
不動產經紀業者如何避免 與客戶交易糾紛

李慧千律師
2023.12.13

不動產委託銷售定型化契約

應記載事項

契約審閱期間

本定型化契約及其附件之審閱期間（不得少於三日）

- 違反前項規定者，該條款不構成契約內容。但消費者得主張該條款仍構成契約內容。
-

契約審閱權

契約於中華民國 112 年 12 月 13 日經買方攜回審

閱 7 日（契約審閱期間至少五日）

買方簽章：

賣方簽章：

尾頁之日期之記載應為何？

中 華 民 國 1 1 2 年 1 2 月 1 3 日

消費者主張

伊委託A公司居間仲介**銷售**其所有之不動產，雙方簽訂**專任**委託銷售契約書，約定委託售價為**1950**萬元，委託期間一個月，委託報酬則為成交價格之**4 %**，並由A公司之受僱人甲負責仲介銷售事宜。嗣應受僱人乙之要求，另簽訂委託事項變更契約書，**約定降低委託售價並分別延一個月及二個月**，即不再續約。然伊於簽訂上開專任委託銷售契約書及委託事項變更契約書之定型化契約時，A公司並未依消費者保護法第**11**條之**1**之規定給予伊**3日以上之審閱期間**，復違反公平交易法第**24**條之規定，未告知有內政部版本可供選擇，其契約條款顯失公平，應屬無效。又乙於委託銷售期間屆滿後，竟以電話聯絡伊，表示有買主對系爭不動產有與趣，伊先到A公司分店，甲與乙在伊全無議價心理準備之情況下，**隱匿不動產房價之重要事實**，向伊遊說出售不動產達**3、4**小時，並要求立即簽約。伊因無充分時間考慮接受或拒絕，而於完全未磋商自行書寫條款，亦未使用要約書或斡旋定金之情形下，以總價**1800**萬元之低價，依代書之指示，與買方簽訂不動產買賣契約書。然有關該契約價金履約保證部分，伊並未同意；代書並未逐條告知且未經伊同意，即擅自於銀行履保申請單上蓋章。**其全部簽約過程，顯有欺罔行為，違反交易秩序之正當及公平公正誠信原則，已違反公平交易法第24條及消費者保護法第12條之規定無效。**

■ 最高法院之見解

- 企業經營者於訂約前，未予消費者合理之審閱期間，亦**僅生**由企業經營者單方所預先擬定之**定型化契約條款**，**不構成契約之內容**，**非謂當事人間之契約關係不成立或無效**。此因定型化契約條款未能列為契約內容之事項，應視兩造間契約之性質，**依相關法律規定補充之**。
 - 企業經營者於其所提供之定型化契約中，加註消費者自願拋棄契約審閱權之條款，按其情形顯失公平者，**依民法第二百四十七條之一第三款、第四款之規定**，該條款應屬無效者，仍應由企業經營者舉證證明已提供消費者合理審閱契約之期間。
-

所謂依相關法律規定補充之案例

-
- **仲介公司主張**：消費者甲與其妻乙於民國110年7月29日與仲介公司簽訂一般委託銷售契約書，自同年8月1日起將消費者各有之房屋暨土地委託仲介公司以1億5800萬元銷售，服務報酬為實際成交價之百分之3，應於交屋時繳清，至委託期限屆滿，雙方於111年4月1日復簽訂契約書內容更改附表，將委託日期延至111年4月30日。嗣證人鄭XX於111年4月15日以每戶5500萬元、共計1億1000萬元價格，買受系爭不動產，並委由代書於仲介公司簽訂不動產買賣契約書，依約辦理過戶手續，再於同年7月13日付清款項及點交房產完畢。詎消費者竟以出售價格太低，拒不依約給付服務報酬，爰依委託銷售契約第5條約定、民法第566條及第568條規定，請求消費者給付依銷售價金5500萬元之百分之3計算之服務報酬165萬元等語。
-

-
- 消費者主張於110年7月29日簽訂委託銷售契約當日，始首見該契約書，並未有審閱期，違反消費者保護法第11條第1項規定，是該定型化契約之約定應為無效，兩造後續簽訂之系爭更改附表則屬更改無效之契約，當亦屬無效。縱認委託銷售契約第5條為有效，然兩造於簽立系爭更改附表時，因價金與仲介公司預估有落差，仲介公司之訴訟代理人陳○○曾向消費者夫婦表示不會向二人收取仲介費，消費者夫婦方簽立系爭更改附表，同意以落差近5000萬元之價格出售各別不動產，仲介公司曾向證人鄭XX表示因未向消費者收取仲介費，所以價金可以壓低，故此事為證人鄭XX所明知。從而仲介公司請求為無理由。
-

法院認定理由(一)

-
- 按企業經營者與消費者訂立定型化契約前，應有三十日以內之合理期間，供消費者審閱全部條款內容。違反第一項規定者，其條款不構成契約之內容。但消費者得主張該條款仍構成契約之內容。消費者保護法第11條之1第1項、第3項分別定有明文。
 - 觀原告提出之一般委託銷售契約書前言部分記載「本契約於中華民國110年7月29日經攜回審閱__日（契約審閱期間至少為三日）。違反前項規定者，該條款不構成契約內容。但委託人得主張該條款仍構成契約內容。...」，及末端簽約日期記載「中華民國110年7月29日」，可知原告係於110年7月29日將系爭委託銷售契約交付被告審閱，兩造並於當日簽約。再酌以系爭委託銷售契約條款共16條，內容係就委託銷售系爭不動產之各項細節及兩造之權利義務詳加約定，原告於交付系爭委託銷售契約當日，即與被告簽約，原告顯未給予被告合理之審閱期。至原告主張契約內容很長，均會事先給委託人看，事後才簽約云云，則未提出任何證據可佐，自非可採。
-

-
- 準此，原告未給予被告合理審閱期，違反消費者保護法第11條第1項規定，依同條第3項規定，系爭委託銷售契約第5條給付仲介報酬之約定不得構成契約內容而屬無效，則本於系爭委託銷售契約所簽定延長委託期間之系爭更改附表，當亦屬無效。
 - 則原告依系爭委託銷售契約第5條約定請求被告給付仲介報酬，即無所據。
-

法院認定理由(二)

- 按稱居間者，謂當事人約定，一方為他方報告訂約之機會或為訂約之媒介，他方給付報酬之契約；如依情形非受報酬即不為報告訂約機會或媒介者，視為允與報酬；居間人，以契約因其報告或媒介而成立者為限，得請求報酬，民法第565條、第566第1項、第568條第1項規定甚明。
- 查消費者出售系爭不動產，係經由仲介公司報告訂約之機會及媒介，兩造間就仲介出售系爭不動產之法律關係，應屬居間契約。又兩造間之系爭委託銷售契約之約定既為無效，業如前述，自應適用民法居間之規定規範兩造之權利及義務。又仲介公司主張消費者拒絕給付仲介報酬後，兩造於協商過程中已合意將賣方仲介報酬降為價金之百分之2等語，業據仲介公司提出律師函為證，並為消費者所不爭執。足認兩造就系爭居間報酬已合意以銷售金額百分之2計算，則仲介公司依民法第568條第1項規定，請求消費者給付服務報酬110萬元（計算式： $55,000,000 * 2\% = 1,100,000$ 元），即屬有據。

委託銷售之標的

- 土地標示（詳如登記簿謄本）
 - 建築改良物標示（詳如登記簿謄本）
 - 車位標示（詳如登記簿謄本）
 - 附隨買賣設備
-

委託銷售價格

- 委託人願意出售之土地、建築改良物、
幣 元整，車位價格為新台幣 元整，總價格為新台幣 元整，合計新台幣 元整。
 - 前項之金額未記載者，不動產委託銷售定型化契約無效。
 - 委託售價得經委託人及受託人雙方以書面變更之。
 - (公版加註)
-

委託銷售期間

- 委託銷售期間自民國 年 月 日起至 年 月 日止。
 - 未記載委託銷售期間者，委託人得隨時以書面終止。
 - 前項委託期間得經委託人及受託人雙方以書面同意延長之。
(公版加註)
-

服務報酬

- 買賣成交者，受託人得向委託人收取服務報酬，其數額為實際成交價之百分之 （最高不得超過中央主管機關之規定）。
 - 前項空白處未記載者，受託人不得向委託人收取服務報酬。
-

受託人之義務

-
- (一) 受託人受託處理仲介事務應以**善良管理人之注意**為之。
 - (二) 受託人於簽約前，應據實提供該公司（或商號）近三個月之成交行情，供委託人訂定售價之參考；如有隱匿不實，應負賠償責任。
 - (三) 受託人受託仲介銷售所做市場調查、廣告企劃、買賣交涉、諮商服務、差旅出勤等活動與支出，除有委託人與受託人雙方同意終止及委託人終止契約外，均由受託人負責，受託人不得以任何理由請求委託人補貼。
 - (四) 受託人製作之不動產說明書，應指派不動產經紀人簽章，並經委託人簽認後，將副本交委託人留存；經紀人員並負有誠實告知買方之義務，如有隱瞞不實，受託人與其經紀人員應連帶負一切法律責任；其因而生損害於委託人者，受託人應負賠償責任。
 - (五) 如買方簽立「要約書」（如附件），受託人應於二十四小時內將該要約書轉交委託人，不得隱瞞或扣留。但如因委託人之事由致無法送達者，不在此限。
-

