

房产消费 “潜规则”横行楼市

消费者需擦亮眼睛

□ 虞 静

去年以来,上海的“楼脆脆”、成都的“楼歪歪”、北京的“壁炉门”事件经媒体曝光后,住宅安全问题不断牵动着公众的神经。

投诉处理难 贵在坚持

房地产投诉处理“难”字当头,让消费者和消协的工作人员觉得很无奈。难道消费者只能放弃投诉吗?云南鑫金桥律师事务所刘爱国律师否定了这种想法。虽然维权之路不易走,但是消费者的维权意识越来越强,形成的合力亦会越来越强。

“维权贵在坚持。我们发现,大部分维权成功的案例都是因为业主执着,锲而不舍,最终总有转机。”刘爱国表示。

如何维权更有效? 律师、专家等纷纷支招,其中有一条就是要广开投诉渠道。成功维权的业主以身说法,广大市民也可以参考以下部分案例,从中获取一些房产维权的经验及教训。

焦点 1:延期交房 开发商承建商“扯皮” 业主被逼推迟接房

去年 12 月,满心欢喜的周小姐迎来了她的新房。然而,看着小区中还未栽种的植物以及满地的建筑垃圾,她的心情却怎么也好不起来。最让她失望的是,原来看中的精装小户型在材料以及装修风格上,与她的想象差别太大。

原来,周小姐于 2007 年购买的这套小户型精装公寓原定的交房时间是 2009 年 5 月,可因施工方及开发商未能按合同约定时间完成工程,交房一事一直拖到去年 12 月。

业主周小姐表示,由于购房时没有预料到自己会遇到“延期交房”这个意外,她原来租住的房子早已交还房东。为解决无家可归的现状,她现在只好借住在朋友家中。去年 12 月,接到交房通知后的她还以为可以很快入住新家,谁知一看房子后才发现,自己原来购买的精装小户型在地板以及室内装修上存在很多瑕疵。在与开发商商议多次后,她决定退掉原来购买的精装小户型,改成同样户型的毛坯房。

“这样一来,就意味着我至少还需要二至三个月的时间来进行装修,装修完成后,通风一个月,才能入住。正是因为遇到这样的不诚信开发商,打乱了我的很多计划。虽然就延期交房一事,开发商已按合同支付了违约金,但因其精装房中的风格与材料存在瑕疵,我不得不将房子更换成毛坯房,从中产生的时间成本的浪费无法估计。这些损失又找谁来赔偿?”周小姐很无奈。

买房后你还是上帝吗

□ 一 兵

售后服务,一直以来都被认为是企业优良品牌的延伸,对房地产项目而言,完成开发、实现销售仅仅是其品牌建设的开端。房屋作为特殊的商品,在其漫长的使用阶段,其物业管理状况如何,很大程度上决定着品牌的命运。当房地产市场转变成买方市场,在市场供过于求的状态下,开发商们若想在竞争中巩固、或扩大市场份额,不重视、不提升自身的售后服务,那是定然行不通的。

“无理由退房”重出江湖 诚信 or 噱头?

□ 马 丽

2008 年,在全国楼市普遍销售低迷的时候,开发商为了卖房子使出浑身解数,“无理由退房”便是其中促销手法之一。究竟是炒作是噱头,还是背后另有隐情,一时成为热议的话题。而近期记者了解到西安的国际幸福城等楼盘再次推出了“无理由退房”活动,对于开发商的郑重承诺,究竟是诚信还是又一次炒作?

“无理由退房”是真是假?

记者带着疑问采访了西安国际幸福城的一位售楼工作人员,他告诉记者:“国际幸福城在去年年底就推出了‘无理由退房活动’,并且在 2009 年 12 月 17 日以后,凡是购买国际幸福城房子的客户,一般都会签订‘无理由退房’合同。”经过这位工作人员的解释,记者才搞明白,“无理由退房”并非是买房以

专家建议

联合其他业主共同维权

维权成功最关键的一点就是要依靠集体的力量,个人能力再强也难敌大众的力量。延期交房、延迟出证这两种情况往往涉及同一批业主,人数众多。联合起来力量更大,解决的速度会更快。此外,开发商延迟交房,按合同应该给予赔偿,如果开发商不愿赔偿,尽快聘请律师打官司。

焦点 2:期房交易风险大 房产证未出即交易 中介违规被投诉

李先生去年 11 月初购买了滇池路地段的一套二手房,中介公司称今年 1 月即能办理过户手续,李先生在签订合同后,交纳了 7000 元定金,但直到今年 3 月,他仍未能办理过户手续,因为业主还没拿到房产证。李先生找中介理论后,中介机构表示这是业主方面的客观原因导致,与中介公司无关。李先生一气之下将中介公司投诉到了五华区消协,要求退回 7000 元定金。最终,在五华区消协的协调下,李先生如愿拿回了 7000 元定金。

专家建议

购买期房要签协议

没有房产证是不能办理房屋过户的,因此中介公司存在违规行为,且没有尽义务查实房屋情况也有责任,而卖方在未取得房产证的情况下出售房屋也有责任,但中介经纪人的责任更大一些。在房屋未取得房产证的情况下,买卖双方



应该进行补充约定,如约定在取得房产证的时候再办理过户等手续。在此提醒市民,房产作为大金额的交易,不能光听中介意见,不仅要看房产证的复印件,也要看原件。

焦点 3:货不对板 房屋装修与样板房相去甚远

房屋装修是去年商品房投诉的热点之一。一些房屋与交房标准的“样板房”相去甚远,货不对板。2008 年,市民李先生在西市区购买了一套一手房。但是 2009 年 12 月,他到售楼部接房时才发现,货不对板情况很严重。阳台地面不平,内墙、天花的砂浆强度不够,并且有空鼓现象。

