

# 房不胜烦，盘点房产消费那些投诉热点

又到一年“3·15”，对于房产消费而言，其中“事故”层出不穷。开发者、购房者都明白房子这件身价不菲、动辄耗尽普通百姓全部身家的商品更不应该存假、存瑕，但现实中，由于诚信缺失等原因，消费者在买房过程中仍会遇到各种灰色地带、假象和陷阱。

为此，本刊特梳理六项比较突出的房地产消费投诉热点。



## 投诉热点一：质量问题

对于房屋质量问题，一是购房时要选择信誉好、实力雄厚且有优良品牌楼盘。二是查看项目开发监理单位信誉度及

以前所监理楼盘质量情况。三是当商品房在法律规定期限内出现质量问题，或因此遭受损害时既可找开发商，也可找施工单

位协商，如开发商或施工单位不予理睬，也可以向消保委投诉，或向人民法院起诉。

## 投诉热点二：虚假广告宣传

广告之虚假令人瞠目结舌，而当业主感到上当受骗时，却又因合同约定不详而难以维权。对此，购房时要审慎签订合同

同，对一些具体内容要进行书面约定，有条件的应亲自查验。遭遇广告欺诈时，消费者可以携带商品房的销售广告和宣传资料、

购房合同等向消保委投诉。必要时，可向有关部门提出申诉或向法院起诉。

## 投诉热点三：虚假承诺

业主在买房时，置业顾问会承诺很多优惠，但后期又不能如期履行。待购房人发觉现实与开发商所说不一致时，开发

商会以“此承诺并无书面说明”等各种理由搪塞过去。而这时即使购房者准备诉诸法律武器也因“口说无凭”而丧失主动权。如承

诺后期不会再降价，但购房人买房后却惨遭项目大幅度降价，引发激烈维权等。

## 投诉热点四：私改规划

开发商变更了规划，却没有通知业主，这种情形在近年来的房地产投诉中越来越多。开发商在建设

项目的过程中，擅自更改规划，如小区绿化变更、原有的沿街会所和物管用房都将用作商铺经营、承诺的幼儿

园消失、外立面材料私自变更等等。

## 投诉热点五：延期交房

与房款被骗、房屋有质量缺陷、房屋结构被改等等这些问题相比，开放商延期交房看起来似乎无关紧要。但是，牙痛

不是病，痛起来真要命。这延迟交房就像是牙痛，表面上看起来似乎无关紧要，但是如果遇上了，实际上也会让人饱受困扰。尤

其是对那些买房等着结婚的人来说，这延期交房可能就会影响他们的幸福计划。

## 投诉热点五：延期交房

为避免房屋交付时出现误差的面积超出了双方合同约定的幅度，发生不必要的纠纷，在签订房

屋买卖合同时，在合同上注明商品房销售面积的测量方法、预测面积所依据的测量规则标准、套内建筑

面积、分摊的公用建筑面积的构成、何种情况下引起的误差双方应承担的责任等。

## 顾客面前要不得小聪明

资深评论员 李康杏

商品的价值越大，消费者维权的力度越大。这是常识，对普通老百姓来说，房屋无疑是大宗商品，因此购房者维权意识特别强，维权力度特大。

但是，许多房地产老板并没有认识到这一点，在售房过程中大小小违约很普遍，依然以“潜规

则”，侵害着消费者的权益，依然有隐形的黑手”疯狂地破坏着市场规则，依然有贪婪的“目光”威胁着人们的财产安全。其结果，往往是搬起石头砸自己的脚。

百姓维权，退款索赔于情理之中应支持；商家推责、将失信于民而将全盘皆输，这是千古不变的道

理。

近几年，凡是房屋好销的几乎都是外地开发商，为什么？象踢足球一样，客场踢得认真一些，主场反而藐视观众忘乎所以了。

时代不同了，房屋过剩了，顾客真正是上帝了，在上帝面前是要不得小聪明的。

## 楼市“3.15”，律师说说身边那些事

### 编者按语

如何避免陷阱？如何维护自己的消费权益？本刊邀请了湖南追正律师事务所的龙云高、邱德广、王仕斌、胡元、邱伟东五位律师为消费者进行解答支招。



### 1、开发商虚假承诺

市民魏女士2015年3月投诉称：在伴山公馆购房时，由于是期房，在售楼部有沙盘和具体的房屋规划效果图，承诺按时交房，并表示实际会做得更好。可是到了交房时间，房子还没有完全建好，房子质量和小区绿化以及一系列的配套设施也未达标，小区围墙和安全通道也没有建好，请求帮助维权。