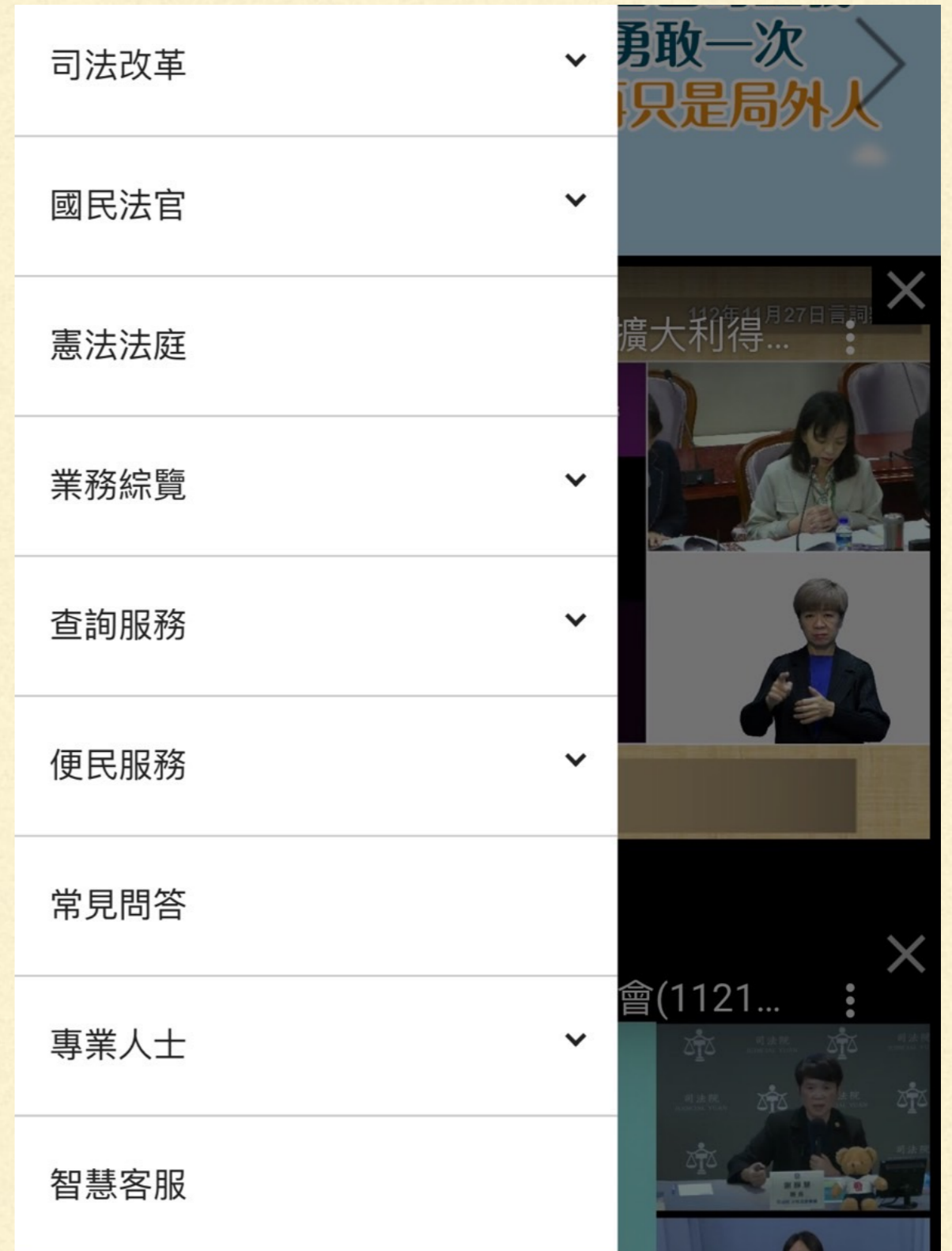
-
- (六) 受託人應隨時依委託人之查詢，向委託人報告銷售狀況。
 - (七) 契約成立後，除委託人同意授權受託人代為收受買方支付之定金外。否則視為不同意授權。
 - (八) 受託人應於收受定金後廿四小時內送交委託人。但如因委託人之事由致無法送達者，不在此限。
 - (九) 有前款但書情形者，受託人應於二日內寄出書面通知表明收受定金及無法送交之事實通知委託人。
 - (十) 受託人於仲介買賣成交時，為維護交易安全，得協助辦理有關過戶及貸款手續。
 - (十一) 受託人應委託人之請求，有提供相關廣告文案資料予委託人參考之義務。
-

所有權人(出賣人)與簽約人相同

應調查有無行為能力

買受人同樣也是

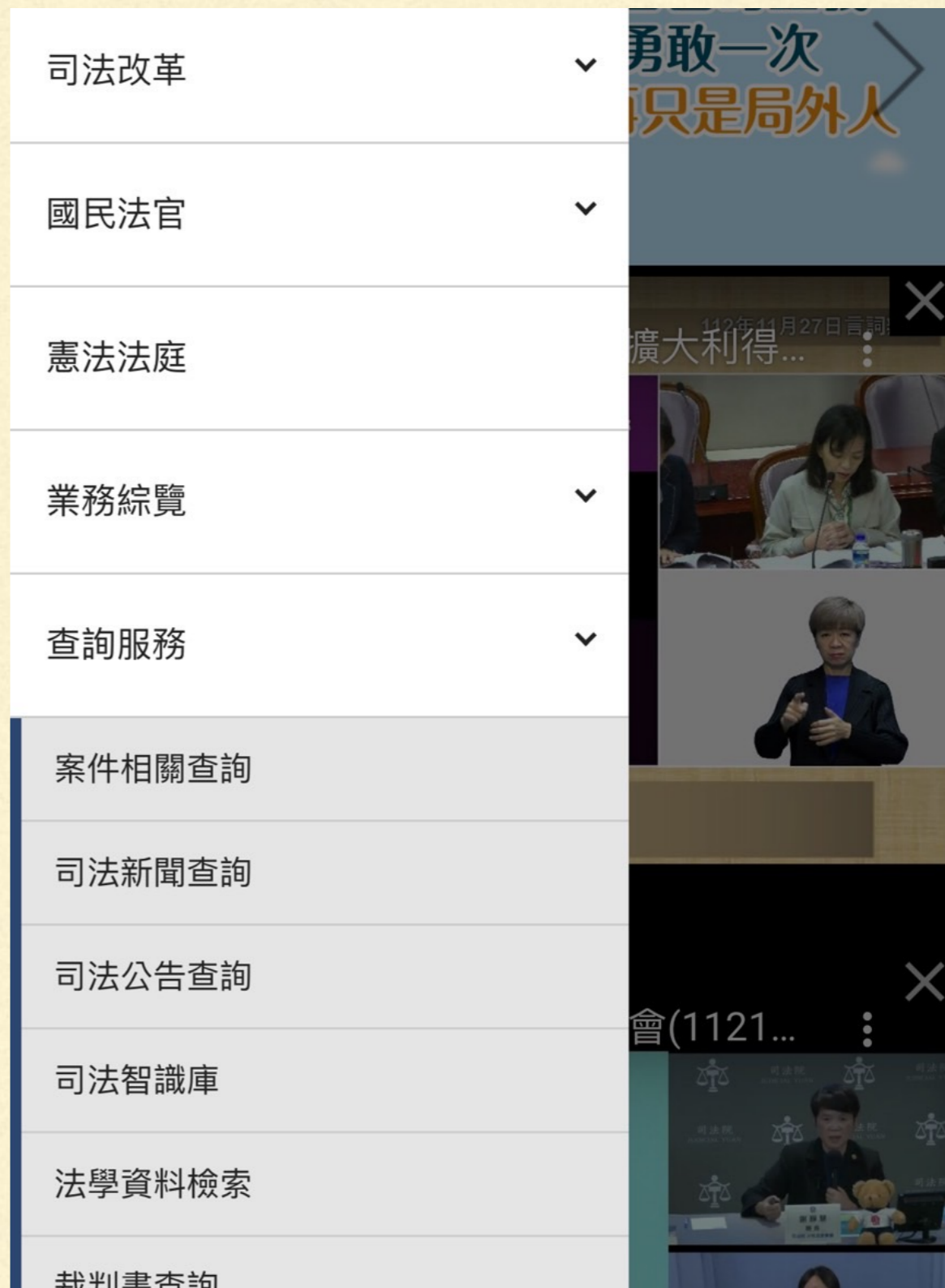
1. 司法站網頁
2. 點開左上角
3. 點開查詢服務



1. 點開查詢服務

2. 出現司法公告查詢

3. 點開司法公告查詢



1.點開司法公告 查詢後如右圖 2.點開家事事件 公告

1. 法人登記公告

2. 夫妻財產登記公告

3. 法拍公告

4. 公示送達公告

5. 消債破產公告

6. 公示催告公告

7. 家事事件公告

8. 除權判決公告

如有委託人個資，
即可查詢委託人
有無受監護宣告
或輔助宣告

家事事件公告查詢			
法院別	全部	◇	
類別	全部	◇	
姓名	<input type="text"/>	禁止關鍵字「八	
身分證字號 / 護照號碼	<input type="text"/>		
公告日期	<input type="text"/>	📅 ~	<input type="text"/> (日期範例:1

參訪

- 自108年12月10日起之家事事件之「公示送達公告」，請
- 本網頁已於105/4/8整併 <司法最新動態監護輔助宣告網
[家事事件公告專區&監護輔助宣告整併公文](#)
- 本網頁『監護輔助宣告事件』公告資料，自108年1月起
[監護輔助宣告公告資料傳送予財團法人金融聯合徵信中心公](#)

說明: (更新日期:107/05/10)

