

中介收取“保障服务费”应予返还

□倪知良 王伟

日常生活中的中介服务，在法律上称之为居间合同。我国合同法第四百二十四条规定：居间合同是居间人向委托人报告订立合同的机会或者提供订立合同的媒介服务，委托人支付报酬的合同。对于居间人的义务，从合同法的条文中分析，主要分为三项：报告订立合同的机会、提供订立合同的媒介服务、如实报告有关订立合同的事项。

但随着社会生活的发展, 居间机构也在适用客户的多样化需求, 不断开发各种“增值服务”, 给交易双方更加便捷、安全的服务体验。由于居间人的基本义务与“增值服务”之间缺乏明确的界定, 导致纠纷双方各执一词, 而裁判的尺度也不尽相同。故笔者认为有必要进一步界定居间合同中居间人的义务究竟有哪些, 再认定居间人是否提供了增值服务, 能否收取增值服务的相应服务费用。

案情

中介公司收取“保障服务费”

2016年1月17日，严女士、搜房公司及案外人曹女士签订《房地产买卖合同》，约定严女士购买系争房屋，房价款为151万元；搜房公司居间义务包括向双方如实报告订立《房屋买卖合同》的机会，促成双方签订本协议和《房屋买卖合同》。《房屋买卖合同》生效，表明搜房公司居间成功，双方应当于居间成功当日按照总房价款的0.5%向搜房公司支付佣金。严女士、搜房公司签订了《佣金确认书》。

同日，严女士、搜房公司签订《搜房综合保障服务协议》，约定严女士通过搜房公司居间介绍成交存量房屋、签署房屋买卖合同及居间服务合同后，双方在平等、自愿、公平的基础上就搜房公司为严女士提供保障服务事宜达成如下协议：保障服务费金额为交易房屋成交总价的0.2%，即3020元，支付时间为签署本协议当日；保障服务内容包含资金监管服务（严女士可将需要监管的款项存入指定账户内并设立出款条件，搜房公司在出款条件未达成予以出款造成严女士损失的，搜房公司先行垫付返还）、透明收费保障服务（收费公开透明、不收取房款差价，如有收取差价行为，对收取的房款差价双倍返还）、查封房保障服

劣(签约前确认系争房屋是否被司法机关查封并如实告知,未核实告知造成严女士支付房款等费用,由搜房公司先行垫付返还)、凶宅保障服务(搜房公司对系争房屋进行背景调查,如搜房公司知晓房屋在现任产权人所有期间发生过自杀、他杀等非正常死亡时,应当在签约前告知严女士,未尽义务且符合赔付条件的,搜房公司需对严女士损失进行补偿,具体方式双方协商,最高可致原价回购)、物业服务保障服务(现任产权人如有物业费、水电费等欠费,出售方拒不缴纳或留存的尾款不足抵扣的,搜房公司承担先行垫付责任)。

该协议签订后，严女士并未将购房款交给搜房公司代管，也没有实际享受过透明收费保障服务、查封房保障服务、凶宅保障服务和物业保障服务。

2016年2月23日，严女士分别向搜房公司支付佣金7550元和保障服务费3020元。

2016年3月16日,严女士取得系争房屋房地产权证。

严女士、搜房公司就保障服务费发生争议,严女士曾向有关部门投诉。严女士向一审法院起诉请求:1、搜房公司返还3020元;2、搜房公司支付严女士交通费84元。

立返还客白

物业费、水电费的情况
行垫付所欠费用。以

物业费、水电费的情形，由搜房公司先行垫付所欠费用，以保障严女士收房后正常使用房屋。搜房公司的这些赔付承诺是在一般居间责任以外提供的增值服务，自搜房公司作出承诺时起，搜房公司承担的风险增加，严女士购房的交易风险降低。因此，搜房公司作出承诺即为提供服务。

二审认为,搜房公司为严女士购买系争房屋提供居间服务,搜房公司与严女士除签订《房地产买卖合同》外,还签订了《搜房综合服务保障协议》。该《搜房综合服务保障协议》是双方当事人真实意思表示,且不违反国家法律、法规规定,应属合法有效,对双方当事人均具有法律约束力。故搜房公司应当按照《搜房综合服务保障协议》的约定向严女士提供各项服务。

