



中国房地产估价师与房地产经纪人学会丛书

实用房地产中介纠纷 案例分析

张秀智 编著

東方出版社



中国房地产估价师与房地产经纪人学会丛书

实用房地产中介纠纷 案例分析

张秀智 编著

東方出版社

责任编辑：高晓璐

图书在版编目 (CIP) 数据

实用房地产中介纠纷案例分析/张秀智 编著.

-北京：东方出版社，2006.12

ISBN 7-5060-2706-2

I. 实… II. 张… III. 房地产业-中介组织-案例-分析-中国

IV. F299.233

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2006) 第 153160 号

实用房地产中介纠纷案例分析

SHIYONG FANGDICHAN ZHONGJIE JIUFEN ANLI FENXI

张秀智 编著

东方出版社 出版发行

(100706 北京朝阳门内大街 166 号)

北京瑞古冠中印刷厂印刷 新华书店经销

2006 年 12 月第 1 版 2006 年 12 月北京第 1 次印刷

开本：787 毫米×960 毫米 1/16 印张：17.75

字数：277 千字 印数：0,001-4,000 册

ISBN 7-5060-2706-2 定价：32.00 元

邮购地址 100706 北京朝阳门内大街 166 号

人民东方图书销售中心 电话 (010) 65250042 65289539

作者简介

张秀智，管理学博士，中国注册房地产估价师，中国房地产估价师与房地产经纪人学会特聘专家。现为中国人民大学公共管理学院土地管理系讲师，从事土地行政学、房地产经纪、不动产估价的教学与研究工作。参与《土地科学导论》、《房地产估价》（第12版，美国估价学会著）等编写和翻译工作，在《中国房地产研究》、《中国房地产估价师》等学术期刊上发表学术论文20余篇。

编写组名单

案例提供：广州市房地产中介服务管理所

顾问：李 明 黄文波 史小明

编 著：张秀智

编写组成员：张秀智 谭晓梅 胡 丹 徐 斌 杨治泉
林 青 刘妍洁 谭明俊 张 任 杨世平

说 明

本书所载各案例中人名、中介公司名称均已隐去，所载纠纷事件亦经润色修改，读者请勿对号入座。书中分析各案例所用法律、法规知识是具体各案例发生时之适用法规，所判某方是非以及所提解决纠纷意见并非专业法律意见，仅供读者作借鉴之用，以免蹈覆辙。现实生活中，如遇本书所载案例类似之情形，请诉诸法律或寻求法律专业人士妥善解决。

内容简介

本书是一本关于房地产中介服务投诉案件分析、服务于广大群众的案例分析集。书中所录近 100 个案例是根据广州市房地产中介服务管理所历年来受理的有关房地产中介服务投诉案件整理而得，具有一定的代表性、现实性和实用性。

本书所收录的都是房地产中介市场上发生率高且容易被交易当事人忽略，但又与人们的生活密切相关的案例。案例涉及买卖双方或中介方不履行合同（协议），当事人交易法律法规禁止转让、抵押的房地产，隐瞒重大价值信息，中介服务欠缺，不依法收取中介服务费，不依法缴纳税费以及中介扣押证件或交易凭证等八个方面。

本书各章的开篇都配有导言，读者借助此导言可以一览本章的概貌，同时了解解决此类问题要注意的事项。每章所收录案例的编写，都是从不同角度、不同层面，本着客观、公正的原则对案件的发展过程进行介绍并对其根由给予剖析，进而提出加强房地产中介市场建设及维护交易当事人合法权益的思路。

本书内容涵盖全面，不仅能为房地产中介公司的诚信、规范经营提供借鉴，也能作为房地产中介服务机构及从业人员、交易当事人和广大市民“免蹈覆辙”的可借鉴素材。

序

随着房地产市场的不断发展，房地产中介行业在房地产市场中的地位和作用也显得越来越重要。

房地产中介行业还是和普通居民的房地产租售行为息息相关的行业。房地产中介服务人员不仅凭借其专业的信息收集与处理能力和撮合技巧在房地产买卖双方之间扮演着桥梁和纽带作用，而且由于房地产的价值高、不可移动、交易过程复杂、权属状况对其价值的影响大等诸多特点，使得房地产的交易过程与其他普通商品很不一样，往往需要专业人员的协助。因此我国的房地产交易过程中，已经形成了由专业的房地产中介人员协助或者代理买卖双方办理房地产交易手续的惯例。