- 一、本網頁公告依據：家事事件法、民事訴訟法第149條第
第86條、第89條第1項。
- 二、本網頁資料，「監護、輔助宣告」類別係蒐集自98年1
為自103年6月1日起至查詢當日一、二審法院依法應為

所有權人與簽約人不同

應調查是否有權代理

買受人亦同

屋況說明書

- 不動產委託銷售契約應記載事項第六點：

受託人製作之不動產說明書，應指派不動產經紀人簽章，並經委託人簽認後，將副本交委託人留存。

經紀人員並負有誠實告知買方之義務，如有隱瞞不實，受託人與其經紀人員應連帶負一切法律責任；

其因而生損害於委託人者，受託人應負賠償責任。

物之瑕疵擔保責任

- 物之出賣人對於買受人，應擔保其物依第三百七十三條之規定危險移轉於買受人時無滅失或減少其價值之瑕疵，亦無滅失或減少其通常效用或契約預定效用之瑕疵。但減少之程度，無關重要者，不得視為瑕疵。
出賣人並應擔保其物於危險移轉時，具有其所保證之品質。
 - 買受人於契約成立時，知其物有前條第一項所稱之瑕疵者，出賣人不負擔保之責。
買受人因重大過失，而不知有前條第一項所稱之瑕疵者，出賣人如未保證其無瑕疵時，不負擔保之責。但故意不告知其瑕疵者，不在此限。
-

沒收定金之處理

- 買方支付定金後，如買方違約不買，致定金由委託人沒收者，委託人應支付該沒收定金之百分之 （但不得逾約定定金百分之五十且不得逾約定之服務報酬）予受託人，以作為該次委託銷售服務之支出費用，且不得再收取服務報酬。
 - 前項沒收定金百分比未記載者，受託人不得向委託人請求服務報酬或費用。
-

買賣契約之簽訂及所有權移轉

買賣雙方價金與條件一致時，委託人應與受託人所仲介成交之買方另行簽訂「不動產買賣契約書」，並約定由委託人及買方共同或協商指定地政士辦理所有權移轉登記及相關手續；如未約明者，由委託人指定之。

不動產委託銷售定型化契約

不得記載事項

- 一、不得約定「不動產委託銷售契約書範本」內容僅供參考。
 - 二、不得使用未經明確定義之「使用面積」、「受益面積」、「銷售面積」等名詞。
 - 三、不得約定繳回委託銷售契約。
 - 四、不得約定服務報酬得超過中央主管機關之規定。
 - 五、不得為其他違反強制或禁止規定之約定。
-

內政部所定範本之優點

約定收款條件及方式

- 委託人同意收款條件及方式如下：
 - 委託人同意受託人為促銷起見，配合買方協辦金融機構貸款，此一貸款視同交屋款。
 - 委託人在委託銷售標的物上原設定抵押權之處理：
 - 由買方向金融機構辦理貸款撥款清償並塗銷。
 - 由委託人於交付交屋款前清償並塗銷。
 - 由買方承受原債權及其抵押權。
 - 由買方清償並塗銷。
-

服務報酬

- 買賣成交者，受託人得向委託人收取服務報酬，其數額為實際成交價之百分之__（最高不得超過中央主管機關之規定）。
 - 前項受託人之服務報酬，委託人於與買方簽訂買賣契約時，支付服務報酬百分之__予受託人，餘百分之__於交屋時繳清。
-

委託人之義務

- 一、於買賣成交時，稅捐稽徵機關所開具以委託人為納稅義務人之稅費，均由委託人負責繳納。
 - 二、簽約代理人代理委託人簽立委託銷售契約書者，應檢附所有權人之授權書及印鑑證明交付受託人驗證並影印壹份，由受託人收執，以利受託人作業。
 - 三、委託人應就不動產之重要事項簽認於不動產標的現況說明書（其格式如附件一），委託人對受託人負有誠實告知之義務，如有虛偽不實，由委託人負法律責任。
 - 四、簽訂本契約時，委託人應提供本不動產之土地、建築改良物所有權狀影本及國民身分證影本，並交付房屋之鎖匙等物品予受託人，如有使用執照影本、管路配置圖及住戶使用維護手冊等，一併提供。
-

沒收定金之處理

買方支付定金後，如買方違約不買，致定金由委託人沒收者，委託人應支付該沒收定金之百分之__予受託人，以作為該次委託銷售服務之支出費用，且不得就該次再收取服務報酬。

委託人終止契約之責任

本契約非經雙方書面同意，**不得單方任意變更之**；如尚未仲介**成交前**因可歸責於委託人之事由而終止時，委託人應支付受託人必要之仲介銷售服務費用，本項費用視已進行之委託期間等實際情形，由受託人檢據向委託人請領之。但最高不得超過第五條原約定服務報酬之半數。

委託人違約之處罰

- 委託人如有下列情形之一者，視為受託人已完成仲介之義務，委託人仍應支付第五條約定之服務報酬，並應全額一次付予受託人：
 - (一) **委託期間**內，委託人自行將本契約不動產標的物出售或另行委託第三者仲介者。
 - (二) 簽立**書面買賣契約**後，因可歸責於委託人之事由而解除買賣契約者。
 - (三) 受託人已提供委託人曾經仲介之客戶資料，而委託人於委託期間屆滿後二個月內，逕與該資料內之客戶成交者。但經其他不動產經紀業仲介成交者，不在此限。
-

受託人違約之處罰

- 受託人違反第七條第四款、第五款或第八款情形之一者，委託人得解除本委託契約。
 - (四) 受託人製作之不動產說明書，應指派不動產經紀人簽章，並經委託人簽認後，將副本交委託人留存；經紀人員並負有誠實告知買方之義務，如有隱瞞不實，受託人與其經紀人員應連帶負一切法律責任；其因而生損害於委託人者，受託人應負賠償責任。
 - (五) 如買方簽立「要約書」（如附件），受託人應於二十四小時內將該要約書轉交委託人，不得隱瞞或扣留。但如因委託人之事由致無法送達者，不在此限。
 - (八) 受託人應於收受定金後廿四小時內送交委託人。但如因委託人之事由致無法送達者，不在此限。
-

廣告張貼

委託人 同意 不同意 受託人於本不動產標的物上張貼銷售廣告。

通知送達

委託人及受託人雙方所為之徵詢、洽商或通知辦理事項，如以書面通知時，均依本契約所載之地址為準，如任何一方遇有地址變更時，應即以書面通知他方，其因拒收或無法送達而遭退回者，均以退件日視為已依本契約受通知。

善良管理人之注意

- 售價過低（據實報告及調查義務）
 - 不動產移轉是否需繳納奢侈稅
 - 海砂屋
 - 告知義務
 -
-

訴訟案例-審閱期間(111訴706判)

■ 仲介公司主張

- 1.消費者甲在110年12月6日與仲介公司簽訂不動產一般委託銷售合約書，委託仲介公司代為銷售其所有房地暨2個停車位，約定委託銷售總價為建物每坪30萬元，停車位每個150萬元；同年12月31日買受人乙表示願以3,800萬元購買，並交付面額20萬元支票作為訂金，該購買總額已超出消費者甲委託出售價格，但仍嫌乙之買價太低，不願出售，表示要實拿3,890萬元；111年1月19日仲介公司再與消費者甲簽訂買賣委託書內容更改附表後，買受人丙表示願意以4,010萬元購買，於仲介公司收受20萬元訂金後，消費者甲又表示不賣。
- 2.買受者丁表示願意購買，但購買價金與消費者甲願出售之數額不同，經向消費者甲回報並多次協商，消費者甲方表示願意以4,130萬元出售，仲介公司為免消費者甲再次反悔，請消費者甲於買賣委託書內容更改附表簽名，確認同意以4,130萬元出售，仲介公司得消費者甲同意之後，即與買受者丁協商，請其提高買價至4,130萬元，買受者丁允諾並給付20萬元訂金後，仲介公司遂與消費者甲約定111年2月21日下午2點與買受者丁簽訂不動產買賣契約書，詎消費者甲又表示不出售系爭房地。

■ 消費者主張

- 1.由仲介公司為消費者甲覓得買方後，消費者甲與買方簽立書面買賣契約同時，方得請求給付居間報酬，可知系爭合約書乃仲介公司媒介訂約後，消費者甲給付報酬之居間契約，故前提須消費者甲與買方因仲介公司之媒介而成立買賣契約時，仲介公司之居間義務方屬完成，但消費者甲與買受者丁並未因仲介公司之居間而簽立買賣契約，故仲介公司尚未完成契約義務。
 - 2.按消保法第11條之1第4項規定、內政部依法授權制訂之「不動產委託銷售定型化契約應記載及不得記載事項」中有就不動產委託銷售定型化契約之審閱期間不得少於3日之規定，可知仲介公司至少應給予消費者甲3日審閱系爭合約書之期間，但消費者甲與仲介公司110年12月6日簽訂系爭合約書、111年2月16日簽訂買賣委託書更改附表之定型化契約，均係當日簽約，故仲介公司未給予消費者甲委託合約書及更改附表之審閱期，其以定型化契約使消費者甲拋棄審閱權利，應屬無效。
-

■ 消費者主張

- 3. 仲介公司主張消費者甲已與買方達成系爭房地之買賣合意，並訂於111年2月21日下午2點簽立書面契約，可見買賣雙方已經達成合意云云；然倘買賣雙方僅於價金內容達成合致，消費者甲即應給付居間報酬，則與不動產買賣契約重視履約內容似有未合，系爭合約書第5條約定已違反消保法第12條規定，致迫使消費者甲就其他重要之點無法磋商，應認對消費者甲顯失公平而無效，消費者甲不受其拘束，雙方就必要之點意思表示合致而簽訂契約前，仲介公司尚未完成契約義務。
-