《协议》约定向严女士提供资金监管服务、透明收费保障服务、查封房保障服务、凶宅保障服务和物业服务保障。但搜房公司并未提供证据证明其提供了上述服务；搜房公司并未履行《搜房综合服务保障协议》约定的义务，因此，搜房公司向严女士收取保障服务费没有事实和法律依据。综上所述，上诉人搜房公司的上诉请求，难以支持。判决驳回上诉，维持原判。

■ 评析

收取增值服务费用的前提条件

我国合同法第四百二十四条规定：居间合同是居间人向委托人报告订立合同的机会或者提供订立合同的媒介服务，委托人支付报酬的合同。对于居间人的义务，从合同法的条文中分析，主要分为三项：报告订立合同的机会、提供订立合同的媒介服务、如实报告有关订立合同的事项。但随着社会生活的发展，交易信息可以方便、快捷的在网络平台上查询，故报告订立合同的机会已经不再是交易双方对居间服务的主要诉求，而专业化提供购房限购政策咨询、辅助签约、办理贷款、办理过户、交房等已日益成为交易双方对居间服务的主要需求。居间机构也在适用客户的多样化需求，不断开发各种“增值服务”，给交易双方更加便捷、安全的服务体验。由于居间人的基本义务与“增值服务”之间缺乏明确的界定，导致纠纷双方各执一词，而裁判的尺度也不尽相同，故笔者认为有必要进一步界定居间合同中居间人的义务究竟有哪些，再认定居间人是否提供了增值服务，能否收取增值服务的相应服务费用。

一、居间合同中居间人义务的界定

居间合同中，居间人的义务可以分为法定义务和约定义务。其中法定义务是指法律规定的居间人必须履行的义务，即本文上面提到的三种义务。在法定义务之外，居间人与委托人在居间合同中约定的义务，即为约定义务。实践中，由于居间合同的条款内容都是由居间人事先拟定，在合同中对于居间人的义务规定得极少，导致纠纷发生时，委托人往往以居间人未履行全部的居间义务为由而拒付全部或部分居间费用；而居间人则以居间合同无此约定为由，认为促成双方合同成立即已经完成了全部的居间义务。依据交易惯例，居间人的义务应当不仅仅是促成合同成立，除了法定的三项义务之外，居间人还应当完成下列义务：

首先，在缔约前，居间人应充分了解房屋的状况，具体包括：对于委托人挂牌交易的房屋，应当上门查看房屋的现状，房屋内的装修、家电、家具等设施配备情况，并要求出售方明确家电、家具等设施是否随房一并出售。与此同时，还应当了解房屋的产权、在册户籍、实际居住情况等，房屋上是否存在查封及抵押。在了解房屋状况的同时，居间人还应当向购房者介绍国家的限购、限贷政策、办理贷款的相关规定以及注意事项。有些居间公司还专门印刷了格式版本的《房地产限购限贷政策告知确认书》，对地方限购政策予以书面告知，并要求委托人在该书面告知书上签字确认。对于房屋是否是凶宅，限于居间人有限的查证能力，笔者认为，居间人也可以采取提供类似于承诺书的一种书面模板，由委托出售房屋方对房屋中是否发生过意外死亡作出承诺。

其次、在缔约阶段。居间人的主要义务是参与双方洽谈,促成双方交易。对于付款时间、办理过户时间、交房时间等问题给予交易双方合理化的建议,促使双方订立合同,并在合同条款中清楚且无歧义地表述。

再次、在交房阶段。居间人应拟定房屋交接书，列明交接时房屋内的设施、设备等，结清水电煤气、物业等费用。

最后、透明收费的义务。居间人收取的服务费应当公开、合理、透明。目前上海房屋居间行业惯例为上下家各支付房价的1%作为服务费。居间人不当赚取房屋差价。

目前居间交易过程中,居间人往往口头承诺委托人将提供上述服务,但却未能在居间合同中对此予以明确,一旦产生纠纷,委托人将难以对此举证。此外,居间公司通常是要求交易双方在缔结买卖合同的当日即支付居间费用,而在收取了全部费用后,不再提供相应的服务,导致纠纷发生。

生。比如,居间人仅促成了双方签订房屋买卖合同,此后,因委托人单方原因致房屋买卖合同未能完成,委托人认为不应当全额支付居间费用,但居间人却认为根据居间合同可以全额收取。笔者认为,居间人如果完成了全部义务,委托人应支付报酬,但由于委托人原因导致交易未能完成,居间人的服务费也应按照其提供的服务收取,不能全额收取服务费。笔者建议,居间行业协会、消费者权益保护机构或者对居间行业有管理职责的行政机关,应推出居间服务的示范合同模板,

