

虚假宣传、霸王条款、新房漏水、墙皮鼓包、房屋开裂……中国消费者协会发布的《2022年全国消协组织受理投诉情况分析》显示,商品房消费领域的问题依然不少。天眼查数据显示,目前我国共有约54万家房屋建筑业相关企业,其中超过10%的企业曾出现法律诉讼,约5%的企业曾出现经营异常问题。根据3月7日发布的《最高人民法院工作报告》,过去5年,法院妥善审理房地产纠纷案件460.4万件。与此同时,为争取自己的权益,部分业主的维权方式也存在过激的现象。无疑,对于购房者来说,应有的权益受损时,如何合理合法成功维权成为他们面临的难题。

为了改善购房环境,提振消费信心,记者近日收集了多个维权成功的典型案例,并特别采访了北京金诉律师事务所执行主任王佳红律师,希望通过典型案例分享以及专业律师指导建议,助力消费者合理合法维权,帮助消费者规避买房路上的花式陷阱。



买房陷阱零容忍! 这份消费者成功维权指南请查收

案例 / 1

撕掉开发商“遮羞布”
拒绝“疫情”成为
延期交付“挡箭牌”

2018年9月,李女士在北京昌平购买某国企开发商开发的一套别墅,约定于2020年8月31日前交房。然而,2020年2月,开发商发出延期交房通知,告知由于疫情原因无法按时交付,具体交房时间等待通知。2021年10月31日,开发商通知业主可以收房,延期达14个月之久。

业主希望开发商按照合同约定支付延期交房的违约金,却遭到了拒绝,理由是延期交房属于不可抗力,开发商不需要承担延期交房的违约责任。

李女士不能接受开发商拖延一年多而不支付违约金的行为,于是对开发商提起诉讼。在庭审中,开发商仅能证明疫情原因导致延期30天,与实际延期14个月的事实不符,最终被法院判决承担违约责任,需支付相应违约金。

面对延期交付,消费者应该如何维护自己的权益?王佳红表示,首先消费者要冷静分析导致开发商延期交付的原因,然后进行相应的行动。确系不可抗力导致房屋无法交付的,开发商可以免责,但可以要求提供相应证据。不能举证延期完全由不可抗力所致,开发商只能免除部分责任,消费者可以申请给予相应赔偿。同时,不可抗力因素发生,房屋无法按时交付,开发商需要及时通知购房人,这是对开发商的程序性要求。如果是在延期交付事实发生后才遇到不可抗力影响,开发商则不能免除任何责任,消费者可以要求开发商按照合同约定进行赔偿。

此外,在不少项目延期交付或者烂尾后,出现了购房者擅自断贷现象。对此,王佳红提醒广大购房者,擅自停止偿还贷款行为不可取。她表示,开发商延期交房,是违反了商品房买卖合同的约定,与银行无关;购房者和银行之间存在借款关系,未经银行同意,购房者单方面停止偿还贷款,属于违约行为,会被银行列入征信黑名单,更严重的可能会被银行起诉,要求拍卖房产。但如果开发商延期交房,购房者已经具备了解除合同权利的,可以向法院起诉解除买卖合同,同时解除借款合同,法院判决支持后可以停止偿还银行贷款。

案例 / 2

精装质量问题零容忍 消费者获超四百万元赔偿款

杨先生购买了某央企开发商在北京市丰台区开发的一套别墅,销售人员口头承诺精装修每平方米3000元标准。然而在房屋入住后,杨先生陆续发现房屋存在诸多质量问题:二楼主卧卫生间漏水;整个地下室渗水、漏水;二楼主卧窗户因渗水严重变形、脱落;部分区域因没有铺设电线而需要重新挖槽铺线;别墅外墙脱落、变形。

对此,杨先生要求开发商提供涉案房屋装饰装修材料的进场证明及合格证明,开发商一直不予提供。起初,杨先生以为这些房屋质量问题可通过物业维修解决,于是多次通知物业进行维修。但是物业的反复维修不仅没有解决房屋所存在的质量问题,反而暴露出更多严重的质量问题。如二楼主卧卫生