雙方不爭執之事項：

- 1. 消費者於110年12月6日委託仲介公司代為銷售房地，約定委託銷售總價為建物每坪30萬元，停車位每個150萬元。於110年12月31日有買受人乙表示願以3,800萬元購買上揭房地與停車位，並交付20萬元支票作為訂金，但消費者拒絕出售。
- 2. 消費者表示要提高售價，出售系爭房地實拿3,890萬元，因此於111年1月19日與消費者簽訂買賣委託書內容更改附表。買受人丙表示願意以4,010萬元購買上揭房地與停車位，並交付20萬元訂金予仲介公司，仲介公司通知消費者後，消費者於111年1月25日表示不願出售。
- 3. 後來買受人丁表示願意購買系爭房地，但願意講買之價金與消費者甲願意出售之價金不同，仲介公司立即向消費者聯絡後，消費者同意以4130萬元出售系爭房地，仲介公司與消費者於111年2月16日簽定買賣委託書內容更改附表，買受人丁同意以4130萬元購買系爭房地，並簽立不動產買賣證明單。消費者後表示不願意出售系爭房地故未至仲介公司與買受者丁簽訂書面不動產買賣契約。

法院對於本案件契約審閱期間的 見解

- 企業經營者與消費者訂立定型化契約前，應有30日以內之合理期間，供消費者審閱全部條款內容。企業經營者以定型化契約條款使消費者拋棄前項權利者，無效。違反第1項規定者，其條款不構成契約之內容。但消費者得主張該條款仍構成契約之內容。其立法意旨，乃為維護消費者知的權利，使其於訂立定型化契約前，有充分了解定型化契約條款之機會，且為確保消費者之契約審閱權，明定企業經營者未提供合理「審閱期間」之法律效果。又為兼顧消費者了解契約條款內容資訊權之保護，以及維護個別消費者希望節省時間、爭取交易機會之需求及利益，且為避免個別消費者因自願放棄契約審閱權後，事後任意反悔而以企業經營者未提供合理審閱期間為由，主張企業經營者以定型化契約條款使其拋棄審閱期間之約定無效，自宜解釋企業經營者如未提供合理審閱期，可由消費者決定是否將條款納入契約內容。惟若消費者在簽約後，已有相當合理期間可審閱、瞭解、評估契約條款，對契約內容已充分了解，堪認企業經營者未事先給予合理審閱期之缺陷業已治癒，是消費者依上開規定主張契約條款不構成契約內容，解釋上應在合理之一定期間內提出主張，方符誠信原則。

- 本件仲介公司並未以定型化契約條款排除消費者之審閱期間，而係
 1. 消費者於系爭契約審閱期間欄中所書「但甲方已詳閱合約內容，並自願放棄三日以上審閱期限」等語下方簽名，則系爭契約排除審閱期間之約定應係個別磋商條款，屬消費者基於其他考量而自行選擇放棄審閱期間。
 2. 且系爭合約書之約定條款僅有3頁共15條（含屋況說明書），內容尚非屬繁雜，難謂有無法仔細閱覽之情，
 3. 且消費者為智慮正常、非欠缺社會經驗之成年人及曾有不動產交易經驗（見本院卷75頁），其於明知其有權請求給予審閱期之情形下，猶捨此未為請求，堪認其係基於自身考量而選擇放棄契約審閱期間，
 4. 而系爭內容更改附表僅是更改授權底價、委託期間等，消費者與仲介公司簽立系爭合約書後，曾多次於在仲介公司已找尋到同意消費者出售價格之買家後，消費者又拒絕出售，並更改出售價格，均有簽立買賣委託書內容更改附表，自可見仲介公司並無妨礙消費者甲事先審閱契約之行為，消費者已有充分了解契約條款之機會，
 5. 且於充分了解後同意與企業經營者訂定系爭合約書及系爭內容更改附表，既法律並無禁止消費者拋棄權利之限制，基於私法自治及契約自由原則，自無不可，消費者自不得於事後再以違反審閱期間之規定為由，主張系爭合約書及系爭內容更改附表內容無效。

法院對於本案件消費者與買方丁
買賣契約是否成立的見解

- 按稱買賣者，謂當事人約定一方移轉財產權於他方，他方支付價金之契約。當事人就標的物及其價金互相同意時，買賣契約即為成立，民法第345條定有明文。而不動產物權移轉之契約，雖以書立契據為必要之方式，而關於買賣不動產之債權契約，則本為不要式行為，若雙方就房屋之標的物及價金互相同意，即不能謂其買賣之債權契約尚未成立。
- 消費者於111年2月16日簽立系爭內容更改附表已將委託買賣價款變更為4,130萬元，且參酌系爭合約書第5條約定「銷售總價等於或高於甲方委託銷售時，受託人收受訂金，即視為已成交」、第4條約定「甲方同意授權乙方代為收受購屋訂金」，是依系爭合約書約款，仲介公司與買方丁於111年2月16日簽立不動產買賣證明單，並於該證明單載有訂金20萬元，是堪認系爭房地之買賣契約於111年2月16日買方丁接受消費者出售價款簽立不動產買賣證明單，並給付訂金20萬元訂金時已成立。
- 而消費者辯稱系爭合約書第5條違反平等互惠原則，且由仲介公司收受訂金有違反雙方代理之虞，且仲介公司並未於24小時內交付訂金與消費者等語，然查系爭合約書約定中售價由消費者所決定，若低於售價時需消費者同意方能出售，並未見有違反平等互惠原則之處，而仲介公司是代理消費者收受訂金，並非代理買方丁，並非雙方代理，且嗣後消費者表示不願意出售，仲介公司係因此無法交付訂金，消費者所辯均不足採。

- 仲介公司人員傳送買方丁簽立之不動產買賣證明書之照片與消費者，並以通訊軟體**Line**通知：「買方已經答應你們的價格」、「斡旋單已經拿給老闆娘，再麻煩你們給我簽約的時間」、消費者回覆「**OKAY**(貼圖)」、「什麼時候簽約」，仲介公司人員即與消費者通話聯繫，於111年2月17日仲介公司人員與消費者有通話與傳閱資料，並於111年2月20日仲介公司人員傳「林老闆早安，提醒你**2/21**(一)的下午兩點，記得到我們公司簽約喔」、「簽約時應準備的東西，麻煩禮拜一簽約前準備好喔！謝謝你」，消費者甲則回應「你可以請代書明天早上來廣富一趟？」等語，此有**LINE**通訊軟體對話截圖在卷可查，直到同日才見到消費者表示「原則取向是先租後售」、於111年2月21日消費者表示「我不想賣」，消費者於仲介公司告知買方丁同意消費者出售價格後、安排消費者與買方丁簽立買賣系爭房地契約之際，始突然反悔不賣，然如前述，系爭房地之買賣契約既已成立，嗣消費者雖表達不願意出售，對系爭房地買賣契約不生效力。

本案判決結果

- 仲介公司已完成契約任務，得向消費者請求報酬**40**萬元。
 - 消費者甲應加倍返還所受之定金予買方丁。
-

綜合案例：

居間義務、消保法、經紀條例、不當得利等請求權

■ 消費者主張：

- 消費者透過仲介公司於民國110年3月6日向賣方購買房屋，簽訂有不動產買賣契約書，其上記載「乙方保證本買賣標的物於交屋前無存在物之瑕疵（例：.....滲漏水.....）如有上述情事，除本契約另有約定外，乙方應負瑕疵擔保責任」，且賣方亦於標的現況說明書「建物現況是否有滲漏水情形」欄位勾選「否」，系爭房屋嗣於110年4月28日完成點交，未料，系爭房屋本有滲漏水瑕疵，點交後原告陸續發現壁癌、牆壁發霉、木地板變色等情況，經檢測後發現系爭房屋多處均有滲漏水，消費者隨即通知仲介公司及賣方處理。
-

-
- 系爭房屋於110年10月28日前（110年4月28日交屋起保固漏水6個月）即有滲漏水瑕疵，賣方應依系爭買賣契約書第17條第3項約定給付漏水修復費用，「本房屋雙方約定自交屋結案次日起乙方保固漏水6個月，保固期滿改由甲方自理」，系爭買賣契約書第17條第3項定有明文，出賣人應對保固期間內所生之瑕疵負修補責任，不以在保固期間內通知為要件。系爭鑑定報告「3個月內要長這麼多青苔有困難，應該最少有半年了」等語，可見系爭房屋於110年5月5日前即有滲漏水瑕疵，原告得依系爭買賣契約書第17條第3項約定，請求賣方給付漏水修繕之費用。
-

-
- 仲介公司就系爭房屋滲漏水瑕疵未盡調查及報告義務，系爭房屋於110年2月委託銷售時，即有木地板漏水變色之瑕疵，以仲介公司對不動產買賣應有之專業智識，肉眼觀察即可察覺可能係漏水所致，然仲介公司未調查木地板變色之原因，並將系爭房屋有滲漏水之訂約事項據實告知消費者，自屬違背調查及報告義務，應依民法第227條規定負損害賠償責任。居間契約主給付義務係經由媒介而成立契約，調查義務及報告義務為居間契約之附隨義務，仲介公司違反調查及報告義務，致消費者以無滲漏水之較高價格成交，所侵害者係消費者之固有利益，仲介公司自應就違反調查及報告義務之行為，依消費者保護法第7條負損害賠償責任，綜上所述，仲介公司就系爭房屋滲漏水瑕疵未盡調查及報告義務，應依民法第567條、第227條、消費者保護法第7條規定給付漏水修繕費用933,940元。
-

