

新房交易问题层出 “白纸黑字”利维权

调查显示,近四成消费者购新房遇纠纷,面积缩水、房屋质量等问题备受关注

“3·15”前夕,通州一家商住楼项目被业主指称涉嫌消费欺诈,承诺的“商水民电”疑似落空,还有诸如商业配套和小区班车等承诺也未兑现。

“3·15”,一个消费者既喜又怒,商家难免心惊的日子。在置业消费中,购房人又有哪些比较头疼的问题呢?

五大问题困扰新房交易

在不少人的印象中,近一年来,包括通州、房山、大兴,不少楼盘都发生过业主维权事件。购房人矛头所向,包括开发商捂盘销售、教育配套缩水、房屋质量等问题。

新浪乐居3月14日发布的一份调查显示,近九成网友遭遇过房产纠纷,其中,接近40%的人表示在购买新房时曾遇到纠纷。其中,反映较多的问题包括五个方面:面积缩水(16.9%)、存在合同陷阱、霸王条款(15.7%)、房屋质量问题(14.5%)、虚假广告宣传(14.5%)、延期交房(13.3%)。此外,装修标准、开发商相关承诺不兑现、变更规划产生纠纷也成为消费者头疼的问题。此外,对物业管理和二手房交易等,调查也显示出消费者反映较多。

另据北京市消费者协会理事、北京房地产业协会秘书长陈志介绍,从市消协有关统计看,近几年北京市场关于购房方面的投诉已经明显减少。早些年,房地产消费经常排在被投诉行业前三名。在北京发布并不断完善商品房买卖合同示范文本后,投诉明显减少,“现在投诉排名已经很靠后了”。

据北京市工商局公布的2011年消费投诉分析,房屋中介服务成为投诉热点,押金难退问题明显。

消费者应提高法律意识

对于购房人反映的新房交易中的问题,一位开发商表示,有些是真问题,有些在法律层面则是“假问题”。诸如有的楼盘确实存在房屋质量问题、延期交房等,这些问题的产生,不排除一些房企存在管理上的漏洞,建筑材料以次充好,建筑、监理、开发商职责不到位等。但类似虚假广告宣传,不好认定,“宣传材料都提醒消费者那不是要约条件”;面积误差在3%范围内的,根据有关司法解释,是在允许范围内的。

对于新房交易产生的消费纠纷,包括陈志、物业维权专家舒可心等业内人士都表示,大量的纠纷来自于期房交易。如果是现房销售,许多问题就能避免。

法律界人士则建议,消费者在购房中还应提高法律意识,关注的、期待的东西一定要落在“白纸黑字”上。秦兵房产维权律师团律师张朝辉表示,包括大家关心的配套学校、精装品牌等内容,只要不明确在购房合同上,就都是不算数的。一旦日后发生诉讼,“法院只认购房合同。”因此合同上的约定越具体越好。

还有业内人士表示,消费者一定不要因为着急买房而忽视法律意识。另一方面,当下一些楼盘降价,也放大了楼盘存在的问题,造成很多消费者寻求维权。



开发商在营销过程中,通常会使用“这栋楼卖完了”、“最后一套”等说辞,让购房人尽快购房。因此,购房者在选房过程中要注意识别。

周晓东 摄

潜规则·购房篇

“起价”、“最后一套”伎俩频现

为了卖房,开发商在营销过程中,通过会使用“最后一套”、实价与宣传价不符、沙盘过于美化等伎俩,购房人在选房过程中要注意识别,多方了解,避免购房陷阱。

用低价招揽人气

小刘在一则户外广告上看到北京东南六环某盘“9980元起送精装修”的广告,便兴冲冲地来到该楼盘售楼处咨询。销售员告诉小刘,9980元/平米的房源仅有一两套,已经被订光了,当下只有12000元/平米的房子。小刘说:“我就冲着9980元/平米的房子来的,来了又说卖光了,不是欺人嘛?”销售解释称,最低价的房源都是位于一二层,采光不是特别好,但也由于低价,一开盘就被抢光了。价格高点能挑到好楼层和朝向好的房源。

实际上,开发商不仅喜欢用“xxxx元起”的宣传语,还有开发商把赠送面积折算成比售价低的价格来吸引购房人。如某项目均价20000元/平米,90平米的户型赠送面积约10平米,开发商折算后,就