李先生向物业公司反映情况,但是物业公司置之不理。在随后的装饰工程竣工后,还出现砂浆强度不够,砂浆块用手可捏碎等情况。随后,李先生与有关房屋质检部门取得联系,经权威部门检测后,房屋确实存在以上问题。李先生要求开发商赔偿因工程质量导致业主需重新装修的经济损失 20 万元。目前,双方就此事还在协商中。

专家建议

重要质量问题要写进合同

云南鑫金桥律师事务所刘爱国:业主接房或者入住后如发现质量问题,应尽快向开发商提出维修,通常施工单位在开发商处会缴纳一定的质量保证金,在质量保证金未退回之前,施工单位通常不会推诿维修工作。业主发现房屋质量问题后要及时保留证据,如拍照等,邀请物管公司确认,以利于评估损失解决

问题。在接房时最好邀请验楼师同行。

云南省室内装饰行业协会常务副理事长何建明:在商品房销售过程中,货不对板引起的纠纷很少能像其他类型的消费品一样做到“包退包换”。那么,货不对板该如何避免、如何维权呢? 在此提醒,签订合同之前要仔细审查条款,最好将自己关心的一些重要的质量问题写进合同,以利于日后维权。

焦点 4:传递虚假信息 规划审批未过关 胡乱编写宣传单

作为已经有多套房产的陆先生来说,购买房子已经有了不少经验,但没想到小心再小心,他还是落入陷阱,上当受骗了。2008 年 12 月,陆先生购买了一套一手房。购买前,他再三向销售人员了解房子的层高,并再三表示坚决不买顶层。楼盘宣传单上亦写着层高为 13 层,而且销售人员称,他相中的 12 楼不是顶层,而 13 楼才是。就在陆先生愉快地签订了购房合同之后,他却没料到,开发商还是骗了他。此楼盘因规划审批未过关,总楼层只有 12 层。所谓的 13 层只是天台上的一间小小的阁楼。获知实情后,陆先生立即找到销售人员要求换房或退还购房款。经过盘龙区消协调解,开发商退还购房款。

专家建议

买房前仔细研究规划

盘龙区消协工作人员:要保证购房入住后居住的品质,买房之前仔细看规划是必不可少的。在买房前弄清楚该楼盘所处片区的规划和配套,以及这些配

套设施与自己中意楼盘的距离是非常必要的。

焦点 5:合同地雷 延期接房 赔偿款降到最低

一年前,罗女士在昆明市北市区购买了一套商品房。“明知道与开发商签的补充合同上布满了‘地雷’,但我们还是签了这份不平等合同。当时,房价涨得很快,大家都抢着买房。你不签就买不成房子,你不买,大把人在等着买。”罗女士表示,这份补充合同上有一条条款规定,如果开发商延期交房、延期办理房产证,按日已付房款的万分之 01 进行赔偿。后来罗女士才知道,这个赔偿标准与国家规定的万分之 21 相比,相去甚远。

而更多的合同通过约定最高赔偿额将开发商的赔偿降到更低。市民孙小姐签订的补充合同中,延期交房的赔偿款按总房价款的 1%封顶。“我的房子推迟了半年交房,如果按正式合同而言,开发商要赔偿 6 万多元,但是补充协议规定赔偿额封顶,我只能拿到 2 万多元。”孙小姐无奈地说。

专家建议

两年内起诉才有效

开发商利用补充协议掌握了商品房买卖合同的主导权,将违约赔偿降得非常低。很多楼盘要求业主签订这种不平等合约。合约签得不利,维权很难。如果业主遇到类似情况,还是应该寻找法律途径解决,尤其要注意起诉的时效性。法律规定,必须从延迟之日起两年内起诉。如果超过起诉时效,将无法追得赔偿。



诚信 or 噱头?

是一个城中村改造房,目前西安市内的城中村改造房很多,而对于城改房是否能办下房产证,一直是购房者担心的焦点问题,不少城中村改造房都承诺购房者 3 年或者 5 年以后可以办理房产证,而这种承诺多是一种口头承诺,不具备法律约束。国际幸福城推出的“无理由退房”活动,正是要给购房者一个保证,如果 3 年以后,房产证还没能办下来,购房者可以依据签订的“无理由退房”协议,按照规定的时间来办理退房手续,如果到了那时,房产证已经办下来了,相信也不会有购房者退房了。

“无理由退房”需要法律护航

“无理由退房”一直引发争议,大部分的购房者表示并不相信真的可以无理由就退房。购房者刘洋认为除非是开发商对自己的产品很自信,否则“无理由退房”仅仅是一种炒作和噱头。不过如果真的可以把“无理由退房”写入购

房合同,他表示,这对于购房者来说是一件好事情,可以降低购房者的损失。

做房产策划多年的李元告诉记者:“按照《消法》规定,凡是三包商品都可以享受三天退货七天退换的售后服务,房子同样是商品,‘无理由退房’类似于三包商品的售后服务,但是它的实现需要建立在开发商重视诚信的基础之上。”陕西洪振律师事务所吴凡律师表示:“在‘无理由退房’目前在法律监督和政策管理方面处于空白的情况下,对买卖双方来说,存在着一定的交易风险,但是买卖双方可以在合同上做出约定以规避风险。”

房子是商品,但和日常的生活用品又不一样,是一宗涉及数十万的大商品,不论“无理由退房”是否能行得通,毕竟是给购房者多了一份关于住宅品质风险、质量风险、价格风险的承诺,也许开发商可以此为契机,塑起企业的诚信意识。