-
- 仲介公司為永慶房屋體系，而永慶房屋公開刊登廣告：「伊們提供不限屋齡、交屋日起**6**個月的漏水保護，在主建物範圍內最高**30**萬保固額度，超過**1**萬元**31**萬元以下之部分，買方只需負擔**1**萬元，其餘由施工單位向『永慶房屋』收取」，依消費者保護法第**22**條規定，仲介公司即應負起不低於上開廣告內容之義務。本件交屋日為**110**年**4**月**28**日，故在**110**年**10**月**28**日前發生之漏水瑕疵，仲介公司均有保固修繕之責，又本件漏水修繕費用為**933,940**元，仲介公司自應依其廣告內容負**300,000**元之保固修復責任。消費者得依消費者保護法第**22**條及原證**5**、原證**6**之廣告內容，請求仲介公司給付漏水修復費用**300,000**元。
-

-
- 仲介公司同時受買賣雙方委託，且未盡調查及告知義務，應依民法第**179**條規定返還仲介報酬**100,000**元，系爭房屋有滲漏水瑕疵，仲介公司違反調查及報告義務，致消費者無從知悉系爭房屋有滲漏水情事，而以無滲漏水之較高價格成交，使賣方取得較高之買賣價金，自屬有利於委託人之相對人之行為，符合「居間人違反其對於委託人之義務，而為利於委託人之相對人之行為」之要件。又依不動產經紀業管理條例第**24**條之**2**規定，仲介公司應查知系爭房屋之滲漏水瑕疵，並應經消費者之書面同意，始得同時接受買賣雙方委託向賣方收取仲介報酬，然仲介公司未善盡調查義務，又未經消費者書面同意，同時接受買賣雙方委託，並收受相對人之仲介報酬，顯已違背不動產經紀業管理條例第**24**條之**2**規定，該當「違反誠實及信用方法，由相對人收受利益」之要件，仲介公司自不得請求仲介報酬，消費者得依民法第**179**條規定，請求仲介公司返還仲介報酬**100,000**元。
-

-
- 消費者得依消費者保護法第51條規定，請求仲介公司給付懲罰性賠償金384,600元，系爭房屋木地板變色及滲漏水瑕疵，僅須以肉眼觀察即可得知，仲介公司未盡調查及報告義務，違背消費者保護法第7條規定，且其主觀上至少有重大過失，消費者得依消費者保護法第51條規定，請求仲介公司給付損害額3倍之懲罰性賠償金2,801,820元（計算式：損害額933,940元×3倍＝2,801,820）。
-

-
- 永慶房屋以漏水保固進行廣告，宣稱其提供**30萬元**漏水保固以吸引消費者，然於房屋滲漏水發生後，卻藉口法人格不同，故意拒絕履行廣告內容，使消費者依該廣告享有之漏水保障全數落空，又永慶房屋不履行保固廣告時，多數消費者因訴訟勞費，難以向永慶房屋提起訴訟，為剝奪企業經營者不實廣告之誘因，並補償消費者提起訴訟過程之勞費，仲介公司自應就故意不履行漏水廣告之行為，負**五倍之懲罰性賠償金1,500,000元**（廣告金額**300,000元**×**5倍**=**1,500,000**），如依消費者保護法第**51**條規定，消費者得請求**2,801,820元**或**1,500,000元**之懲罰性賠償金，然本件消費者僅就其中**384,600元**為一部請求。
-

-
- 原屋主即賣方主張：
 - 系爭買賣契約書有相關爭議規範條文，特別約定中有這方面的規定，就此部分應釐清是否由賣方負責，系爭買賣契約書第17條之特別約定第3點，賣方有誠實告知仲介了，也提供修繕證明文件及修繕廠商的負責擔保保固期限，周旋表也有告知修繕紀錄。
 - 在委託仲介銷售之前有將家裡做修繕，幫賣方修繕壁癌的公司承諾有1年的保固，此部分資料有送給仲介公司，如果消費者當時在看屋的時候有疑義，在購屋之前應該可以提出來處理，保固1年的時間在消費者反應的時候已經過期了。
 - 在委託之前有請抓漏公司進行修繕，賣方並沒有隱瞞的意圖。
-

仲介公司主張：

仲介公司已經盡到善良管理人注意義務，均有告知消費者房屋的瑕疵，在委託當時屋主有告知修復了，且現況說明書也有說4樓滲漏水，也已修復了，於110年4月30日交屋當時都沒有狀況，直至110年11月30日消費者才說有漏水的狀況，也有找賣方去看。就消費者辯稱：「於110年5月5日起即陸續發生滲漏水瑕疵...」云云，仲介公司否認之，甫交屋1周即出現漏水情形，消費者為何遲不通知賣方和仲介？況若消費者已於110年5月5日發現滲漏水瑕疵，卻又未即時通知賣方，依民法第356條第3項，即應視為承認其所受領之物，不得再主張系爭房屋有滲漏水瑕疵，足證消費者辯稱系爭房屋於110年5月5日即陸續發生滲漏水瑕疵，顯非事實。

-
- 消費者與賣方簽訂系爭買賣契約書時，因考量系爭房屋屋齡已**15**年，故特別於第**17**條特約事項第**3**項約定：「本房屋雙方約定自房屋結案之次日起乙方保固漏水**6**個月。保固期滿改由甲方自理」，故依系爭買賣契約書賣方就系爭房屋之漏水，僅負「自房屋結案之次日起**6**個月」之保固責任，逾期即由消費者自理，系爭房屋於**110**年**4**月**28**日點交（房屋點交予客戶即結案），然消費者係於**110**年**11**月**30**日始發現漏水，超過房屋結案之次日（即**110**年**4**月**29**日）起**6**個月，已逾賣方應負漏水保固責任期間，仲介公司僅為仲介，自更無需負擔任何賠償責任，消費者所稱系爭房屋之滲漏水瑕疵，係系爭房屋交屋後**7**個月，於**110**年**11**月**30**日始發現，並無證據證明仲介公司於締約前已經知悉系爭房屋於交屋後**7**個月會發生滲漏水問題，則仲介公司未能查悉及告知原告系爭瑕疵，難認有何故意、過失，亦無何該當不完全給付情形，
-

-
- 仲介公司居間仲介系爭房屋買賣所製作不動產現況說明書前，經賣方告知系爭房屋4樓曾漏水，並已修復，故於不動產現況說明書第15點載明「系爭房屋現況並無滲漏水情形」，第16點載明「系爭房屋在最近1年內修復滲漏水」，可證仲介公司已依不動產居間契約性質，善盡居間契約之瑕疵調查及據實告知義務，故消費者主張仲介公司履行委任契約有過失，依民法第227條請求仲介公司賠償損害，無理由。
 - 消費者主張仲介公司未盡居間調查義務而有過失，消費者買受系爭房屋有瑕疵而受有損害云云，既非因服務本身所致安全上之危險，消費者亦無因健康與安全受侵害而生損害，並無消費者保護法第7條規定之適用。
-

-
- 消費者主張：「仲介公司為永慶房屋體系，永慶房屋公開刊登廣告提供不限屋齡、交屋日起**6**個月之漏水保護，應依消費者保護法第**22**條負保固及賠償責任...」云云，亦無可採，蓋仲介公司並非永慶公司，乃不同法人，退萬步言，如前所述，消費者係於系爭房屋交屋**7**個月後，於**110**年**11**月**30**日始發現系爭房屋有滲漏水瑕疵，已逾交屋日起**6**個月，仲介公司自無須負擔保固及賠償責任。
-

-
- 仲介公司並未違反對於原告之義務，而為利於賣方之行為，亦未違反誠實及信用方法，由賣方收受利益，且民法第571條僅規定未收取報酬者不得請求報酬，並未規定已收取報酬者必須退還，居間契約固係存在於消費者與仲介公司，惟仲介公司已完成居間行為，並受領消費者之仲介服務費10萬元，仲介公司於受託仲介系爭房屋買賣之過程，並無違反其對委託人即消費者所負之居間人義務，已如前述，仲介公司基於居間契約受領居間報酬，自無所謂不當得利可言，消費者依民法第571條、179條請求仲介公司退還仲介費10萬元，亦無可採。依消費者保護法第7條規定請求仲介公司損害賠償既無理由，自無從依消費者保護法第51條規定請求仲介公司給付損害額1倍之懲罰性違約金。
-

法院判斷理由

-
- 消費者透過仲介公司，於110年3月6日向賣方購買系爭房屋，並於110年4月28日點交於消費者，有系爭買賣契約書附卷可參，此部分之事實，應堪認定。
 - 系爭房屋有滲漏水之情事，經過現場勘驗及鑑定報告及鑑定人到庭作證，應認屬實。
 - 賣方就系爭房屋之漏水應負債務不履行之責任。
-

-
- 按物之出賣人對於買受人，應擔保其物依第**373**條之規定危險移轉於買受人時無滅失或減少其價值之瑕疵，亦無滅失或減少其通常效用或契約預定效用之瑕疵。民法第**354**條第**1**項定有明定。而所謂物之瑕疵，係指存在於物之缺點而言，凡依通常交易觀念，或依當事人之決定，認為物應具備之價值、效用或品質而不具備者，即為物有瑕疵，且不以物質上應具備者為限（最高法院**73**年台上字第**1173**號判決意旨參照）。查系爭房屋確有滲漏水之情事，已如前述，按房屋滲漏水影響住居之品質，對房屋有所損害，甚且可能影響房屋之價值，依通常交易觀念，房屋滲漏水足使房屋不具備通常之價值、效用或品質，應屬物有瑕疵無誤。
-