打出售价18000元/平米的广告,购房人一到售楼处看,发现根本没有18000元/平米那么低的房源,购房人就会有种受骗的感觉。

制造房源“紧俏”气氛

在房地产调控政策持续影响下,北京楼市打折促销的楼盘越来越多,但开发商也尽量制造紧俏气氛,催促购房人出手。

小王在京西南看中了一个项目。该楼盘有两栋楼拿证开盘,但只有1栋楼有5个点折扣的特价房,还只剩下5层、6层等低楼层的房源,小王则想要买10层以上的高楼。他的置业顾问告诉他:“我们的优惠活动马上就要结束。既然地段、户型你都特别中意,现在还有5个点的折扣,现在买价格挺合适的。就剩下2套房了,你不定,隔壁桌的客户就要定啦。”小王很纠结,最后回家和家人商量以后再作决定。

谁料第二天,置业顾问又打电话给小王:“我们上一栋房源已经卖光了,为了回馈客户,另一栋楼继续推出特价房,还是5个点优惠。

你赶紧来吧,早点来的话所有楼层都可以选的”。这次小王终于买到了称心的楼层。小王感慨:“原来开发商宣传的限时特价房不仅仅是那么几套,特价房卖完了还有特价房。幸好没有那么快出手,不然就买不到满意的楼层了”。

【业界支招】 别轻信,多甄别

京华律师事务所马传贞律师表示,在购房过程中,消费者都得多了解情况,不能开发商说什么就信什么,还得自己多加甄别。“对于起价的宣传,消费者被价格吸引而来,如果价格高一点能买到更理想的房子就买,若不满意,损失的是交通费和成本,不会造成大的损害。而对于特价房的陷阱,最好的办法就是签合同,和开发商签订违约责任条款。比如,如果不是最后一套特价房,不是最低价,开发商将承担双倍赔偿,就是再赔消费者一套同样的房子,只要开发商敢签,就是真的,如果开发商不签,就不是。消费者再根据自己的情况来选择是否买特价房。”

二手房虚假房源多

看着影儿的低价房源

王女士住在天坛附近,有一次她在小区门口看到一家小中介有一套房源就在自己居住的小区,价格却比正常的总价便宜30万,王女士非常高兴,就跟中介详细了解情况,但当第二天王女士按约定时间去看房时,中介却说房子已经被预订了,只能带她去看其他房源。王女士产生了疑惑:仔细看这家中介的推荐房源,很多都比正常的市场价便宜不少。例如,一套106平米的复式户型,挂牌价为240万元,而在链家和我爱我家,同样户型的房源价格都在280万元以上。难道这家小中介真的有超强的能力找到便宜房源?王女士要求看一看这套复式房,同样被告知房子已经卖出了,但可以看小区的其他房子。

中介统计称房源水分多

在买二手房的过程中,王女士的经历并不罕见。据链家地产统计,北京目前约有500万套存量房,若依比例推算,北京每个月合理的在售房源套数应为5万-7.5万套之间。但目前各家中介公司所发布的在售房源套数,即使扣掉重复房源,也超过40万套,水分之多不言而喻。

据介绍,当前市场中虚假房源主要表现在两个方面。一是价格虚假,多是以超低的价格吸引看家;二是房源虚假,不少从业者为了吸引客户上门,凭空制造出业主根本无意出售或根本不存在的房源并在各种渠道散布。这种做法不仅造成购房人浪费时间,也容易造成购房人对价格产生误判,甚至抬高房价。对业主来说,没打算出售的房子被中介凭空开价,还堂而皇之地做广告,也给业主和购房者造成莫大的困扰。

【业界支招】 尽量选择品牌中介

链家地产董事长左晖建议消费者在购买二手房时,尽量选择有信誉保障的品牌中介公司。

据了解,2011年5月起,链家地产即与中消协进行“真房源,没水分,假一赔百”的服务承诺,并在中消协设立百万保证金账户。不久前,链家地产再次宣布实施“全渠道100%真房源”行动。

2011年4月,北京我爱我家也向社会各界郑重承诺其出售、出租的房源,全部真实在售、在租,全部房源的信息、照片、户型图与实际房源一致,假一赔百,立即当场赔付。

(下转 B11 版)