邱德广律师：开发商为了达到营销效果，往往会做出一些虚假承诺，这些承诺一般有以下几种：一、承诺向购房者赠送露台；二、承诺低价出售；三、承诺配置高标准的公共设施，比如游泳馆、羽毛球馆、学校等；四、承诺减免物业费。建议消费者不可偏信开发商的促销宣传，尤其在签订商品房买卖合同时，注意开发商所作的承诺是否写进合同中，同时保留开发商营销时发布的宣传单、规划设计图、小区沙盘的形象等，当开发商没有兑现承诺时可以作为维权的有效凭据。

### 2、开发商延期交房

购买了衡阳县西渡镇锦绣华府的欧阳先生反映，与开发商签订购房合同已经三年多，开发商一直没有出具房屋质量验收合格备案材料，房产证也一直没有办下来，导致欧阳先生无法如期收房，装修无法进行。

王仕斌律师：根据《衡阳市商品房买卖合同》的第九条的约定，延期交房达到一定时限，购房者可以选择解除合同，开发商延期交房除可以解除合同外，还可以要求开发商依照合同约定支付违约金，如果没有约定违约金数额或者违约金计算方法，则可以根据《最高人民法院关于审理商品房买卖合同纠纷案件适用法律若干问题的解释》第十七条第二款的规定：“违约金数额或者损失赔偿额可以参照以下标准确定：逾期交付使用房屋的，按照逾期交付使用房屋期间有关主管部门公布或者有的房地产评估机构评定的同地段同类房屋租金标准确定。”来确定损失。

### 3、开发商报批报建后私改规划

家住蒸湘区政府附近某小区的何先生最近比较闹心，当初购买该小区房时，开发商在宣传图纸上承诺临街的小楼用来作为小区的业主活动中心，最近却发现该小楼被租给他人作为某专科医院的经营场所。小区的业主对开发商违背承诺的行为感到愤怒，同时也担心专科医院的存在会导致疾病的传染。

龙云高律师：开发商私自变更规划设计一直是业主投诉最多的问题之一，开发商在施工过程中对小区配套设施、建筑结构、增加或者建设小区的部分功能或设施都属于变更规划的行为。遇到这种情况，根据《商品房销售管理办法》购房者可以要求退房。同时，律师建议在《衡阳市商品房买卖合同》的第十条中就改变规划设计进行限制性约定，比如改变房屋结构形式，取消小区配套设施应经过全部购房者三分之二以上同意等，同时，可对开发商单方面变更规划进行明确约定违约责任或赔偿金的计算方法。

### 4、老百姓维权渠道和途径

毗邻南华大学西门的某楼盘曾发生了一起与开发商之间的纠纷，在与开发商协商无果的情况下，一些业主拉起了横幅站到了马路中央，一时间道路交通堵塞，后面的车流鸣笛，最终交警和治安民警不得不到现场处理。

邱伟东律师：购房者与开发商发生纠纷，一定要保持冷静，像上述这种处理方法有可能违反我国治安法律，给维权者本人带来法律风险。一般来说，律师建议通过以下四种方式维权：一、用合法的方式与开发商协商沟通。比如通过往来催告、函件、通知及当面沟通、磋商等理性方式来主张自己的权利。二、可以请求消协进行调解。三、向有关行政主管部门反映、投诉。四、协商调解不成，可以通过诉讼、仲裁等司法程序解决。

### 5、签订合同后，开发商要求补交开户费

刘先生于2013年2月6日与衡阳市永衡房地产开发有限公司签订商品房买卖合同，根据合同条款，水电开户及各项费用应由永衡房地产开发有限公司承担。去年6月，开发商要求购房户自行承担水电开户费用10400元，刘先生认为开发商违背了当时签订合同协议。

胡元律师：根据《湖南省新建商品房交易价格行为规则》第五条的规定，“商品房销售价格构成包括合理的开发建设成本、费用、税金和利润等。与商品房配套建设的各项基础设施，包括供水、供电、供气、通讯、有线电视、安全监控系统、信报箱等开通到户建设的所有费用（俗称“开通费”），按照价格主管部门的规定进行结算并一律计入开发建设成本之中，不得在购房合同价之外另行收取”。开发商要求购房户自行承担水电开户费违反了该规定，也违反了合同约定，应退还相关费用。