的續訂，到期後(10月)申訴人匯款10月租金(尚未續訂租約)後並詢問是否可承租至12月底，但房東不同意，並告知如果不續約須於10月底搬遷，屆時未搬遷須給付違約金，故提出申訴，主張已成為不定期租約房東無權要求違約金。</p>	<p>如申訴人所述內容屬實，其與房東間的租賃契約已成為不定期租賃關係，建議會員公司應注意此事並與房東溝通儘速解決本件紛爭。</p>
21	<p>申訴人委託會員公司購屋，簽訂買賣契約，發現屋外大面積牆壁水泥破裂露出紅磚及鋼筋，房間天花板有壁癌、五樓天花板有外禿裂痕壁癌、外牆破裂，但會員公司不動產說明書均未記載，申訴人雖與賣方約定賣方不負物之瑕疵責任，但會員公司迴避不談其疏失，故提出申訴，主張賣方免責特約無效，賣方應負修繕瑕疵，會員公司應賠償損失。</p>	<p>如申訴人所述屬實，會員公司應先注意申訴人所述之瑕疵為何在不動產說明書中未予以記載，如賣方有故意不告知瑕疵的情形，免除瑕疵擔保責任的特約，依民法第366條的規定無效。建議會員公司儘速妥慎與客戶溝通，以利案件後續之進行。</p>
22	<p>申訴人經會員公司介紹購屋，廣告及看屋時均告知室內為3房2廳2衛，但交屋後發現房屋傾斜，更發現標的物原為一房格局，並因格局與竣工圖不符遭都發局對申訴人罰款，故提出申訴，要求會員公司退還仲介費及賠償恢復原格局的損失。</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。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，簽訂委託契約書後，會員公司隨即又拿出一份變更契約書將委託價格調降(4,166萬)，後來買方出價4,268萬元成交，但申訴人認為本件買方代看多組理應為其努力至最高價格，對會員公司顯然未為如此，故提出申訴，只願意支付百分之二的仲介費，並要求履約保證公司暫勿撥付仲介費予會員公司。</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，支付斡旋金後，會員公司始告知標的物存在私人設定貸款，認為權益受損，故提出申訴，要求退還斡旋金。</p>	<p>如申訴人所述屬實，會員公司應注意依據條例的23條規定應以不動產說明書向買方解說，第24條之2第3款，經紀業須提供買受人必要資訊，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>
25	<p>申訴人經會員公司介紹購屋，依買賣雙方約定賣方應於9月8日前將公司登記遷出及完稅，但會員公司明知卻未告知賣方有多家公司，須逐一辦理遷出，後來果然未如期完成，造成無法安排貸款裝潢及搬遷等事項，故提出申訴要求會員公司退還仲介費及不得收取代書費。</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，並協助客戶行使權利以利糾紛的處理。</p>