-
- 綜觀系爭買賣契約書第17條第3項約定：「本房屋雙方約定自房屋結案之次日起乙方保固漏水6個月。保固期滿改由甲方自理」，賣方於契約後附之標的物現況說明書第15、16項次「建物現況是否有滲漏水之情形」、「是否曾在最近1年內修復滲漏水」欄位，分別勾選「否」、「是，4樓」，並簽名用印，有系爭買賣契約書可稽，足見系爭房屋雖原有漏水，但賣方已經請廠商修繕，則其主觀上認為漏水已經修復，亦屬合理。然依據系爭買賣契約書第9條第5項約定：「乙方（按即被告）保證本買賣標的物於交屋前無存在物之瑕疵（例：傾斜、龜裂等影響結構安全或滲漏水、海沙屋、輻射屋...等瑕疵）如有上述情事，除本契約另有約定外，乙方應負瑕疵擔保責任」，及賣方另在上開標的物現況說明書第15點項目分別勾選「否」，是賣方曾就系爭房屋無滲漏水瑕疵為品質保證，兩造約定要給付的房屋應該無漏水等瑕疵，但系爭房屋實際上有上開漏水之瑕疵，已如前述，賣方所為給付顯然不合於債之本旨，則消費者主張賣方應負不完全給付之債務不履行責任，即屬有據。
-

-
- 賣方另抗辯：鑑定結果所認列之瑕疵修復費用係就系爭房屋永久不漏水之狀態為修繕，依本件兩造之買賣契約，伊所負之保固責任僅有6個月。
 - 惟查，本件系爭買賣契約雖於第17條第3項約定：「本房屋雙方約定自房屋結案之次日起乙方保固漏水6個月。保固期滿改由甲方自理」，另於系爭房屋買賣契約第9條第5項約定：「乙方（按即賣方）保證本買賣標的物於交屋前無存在物之瑕疵（例：傾斜、龜裂等影響結構安全或滲漏水、海沙屋、輻射屋...等瑕疵）如有上述情事，除本契約另有約定外，乙方應負瑕疵擔保責任」，
 - 以此契約文義參互以觀，前揭約定之文義應係指系爭房屋於交付時，具有其所保證之不漏水之瑕疵，於保固期間6個月內，出賣人就系爭房屋之漏水瑕疵，負有修繕之責，而非如賣方所稱：前揭約定指出賣人僅負責提供6個月內不漏水之房屋，倘有漏水，亦僅負責處理至6個月內不漏水即為已足。
-

-
- 消費者主張減少價金，並依不當得利法律關係請求賣方、仲介公司返還應減少之價金，有無理由？
 - 如有理由，賣方、仲介公司應返還之數額為何？
-

-
- 按因可歸責於債務人之事由，致為不完全給付者，債權人得依關於給付遲延或給付不能之規定行使其權利。因不完全給付而生前項以外之損害者，債權人並得請求賠償。民法第227條定有明文。查賣方有前述給付內容不符債務本旨之情事，且賣方復未舉證有何不可歸責事由，消費者自得依上開規定請求賣方賠償損害。
 - 又消費者主張依照鑑定人估計之房屋漏水修復費用**933,940**元作為減少價金之數額，因修復漏水亦即修復房屋原有之瑕疵，其所需支出之修復費用於買賣總價中扣減以供修復瑕疵，堪認為正當，消費者此部分主張乃堪認為有理由。
-

-
- 按經紀業：指依本條例規定經營仲介或代銷業務之公司或商號。仲介業務：指從事不動產買賣、互易、租賃之居間或代理業務。經紀人員：指經紀人或經紀營業員。經紀人之職務為執行仲介或代銷業務；經紀營業員之職務為協助經紀人執行仲介或代銷業務。此為不動產經紀業管理條例第4條第4、5、7款所規定。
 - 而稱居間者，謂當事人約定，一方為他方報告訂約之機會或為訂約之媒介，他方給付報酬之契約。民法第565條亦有明文。是以仲介業所從事之不動產交易居間及代理行為，係為「報告訂約之機會」或為「訂約之媒介」之地位，及協助買賣雙方為交易上之必要注意行為。
 - 故仲介業對委託人所應負擔之責任，自與出賣人對買受人所負之瑕疵擔保責任有別。
-

-
- 又按受人因處理委任事務有過失，或因逾越權限之行為所生之損害，對於委任人應負賠償之責，民法第**544**條定有明文。再按經紀人員在執行業務過程中，應以不動產說明書向與委託人交易之相對人解說。前項說明書於提供解說前，應經委託人簽章；經營仲介業務者經買賣或租賃雙方當事人之書面同意，得同時接受雙方之委託，並依下列規定辦理：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。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。五、協助買受人或承租人對不動產進行必要之檢查。六、其他經中央主管機關為保護買賣或租賃當事人所為之規定；經紀業因經紀人員執行仲介或代銷業務之故意或過失致交易當事人受損害者，該經紀業應與經紀人員負連帶賠償責任，不動產經紀業管理條例第**23**條、第**24-2**條、第**26**條第**2**項分別明文規定。
-

-
- 是上開規定雖課予不動產經紀業者有就訂約事項有調查之義務，並應以不動產說明書向交易相對人解說，惟並非謂一旦不動產說明書之記載與現實情況有所落差，不動產經紀業者及經紀人員即應依不動產經紀業管理條例第**26**條第**2**項負損害賠償責任，尚需進一步認定不動產經紀業者或經紀人員有無可歸責之事由，及交易相對人有無損害、其間有無因果關係等要件為必要。消費者並未舉證仲介公司明知系爭房屋存有滲漏水、壁癌情形而未告知，則仲介公司自無從調查、告知，自更無何契約義務之違反，消費者請求仲介公司給付漏水修繕費用**933,940**元，自非有據。
-

- 消費者主張仲介公司應依消費者保護法第**22**條之規定給付漏水修繕費用**30**萬元：
- 按消費者係指以消費為目的而為交易、使用商品或接受服務者；企業經營者則以設計、生產、製造、輸入、經銷商品或提供服務為營業者。消費關係指消費者與企業經營者間就商品或服務所發生之法律關係。企業經營者應確保廣告內容之真實，其對消費者所負之義務不得低於廣告之內容，消保法第**2**條第**1**至**3**款、第**22**條第**1**項分有明文。又**104**年**6**月**17**日修正前、後之消保法第**22**條均明定企業經營者應確保廣告內容之真實，其對於消費者所負之義務不得低於廣告內容（**104**年**6**月**17**日修正增訂第**2**項，原條文改列為第**1**項，並無文字異動）。是企業經營者與消費者間所訂定之契約，雖未就廣告內容而為約定，惟消費者如信賴該廣告內容，並依企業經營者提供之訊息進而與之簽訂契約時，企業經營者所負之契約責任自應及於該廣告內容（最高法院**91**年度台上字第**1387**號、**104**年度台上字第**1829**號判決意旨參照）。是契約內容若與廣告不同，企業經營者對消費者所負之義務，仍不得低於廣告內容。又契約成立生效後，債務人除負有給付義務（包括主給付義務與從給付義務）外，尚有附隨義務。所謂附隨義務，乃為履行給付義務或保護當事人人身或財產上利益，於契約發展過程基於誠信原則而生之義務，包括協力義務以輔助實現債權人之給付利益。倘債務人未盡此項義務，債權人得依民法第**227**條不完全給付之規定行使其權利（最高法院**100**年度台上字第**2**號、**98**年度台上字第**78**號判決意旨參照）

-
- 仲介公司係為永慶公司之加盟店，仲介公司與消費者為法律行為時，就系爭買賣契約之標的物現況說明書下方均印有永慶不動產相關文字、圖樣、簽章，自應可認定永慶不動產已有表示以代理權授與仲介公司之行為，就外部觀察言，仲介公司以永慶不動產之形象宣傳企劃，已足使第三人產生總店、加盟店係同一企業之信賴，進而因信賴仲介公司服務標章所表彰之服務品質，而與加盟店進行交易，是仲介公司就永慶不動產於廣告上所承諾之「不限屋齡、交屋日起6個月的漏水保護，在主建物範圍內最高30萬元保固額度」（見本院卷第71頁），並以此招攬客戶之承諾保障，則揆諸前揭規定及判決意旨，仲介公司所負之給付責任不得低於上開廣告內容，又系爭房屋所生之漏水瑕疵，係在交屋前即已存在，消費者依消費者保護法第22條，請求仲介公司給付漏水修復費用300,000元，應予准許。
-

-
- 所謂不真正連帶債務，係數債務人基於不同之債務發生原因，就同一內容之給付，對於同一債權人各負全部給付義務，因一債務人給付，他債務人即同免其責任。其各債務發生之原因既有不同，僅因相關法律關係偶然競合，致對同一債權人負同一內容之給付（最高法院92年度台上字第1540號判決意旨參照）。本件消費者所受損害乃因賣方不完全給付而需給付房屋漏水修復費用933,940元，而仲介公司依消費者保護法第22條之規定需給付漏水之費用30萬元，二者係基於不同原因，對消費者各負全部給付之義務，屬不真正連帶債務，是以若其中任一債務人已為給付，另一債務人於其給付範圍內即免為給付，
-