正由于房地产中介服务人员的工作已经深深地介入了房地产市场上的各种交易行为和交易过程，因此在其提供中介服务的过程当中，也不可避免地会产生各种各样的纠纷。广州市房地产中介服务管理所（以下简称中介管理所）成立于1993年，是广州市国土资源和房屋管理局属下的事业单位，主要职能是对广州市房地产中介市场和中介行业进行管理并提供相应服务。接受房地产中介服务过程中的投诉并进行调处，是中介管理所的重要职能之一，仅2006年1—10月，中介管理所就受理了涉及房地产中介方面的群众书面投诉314宗。从近年来投诉到中介管理所的各种房地产中介纠纷来看，由于中介服务人员的原因造成的纠纷和由于中介服务委托人的原因造成的纠纷大约各占一半。也就是说，这些房地产

中介纠纷既有中介服务人员的服务质量甚至欺诈造成的，也有委托人缺乏有关的专业知识乃至缺乏诚信造成的。

由于近年来广州的房地产中介行业发展迅速，中介管理所受理的纠纷投诉案件也持续不断，至今已经积累了一千余宗。为了从中总结经验，为各方提供借鉴，中介管理所整理了一些有代表性的案例，提供给长期研究房地产中介服务行业的张秀智博士加以点评和分析，希望借此达到以下三个目的：

一、让中介服务的委托人通过这些案例分析学习房地产交易的一般常识，增强识别交易过程中各种欺诈行为的能力，也避免自身的失当或者不合法行为。

二、提醒房地产中介服务人员和公司防范各种违法行为，帮助其改进和提高服务质量，同时也可尽力避免由于委托人的失误和失当行为给己方带来的损失。

三、为政府有关管理部门提供参考，使之在行使行业管理职能时能够有的放矢，防患于未然。

广州市房地产中介服务管理所书记 史小明

2006年12月

目 录

内容简介	1
序	1
第一章 买卖双方或中介方不履行合同（协议）	1
案例一 卖方签约又违约 中介买方齐投诉	2
案例二 卖方不迁户口 买方投诉中介	3
案例三 卖方欲改合同 中介追究责任	5
案例四 虽是中介代收定金 卖家毁约仍要双倍还	7
案例五 诉中介违规无凭据 却原来买方反违约	9
案例六 签约楼价高于同质物业 买方反悔不买也属违约	11
案例七 拟购物业需细查 合同签订要谨慎	13
案例八 合同未签却要求物业腾空 卖方操之过急	15
案例九 图省事委托中介包干交易 买方赔钱又难言	16
案例十 买方签约又反悔 定金无法被返还	18
案例十一 银行贷款少 买方退定难	20
案例十二 房屋品质有缺陷 定金要回需协商	22
案例十三 签订协议后反悔 购房定金难取回	23

案例十四	买方夫妻意见不一 签约不买定金难退	25
案例十五	口头承诺无凭据 书面合同方有效	26
案例十六	物业转卖他人 口头约定无效	28
案例十七	卖方拖欠物管费 买方维权诉中介	29
案例十八	口头承诺不可信 买楼大事要谨慎	31
案例十九	合同约定不明 维修基金谁付?	32
案例二十	出租方毁约 中介不退钱	34
案例二十一	卖方越权签约 拒售遭投诉	35
第二章 交易法律禁止转让、抵押的房地产		38
案例一	中介提供瑕疵房源 承租方要回诚意金	39
案例二	物业无产权证 交易难保成功	40
案例三	忽视《睇楼纸》条款 买方可能蒙受损失	42
案例四	物业无产权证 违法中介难卸责	44
案例五	轻信物业查封 买方毁约受罚	46
案例六	出售查封物业 中介被投诉	47
案例七	物业若需转按揭 交易合同要慎签	48
案例八	楼花禁止转让 买方维权有理	50
案例九	新房抵押又被封 中介隐瞒要赔偿	51
案例十	物业抵押未解除 中介隐瞒起纠纷	53
案例十一	代理违章建筑 买方讨要说法	55
案例十二	安居房不能过户 买方追讨定金	56
案例十三	共有物业难处置 交易过户遇麻烦	58
案例十四	查封物业不能售 即使签约也枉然	59
案例十五	拍卖物业急转让 过户未办惹纷争	61
第三章 隐瞒重大价值信息		63
案例一	产权未办就转让 欺瞒买家要担责	64
案例二	楼龄被隐瞒 合同要撤销	65