明确居间人的义务，同时明确约定分阶段收取居间费用。比如，在促成双方缔约后，收取约定居间费用的 70%，完成过户后收取居间费用的 10%，余下 20% 的居间费用应在交房以后、全部交易完成之日收取。

二、增值服务的认定

居间人在提供了上述基本义务之外，居间公司还在适用社会发展的需求，不断扩展新的服务领域。目前，沪上居间机构提供的增值服务主要有以下几类：第一类、房屋托管出租服务。购房者购买房屋后，可能并不需要立即入住，故有些购房者将房屋委托居间人托管出租。居间人在托管中产生的费用应由委托人承担。第二类、保洁交房租服务。由居间人委托保洁公司在收房时，对房屋进行消毒、清洁服务。第三类、房屋质量检测服务，居间人对房屋是否存在甲醛超标、装修缺陷的问题，协助委托人寻找有鉴定资质的鉴定机构进行检测、鉴定，并协助委托方对存在安全隐患的房屋向出售方追究相应的法律责任。随着社会的发展，新的增值服务还将不断推出。对于这些新的服务，应如何界定其服务费用呢？笔者认为，应当按照权利义务对等的原则予以判断。如果居间人提供了增值服务，则可以主张相应的报酬。

回归本文开头的案例，针对搜房网在《综合服务协议》中约定的各项义务逐一分析如下：

第一、资金监管服务。协议中约定，委托人可以将需要监管的款项存入指定账户并设立出款条件，居间公司在出款条件未达成予以出款造成委托人损失的，居间公司应先行垫付返还。这一条款约定的权利义务，本质是一种委托法律关系，根据我国合同法第 406 条，有偿的委托合同，因受托人的过错给委托人造成损失的，委托人可以要求赔偿损失。这是一种法定的义务与责任，居间公司按照法律规定应就其不当行为承担赔偿责任，而不仅仅是垫付返还，即便未签订保障服务合同，委托人也可以向居间人主张赔偿损失的责任，故并不是居间人提供了增值服务。

第二、透明收费义务。居间人提供居间服务，本来就应当透明收费，这也是居间人的基本义务，也并非提供了所谓的额外服务。

第三、查封房保障服务。居间人介绍房源信息时，理应查明出售的房屋上是否存在抵押和司法查封，这是居间人的基本义务，而并非居间人提供了额外增值服务。但需要指明的是，如果由于房屋被查封或者设定了抵押，居间人提供资金垫付解除了房屋的抵押与查封，则可以为居间人提供了增值服务，可以向委托人主张报酬。但

本案中，居间人并未提供这种服务。在凶宅保障服务中，居间人承诺的也仅是对委托人的损失进行补偿，具体补偿方式要另行协商，并未增加居间人的义务与交易风险。最后，对于物业保障服务，居间人在履行居间义务，协助交易双方交接房屋时，应当协助双方结清水、电、煤气、有线电视和物业费费用。如果房屋出售方拖欠费用，购房者可以在垫付费用后向出售方追偿。而居间公司如果提供了垫付服务，也可以向出售方追偿。日本案中，居间公司也并非提供这种服务。

至于本案中居间人认为，他们做出了承诺，导致承担的风险增加的上诉意见，笔者认为，这些承诺并未增加居间人的义务与交易风险，故居间人并不能收取相应的报酬。这正如同顾客到理发店洗发，仅能主张洗发的费用，而不能要求顾客支付洗发水的费用。而在目前家电销售行业中，有家电企业承诺，国家行业标准的保修期为三年，如果顾客愿意支付一定的费用购买延长保修期服务，则保修期延长至五年。虽然在五年中，顾客购买的家电并未发生故障，但家电维修维修的费用和成本会相应的增加，故这种合同是权利义务对等的合同，顾客购买了增保服务，不能要求返还。而本案中《搜房综合服务保障协议》中的所谓的“凶宅保障”、“透明收费保障”“查封房保障”和“物业服务保障”都是居间人的基本义务，居间人并未提供额外的增值服务，是一种“巧立名目”的乱收费，居间人不能主张相应的报酬，已经收取的“服务费”也应当予以返还。（作者简介：倪知良，上海市第二中级人民法院二庭庭长；王伟，上海市第二中级人民法院审判员）