间,经物业五次维修后仍然无法确定漏水原因,该卫生间自入住以来一直向一楼渗水、漏水,还导致一楼大门进门处吊顶及壁纸严重霉变。杨先生的房屋就像一个大工地,根本无法正常居住,最后,他不得不搬出涉案房屋,向法院起诉赔偿。

在诉讼过程中,法院对涉案房屋质量存在的原因及维修房屋质量问题的专业方案进行了鉴定,对房屋维修所需费用及损失进行了评估。最终,法院支持了杨先生的诉讼请求,判定开发商交付房屋存在严重质量问题,需赔偿杨先生无法正常居住使用房屋的损失等共计400余万元。

在生活中,开发商交付的房屋存在诸多质量问题并不少见,尤其是精装修房屋,质量问题更为突出。王佳红建议,消费者在购买精

装房时尽量要求开发商对精装标准做书面承诺,不能书面承诺的可通过录音、微信交流等方式留存证据,防止后期发生精装标准与承诺不一致却没有证据证明的情况发生。

同时,王佳红提醒消费者,在遇到精装质量问题时,消费者有权要求开发商提供房屋装修材料合格的相关证明;有权就房屋存在的装修问题要求开发商支付逾期交房的损失以及要求开发商对质量问题继续维修;有权就开发商交付房屋的装修标准进行鉴定;有权要求开发商赔偿实际的装修造价和开发商约定的装修造价的差额。

王佳红建议消费者,在条件允许的情况下,收房时最好请专业公司进行验房,根据检测报告决定是否进行收房,同时检测结果也可以作为日后与开发商发生纠纷时的证据。

案例 / 3

辨别虚假宣传 律师提示要看图纸、看规划

2019年9月,冯女士购买了某股份制房企开发的、位于北京大兴的商品房项目房屋。据冯女士介绍,当时选择项目,就是因为开发商宣传小区500米就可以抵达地铁19号线“星光影视城西站”,以及可以上九年一贯制学校。

冯女士在2020年收房入住后,发现小区附近并没有所谓的地铁,更没有学校,认为开发商存在虚假宣传。所以,冯女士联合其他业主向大兴市场监督管理局进行了反映。经过大兴市场监督管理局的调查确认:轨道交通19号线南延方案正在编制之中,具体走向设站未正式批复;项目周边有基础教育设施用地,尚无九年一贯制教育用地的相关规划。对此,大兴市场监督管理局判定开发商在买卖合同中存在虚假宣传的违法行为,

并给予2.55万元的行政处罚。

王佳红分析:上述案例属于典型的开发商虚假宣传行为。她表示,在商品房的销售市场上,虚假宣传造成的纠纷占比一直较高且形式多样。除了有关于地铁轨道、学校的虚假宣传外,涉及房屋配套设施、样板间、精装修等的虚假宣传也不在少数。

在王佳红看来,对于消费者来说,这类纠纷维权往往比较困难。一方面,开发商所提供的合同文本中往往将广告、样板间、沙盘等宣传材料排除在合同约定之外;另外一方面,消费者取证意识薄弱,对开发商售房时吹得天花乱坠的卖点,没有扎实的证据予以证明。

对此,王佳红总结了几个辨别虚假宣传的方式,供消费者借

鉴。首先,在与销售人员对接时,可以通过索要名片、向管理层确认、查看住建部门销售人员备案等方式确认宣传人员身份,粗略判断其宣传内容的真实性。其次,了解小区内规划情况时,可以向开发商索要小区总平面图,从图纸上看,社区是否规划有会所、游泳池等一目了然。第三,对于小区周边配套的宣传,例如学校、地铁等,最好要求开发商出具相应的政府批文,或者去相关政府部门进行核对。

王佳红还提醒消费者,对于小区内规划图上没有体现的内容,或者周边配套没有相应政府文件确认时,消费者要保障自己的权益,必须要求写在合同中,而且还必须得写明违约责任,这样对开发商才具有约束力。(央广网)