案例三	中介欺瞒楼龄 买方查证维权	67
案例四	贷款额度被夸大 量力而行慎签约	68
案例五	权利价值非贷款额度 咨询权威可免纠纷	69
案例六	公积金贷款条件变更 中介无知失机会	71
案例七	物业地址出差异 中介粗心惹纠纷	72
案例八	交易中介仔细选 假冒经纪要提防	74
案例九	“住改商”有规定 承租需查证	75
案例十	部分物业受规划控制 中介隐瞒实情起纠纷	77
第四章	中介服务欠缺 未能尽职尽责	79
案例一	高价承租房屋 家电以旧换新	79
案例二	出租物业要备案 违规不办要受罚	82
案例三	委托物业寄放钥匙 中介私配业主维权	84
案例四	贷款不足一年 转按揭不能办	85
案例五	代办抵押设陷阱 巨额楼款难收回	87
案例六	新政增加中介税负 交易落空买家装修费难讨	89
案例七	提取公积金交首期 延期付款物业被转卖	91
案例八	物业过户时间可延迟 约定未明买方不愿等	93
案例九	买方诉中介“一屋二售” 却原来合同约定不明难履行	95
案例十	卖方欲证买方违约 中介称先均分定金	97
案例十一	交房状况分歧大 要约不明起纠纷	99
案例十二	发展商篡改出证期限 买方诉中介没有尽责	100
案例十三	迟交楼款视为违约 买方损失购房定金	102
案例十四	要约价格卖方不接受 买方同意协商物业却被售	104
案例十五	一房分隔两房卖 “隔墙费”起纷争	105
案例十六	物业面积出差异 买方诉中介未尽责	106
第五章	不依法收取中介服务费	109
案例一	买方诉中介多收费 却原来出让金非转让金	110

案例二	买方毁合同中介收佣金 计算标准不一起纠纷	112
案例三	服务费用比规定高 买方诉中介讨说法	114
案例四	售房差价抵服务费用 中介操作违规被投诉	115
案例五	乱收费不给发票 买方不服讨说法	117
案例六	不满中介多收费 买卖双方直接交易起纠纷	118
第六章	吃差价	121
案例一	中介称已购卖方物业 产权并未过户露马脚	122
案例二	假扮买家又增买受人 中介骗签合同赚差价	124
案例三	物业没有过户就转手 中介串通买家赚差价	126
案例四	经纪人员贪心吃差价 中介公司赔款又受罚	128
案例五	中介填错成交申报价 被误认“吃差价”遭投诉	130
案例六	经纪谎称合同遗失 卖方代理又偷梁换柱	132
案例七	与卖方约定两协议 中介涉嫌赚吃差价	133
第七章	不依法缴纳税费	135
案例一	中介低报成交价 买家发现即投诉	136
案例二	低报房价为逃税 转卖增值反倒贴	137
案例三	篡改合同成交价 买家投诉中介公司	139
案例四	低报交易成交价 合同权利无保护	140
第八章	中介扣押证件或交易凭证	142
案例一	原公司以年检为由扣执业证 经纪人无奈投诉到主管部门	142
案例二	中介代缴税费 无理扣押发票	144
案例三	中介为促卖方履约 扣留文件被投诉	146
附 录		148
	中华人民共和国合同法	149
	中华人民共和国担保法	197

中华人民共和国城市房地产管理法	210
城市房地产转让管理规定	221
城市房地产中介服务管理规定	225
广州市房地产中介服务管理条例	230
广州市房屋租赁管理规定	236
广州市购买商品住房贷款抵押规定	245
国家计委、建设部关于房地产中介服务收费的通知	251
关于加强我市房产转让个人所得税管理的通知	254
关于个人转让房产征收个人所得税问题的补充通知	257
关于贯彻国家《物业管理条例》有关问题的通知	262
关于进一步规范广州市房地产中介机构业务收费标准的通知	267

第一章

买卖双方或中介方不履行合同（协议）

本章通过 21 个案例讲述了房地产中介市场中最易发生且最难解决的一类房地产交易纠纷——买卖双方当事人或中介方不履行合同（协议）。这类纠纷通常是由买卖双方或中介公司在交易进行中终止或不履行合同（包括口头约定）引起的。本章内容主要涉及交易当事人或中介不执行合同（协议）或口头约定，或者交易一方单方面要求终止合同等行为。