消費者依民法第179條等規定，請求
仲介公司返還仲介費仲介費10萬元，
是否有據？

-
- 按無法律上之原因而受利益，致他人受損害者，應返還其利益。雖有法律上之原因，而其後已不存在者，亦同。又稱居間者，謂當事人約定，一方為他方報告訂約之機會或為訂約之媒介，他方給付報酬之契約；居間人，以契約因其報告或媒介而成立者為限，得請求報酬；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；居間人違反其對於委託人之義務，而為利於委託人之相對人之行為，或違反誠實及信用方法，由相對人收受利益者，不得向委託人請求報酬及償還費用，民法第179條、第565條、第567條第2項、第568條第1項及第571條分別定有明文。而民法第571條規定係為居間人違反忠實辦理義務之效力，居間人既受委託人之委託，即有忠於所事之義務，居間人如違反其對於委託人之義務，而為利於委託人之相對人之行為，自屬違背忠實義務，故明定不許居間人向委託人請求報酬，以示保護委託人之利益，並予居間人制裁（民法第571條立法理由參照）。
-

-
- 依前述規範意旨可知，居間人不得向委託人請求報酬，必須其於履行居間契約過程中違反對於委託人之忠實義務而為利於相對人之行為，或違反誠實信用方法由相對人收受利益者，始足當之。又按經營仲介業務者經買賣或租賃雙方當事人之書面同意，得同時接受雙方之委託，並依下列規定辦理：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。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。五、協助買受人或承租人對不動產進行必要之檢查。六、其他經中央主管機關為保護買賣或租賃當事人所為之規定；經紀人員在執行業務過程中，應以不動產說明書向與委託人交易之相對人解說；前項說明書於提供解說前，應經委託人簽章；不動產經紀業管理條例第24條之2、第23條分別定有明文。
-

-
- 不動產經紀業者於仲介不動產買賣交易時所應出具之不動產說明書，經中央主管機關內政部依不動產經紀業管理條例第**22**條第**3**項規定所頒定之不動產說明書應記載及不得記載事項規定，其中不得記載事項亦明定「不得記載以不動產委託銷售標的現況說明書、不動產委託承購標的現況說明書、要約書標的現況說明書或建物現況確認書，替代不動產說明書之內容」。另按稱居間者，謂當事人約定，一方為他方報告訂約之機會或為訂約之媒介，他方給付報酬之契約；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，民法第**565**條、第**567**條第**2**項規定甚詳。
-

-
- 上開規定課予不動產經紀業者對於居間之不動產之瑕疵，有調查之義務，並應將依仲介專業應查知之不動產瑕疵告知買受人、協助買受人對不動產進行必要之檢查，且應以不動產說明書向買受人解說。不動產經紀業者不得以不動產委託銷售標的現況說明書、不動產委託承購標的現況說明書、要約書標的現況說明說或建物現況確認書免除其提出不動產說明書之義務，自屬當然。又仲介業之業務，因涉及房地買賣之專業知識，一般之消費者委由仲介業者處理買賣事宜，既支付仲介業者高額之報酬，則仲介業之從業人員自應就其所從事之業務盡善良管理人之注意義務，善盡預見危險及調查之義務，如未盡此注意義務致使被上訴人蒙受損失，即應負過失侵權行為之責（參見最高法院84年度台上字第1064號判決要旨）。
-

-
- 不動產仲介業之業務，涉及不動產買賣之專業知識，消費者委由仲介業者處理買賣事宜，仲介業者針對其所為之仲介行為，既向消費者收取仲介費用，自應就其所從事之業務，善盡預見危險及調查之善良管理人注意義務。而善良管理人注意義務，係指依交易上一般觀念，認為有相當知識經驗及誠意之人應盡之注意者而言，故如已施予必要注意，應認已盡善良管理人注意義務而無過失責任之情形。而上開規定固課以不動產經紀業者就訂約事項調查之義務，惟該調查義務若未特別約定，應以通常所能查證之方法為已足，非謂媒介訂約後所發現之瑕疵或不符債務本旨之處，均歸由居間者負責，否則無異致使居間者承擔擔保之責，而過度擴張其作為義務之範圍。
-

-
- 仲介公司係以居間為營業，揆之上開規定及說明，對於買賣系爭房屋之必要資訊負有調查及誠實告知買受人即消費者之義務，並應將依仲介專業應查知之不動產瑕疵告知買受人、協助買受人對不動產進行必要之檢查，且應以不動產說明書向買受人解說。觀諸仲介公司同時接受消費者、賣方之委託，於仲介系爭房地買賣交易時，依不動產經紀業管理條例第24條之2第3款之規定，提供系爭房地之不動產現狀說明書予消費者，卷內並無消費者與仲介公司約定要以何方式調查消費者所指滲漏水瑕疵之具體事證，則仲介公司就系爭房屋之居間期間，自以通常所能查證之方法為已足。
-

-
- 消費者委託仲介公司購買系爭房屋之居間期間，系爭房屋為並非新建屋，內部已有裝潢，且可能因未逢下雨，並無法查悉屋內是否確有漏水之情，業如前述，則其詢問賣方並為相關外觀目測檢視調查後，而提供標的物現況說明書，衡情確有盡其調查之義務而為必要之注意，對於消費者所指之瑕疵並無故意或過失可言，實難以消費者事後經委請他人鑑定發現漏水之瑕疵，而逕認仲介公司未盡調查義務而違背忠實義務，亦難遽認仲介公司故意或過失致交易當事人受損害。是消費者主張仲介公司違背忠實義務，應返還仲介報酬云云，顯難憑取。
-

依消費者保護法第7條等規定，請求
仲介公司給付懲罰性賠償384,600元，
是否有據？

-
- 按經紀業因經紀人員執行仲介或代銷業務之故意或過失致交易當事人受損害者，該經紀業應與經紀人員負連帶賠償責任，不動產經紀條例第26條第2項定有明文。又從事設計、生產、製造商品或提供服務之企業經營者，於提供商品流通進入市場，或提供服務時，應確保該商品或服務，符合當時科技或專業水準可合理期待之安全性。商品或服務具有危害消費者生命、身體、健康、財產之可能者，應於明顯處為警告標示及緊急處理危險之方法。企業經營者違反前2項規定，致生損害於消費者或第三人時，應負連帶賠償責任。
-

-
- 企業經營者能證明其無過失者，法院得減輕其賠償責任。依本法所提之訴訟，因企業經營者之故意所致之損害，消費者得請求損害額五倍以下之懲罰性賠償金；但因重大過失所致之損害，得請求**3**倍以下之懲罰性賠償金，因過失所致之損害，得請求損害額**1**倍以下之懲罰性賠償金，消費者保護法第**7**條及第**51**條定有明文。惟消保法第**7**條規定所保護之客體為商品及所提供服務之本身欠缺安全性而言，自不包含該提供服務以外所涉及物品固有之瑕疵。
 - 仲介公司並無故意或過失致消費者受有損害，消費者所指瑕疵亦與仲介公司所提供仲介服務之安全性無涉，消費者依此規定請求給付懲罰性賠償金**384,600**元，洵屬無據
-

案例一

仲介公司未盡善良管理人義務

-
- 消費者主張系爭土地之合理價格每坪至少為**28,000**元，因仲介公司未盡善良管理人之注意義務，提供正確資訊，並壓低系爭土地之價格，致原告陷於錯誤以每坪**23,500**元出賣，被告對此等損害應負賠償責任。被告辯稱已告知原告附近土地之價格，原告相當清楚，方提出每坪**25,000**元之委託價，而系爭土地之價格當時最高僅有**23,500**之出價，亦徵詢原告之意見，經其同意方簽約，並無違反善良管理人之注意。
-

法院見解(一)

- 1、原告依實價登錄資料，主張同段211-240地號土地於103年10月間賣出之價格為每坪3萬元、同段31-60地號土地於104年4月間賣出之價格為每坪2萬7千元。被告依實價登錄資料，主張同段241-270地號土地於102年11月間賣出之價格為每坪1萬元及1萬3千元、於104年4月間賣出之價格為每坪4千元，足證鄰近系爭土地之土地價格，高低落差很大。
-

-
- 2、系爭土地出賣後，買受人至農會設定之最高限額抵押權高達2億1420萬元，核貸金額為1億7850萬4232元，足證系爭土地之價格有遭被告刻意壓低。經查買受人申請抵押貸款之額度除考量系爭土地之價格外，尚須斟酌買受人之信用評等，無從以抵押貸款之額度判斷系爭土地之價格。復查社團法人臺南市不動產估價師公會鑑定系爭土地於103年6月3日簽訂土地專任委託銷售契約書時之合理價格，據覆經採取比較法評估，收集附近地區同質性不動產實際交易成交價格，經除以土地面積得土地單價下進行比較評估，在考量蒐集資料可信度、估價種類條件差異以及價格形成因素之相近程度等因素，基於不動產價格完整性之考量，將不適用的成交案例價格（偏高或偏低）予於屏除，最後評定勘估標的合理土地單價為每平方公尺8,600元（即每地坪28,430元），土地總價178,502,632元。，足證系爭土地於委託銷售期間之合理價格為每坪28,430元為可信，惟被告是否有刻意壓低價格，仍無法單以系爭土地之客觀價格定之。
-

- 法院見解(二)

- 三、依民法居間規定、不動產經紀業管理條例第24-2條規定、不動產委託銷售定型化契約應記載及不得記載事項第六點規定，足證被告依法應盡善良管理人之注意義務，向原告說明系爭土地之附近合理行情，並提供成交行情，以供原告做出正確之判斷，而經傳訊原告之代理到庭證述被告公司並未提供附近土地行情之資料表，而被告公司之承辦人員雖稱有口頭向證人說附近土地行情，但沒有證據等語，則被告既未舉證已提供正確資料予原告代理人，作為判斷系爭土地合理價格之依據，足證被告公司已違反上開義務，造成原告之損失，自應負賠償責任。
-