本章及以后各章都采用“案件回放+案例分析”的模式对案例进行编写，目的就是通过介绍案例发生过程，总结产生纠纷的根源以及剖析相关政策和法律法规，让读者了解房地产中介服务在交易过程中可能产生的合同纠纷，并熟悉相关的适用法律法规，以便读者在遇到类似问题时能够运用法律武器维护自身的合法权益。在本章，我们为读者详细介绍了口头承诺有效的条件、合同被认定无效或可撤销的情况、违约需承担的责任等。希望广大读者，尤其是正在或将来可能参与房地产交易的买卖双方当事人以及提供服务的房地产中介机构和从业人员能够从中吸取经验教训，尽量避免类似纠纷的产生。

案例一 卖方签约又违约 中介买方齐投诉



案例回放：

李某经 A 中介公司介绍，拟购买彭某、刘某名下的一处待售物业。随后，买卖双方及 A 中介公司签订了三方《房屋买卖合同》，同时，买方李某交给 A 中介公司 3000 元购房定金，约定由 A 中介公司将此购房定金转交给卖方。但直至《房屋买卖合同》约定过户的最后期限，A 中介公司一直未通知李某到房地产交易管理部门办理拟交易物业的相关过户手续。李某认为 A 中介公司与卖方串通诈骗，向广州市房地产中介服务管理所投诉，要求 A 中介公司退回所收取的 3000 元购房定金。

经广州市房地产中介服务管理所了解，已签订的《房屋买卖合同》未被履行并非因为 A 中介公司与卖方串通诈骗买方所致，而是因为卖方彭某和刘某在签订合同并收取 A 中介公司转交的购房定金后一直不履行合同。

鉴于 A 中介公司已多次催促卖方彭某和刘某尽快履行合同，但卖方不予理会的事实，李某与 A 中介公司联合向法院起诉卖方，要求卖方按照《房屋买卖合同》的约定承担相应的违约责任。此案经法院审理，判决卖方彭某和刘某违约，要求其承担违约责任，赔偿李某和 A 中介公司损失并支付诉讼费共计两万余元。



案例分析

事实显示在本案例中导致交易迟迟无法进行、引起纠纷的责任在于卖方而非 A 中介公司。卖方彭某和刘某在收取购房定金后不履行已签订的《房屋买卖合

同》约定义务，应属违约；同时，按照已签订的《房屋买卖合同》中“违约方如为卖方则需双倍赔偿买方所支付的定金数额，并支付中介公司5%的咨询及中介服务费用”的约定，卖方应赔偿买方和A中介公司损失并支付诉讼费。

业主在出售房屋时一定要注意：《房屋买卖合同》一旦依法签订，便具有法律效力，收取购房定金或房款后就应履行合同所约定义务，否则，就要承担违约责任。

在《房地产买卖合同》中，合同双方一般都会约定违约责任的相关条款，如部分合同中会有“卖方违约则需双倍赔偿买方所支付的定金数额”的约定条款。根据我国《合同法》第一百一十五条的明确规定：“当事人可以依照《中华人民共和国担保法》约定一方向对方给付定金作为债权的担保。债务人履行债务后，定金应当抵作价款或者收回。给付定金的一方不履行约定的债务的，无权要求返还定金；收受定金的一方不履行约定的债务的，应当双倍返还定金。”因此，本案例中的业主被法院判罚支付双倍违约金，是有法律根据的。

案例二 卖方不迁户口 买方投诉中介



案例回放：

王某看中了卖方李某放盘于A中介公司的一处物业，与卖方及A中介公司三方协商签订了《房屋买卖合同》，约定“拟交易物业成交价格为41.5万元，按照相关法律法规规定买卖双方各自缴付税费”。由于该物业是卖方李某当初购买的二手房，王某对户口问题有些顾虑，担心该物业还有未迁出户口。鉴于该物业房地产权证尚在办理之中，王某也无法在公安部门查询到该物业名下的户口情况，于是要求与卖方在所签订的《房屋买卖合同》中补充以下条款：“卖方须保证拟交易物业中没有任何人的户口。如有户口，须在签署贷款合同