案例二

仲介公司未盡善良管理人義務

-
- 消費者欲購買土地興建房屋，於民國105年12月間委託被告甲公司仲介購買土地，經甲公司之營業人員A遊說，即以每坪130,000元、總價金19,500,000元出賣人購買其等所有土地，並於同年月31日於被告乙公司之辦公室內簽訂不動產買賣契約書。原告於支付買賣總價金19,500,000元予出賣人，並取得土地所有權後，始知悉系爭土地有最小基地建築面積須達2,000平方公尺之限制，而系爭土地面積僅有495.31平方公尺，顯難單獨興建房屋，而有未符合通常效用之瑕疵。出賣人於出售系爭土地時，於系爭契約所附土地標的現況說明書第39點勾選系爭土地未因位於機場旁、高速公路及高鐵兩側或各特定區域，所以容積、建蔽、建物高度被特殊限制，出賣人實有隱瞞系爭土地無法興建房屋之交易重大訊息。訴請解除契約、返還價金及返還仲介費與損害賠償。
-

■ 法院見解（一）

- 原告購買系爭土地係為建築房屋使用，為兩造所不爭執，且經證人即A於本院審理時證稱：當初是原告來找伊，跟伊說他想要買一塊地自己蓋屋子，伊也有口頭與被告乙公司詢問系爭土地可否興建，並說明原告想要在這塊土地蓋一間房子，被告乙公司口頭回覆說這塊土地可以蓋，也有提供不動產說明書等資料以審查系爭土地有無禁建等情形；簽約時原告也有詢問代書如果要在系爭土地蓋房子，銀行貸款有無相關規定，這是在出賣人面前詢問的，所以出賣人、乙公司都知道原告買系爭土地是要建屋。據此，足認兩造對於系爭土地應具建築房屋之效用，已有明確約定，而系爭土地因系爭規範之限制，顯無法滿足原告所需之效用，是原告主張系爭土地有最小基地建築面積限制，而有不符原告所需效用之物之瑕疵存在，即堪憑採。
-

- 法院見解（二）

- 被告甲公司與原告間成立居間契約，卻未善盡系爭土地之調查義務，未於原告簽訂系爭契約前告知系爭土地存有最小基地建築面積限制之瑕疵，依前開說明，原不得向原告領取居間報酬，原告雖簽訂系爭契約並支付仲介費用**390,000**元，然嗣後已解除系爭契約，被告長遠公司受領之給付，亦已欠缺給付目的，故原告主張依民法第**179**條規定請求返還上開款項，當屬有據。
-

- 法院見解（三）

- 原告得請求被告甲公司與A連帶給付因締約所支出之規費及稅金**13,000**元之本息：

- 一、按經紀業因經紀人員執行仲介或代銷業務之故意或過失致交易當事人受損害者，該經紀業應與經紀人員負連帶賠償責任。不動產經紀業管理條例第**26**條第**2**項定有明文。惟此條項所規定經紀人員之賠償責任，亦以執行仲介代銷業務時具有故意或過失為前提。復按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，民法第**567**條固有明文。然居間人就訂約相關情事所負調查義務，其具體調查方法及內涵為何，應依契約約定或誠信原則以及交易習慣予以解釋。仲介業之業務，因涉及房地買賣之專業知識，一般之消費者委由仲介業者處理買賣事宜，既支付仲介業者高額之報酬，則仲介業之從業人員自應就其所從事之業務盡善良管理人之注意義務，善盡預見危險及調查之義務（最高法院**84**年度台上字第**1064**號判決意旨參照）。
-

- 二、原告主張因被告A未告知系爭土地有最小基地建築面積限制之瑕疵，致簽訂系爭契約而支出簽約費1,000元、設定規費4,000元、地政士業務執行費6,000元、實價登錄2,000元共計13,000元等情，業據提出系爭契約為證，並為被告所不爭執，經查，被告甲公司係以不動產仲介經紀為其營業項目，而被告A則受僱於被告甲公司擔任經紀人員，被告A為執行系爭土地仲介業務者，就系爭土地有無最小基地建築面積限制之影響原告締約與否之重要交易資訊，竟未予調查並告知原告，自有未盡調查義務之疏失，依上開不動產經紀業管理條例第26條第2項規定，經紀業即被告長遠公司應與經紀人員即被告林勁宇負連帶賠償責任。
- 三、被告甲及A辯稱已將被告乙公司所製作之不動產說明書、系爭土地使用分區及謄本、地籍圖等相關資料交予原告，並無違反仲介義務與，然民法第567條第2項規定，被告甲公司有「自行調查之義務」，非僅將被告乙公司所調得之系爭土地之使用分區、登記謄本、地籍圖及出賣人填載之土地現況說明書交予原告為已足，是被告此部分辯稱，尚難憑採。

不動產消費紛爭之類型

簽名之真正

- 消費者主張有專任委託甲仲介公司出售A房屋，期間自106年7月1日至106年12月30日止，此期間甲仲介公司未經消費者同意，擅自在銷售委任契約中拋棄審閱期間偽簽消費者姓名，嗣因消費者之房屋在106年9月突經法院查封，甲仲介公司亦知悉，事後，甲仲介公司卻請求賠償違約金438000元。
-

仲介之義務

- 消費者於107年4月20日向仲介公司A員簽訂一般委託銷售契約，約定服務費用為成交價之4%。然A員於同年5月間收受買方五萬元之議價金，委託以810萬元進行斡旋。惟仲介公司A員不曾將買方之議價金及委託810萬元斡旋之事，僅告知消費者應降價至750萬元作為成交淨價(扣除服務報酬)。嗣後方知買方出價810萬元之情事，仲介公司A員已涉背信及詐欺犯行。
-

認知落差

- 消費者主張向大牌仲介公司購買一間房屋，基地土地有**4**筆，共計**28**坪。其中**2**筆土地約**5**坪於土地謄本上記載道路用地，然仲介人員在**line**傳訊息給消費者表示道路用地是小庭園，因此才下訂金，然於辦理貸款時銀行告知那兩筆道路用地是馬路，不是小庭園，消費者可以使用的僅約**23**坪，因此發生消費糾紛，消費者想從新議價或解約。
-

屋況說明

- 消費者表示在甲仲介公司簽署不動產買賣契約書，賣方在標的物現況說明書中關於「標的物目前有無滲漏水之情形」欄位是勾選「無」，消費者因此同意簽署「賣方不負滲漏水保固」之但書，惟交屋日前由甲公司陪同檢視房屋時，發現屋內滲水情形嚴重，與之前所填具之屋況說明書全然不同。消費者請求減少價金及給付修繕費用。
-

認知落差及審閱期

- 消費者甲主張在107年5月1日由乙房屋仲介公司A及B一同帶看房屋，甲有喜歡房屋，但表示無法確定頭期款可以籌措多少，甲表示房屋金額願意出價495萬元，但A及B表示屋主出價580萬元，並提出屋況說明書，其上載明屋況良好未有滲漏水，A及B表示若未達510萬元，應不會成交，建議甲應出價510萬元，甲於5月8日再次看屋並簽要約書，但此次並未再出示屋況說明書，也未給予審閱期當晚屋主同意成交，事後因漏水違約，還要給付服務費而發生糾紛。
-

凶宅嗎

- 原告於**98年6月4日**經由甲房仲公司與被告簽訂買賣契約，以總價金**350萬元**購買被告所有房地，原告已給付價金，被告已交付房地。被告於買賣契約所附之房地產標的現況說明書第**8**項就「賣方產權期間內是否曾於本建物專有部分發生過兇殺或自殺致死之情事」之詢問事項，答覆欄中勾選「否」。嗣原告自鄰居口中得知該房屋之前房客在屋內自殺，被告應負不完全給付、物之瑕疵擔保責任。原告於同年**8月10日**向甲房仲公司反應，要求退屋還款並請求損害賠償，未獲置理，原告於**98年8月26日**解除買賣契約，被告應返還伊**350萬元**價金、賠償房屋裝潢費用**111,000元**、貸款利息**12,507元**、懲罰性違約金**70萬元**，計**4,323,507元**。
-

-
- 法院見解：
 - 一、依兩造訂約時，對系爭房地是否屬於凶宅，係以該建物專有部分於賣方即上訴人產權持有期間，是否曾發生兇殺或自殺致死之情事為據，苟系爭房地雖發生非自然死亡之事故，但非在上訴人產權持有期間內，即無上開約款適用之餘地，其理甚明。
 - 二、被告之前手乙均不知該房地曾發生非自然死亡之事故，亦未曾告知被告此事，被告既不知系爭房地曾發生非自然死亡之事故，自無法期待被告將己所不知之情事告知予原告，是被告未將己所不知之情事告知予後手即原告，尚難認有何可歸責之事由，與不完全給付之構成要件不合。
 - 三、該爭房地於87年10月15日發生非自然死亡事故後，既曾經多次買賣轉讓，業如前述，且長期有人居住，其後亦未發生其他事故，被告甚至自住二年，出租予他人使用二年，而該房地發生非自然死亡事件係於87年10月間，距上訴人於98年6月4日將之出賣予被上訴人，已逾10年，縱使一般社會通念上認為非自然死亡事件為不祥，然該主觀心理因素應已因時間相隔久遠，及系爭房地長期有人居住，其後亦未發生其他事故等情而消除，難認系爭房地有減少價值之瑕疵。
-

謝謝聆聽
