

3·15购房者消费报告： 期房“质量门”频现，现房销售才能根治问题？

购房者掏空“六个钱包”购买的房子，却要遭遇“收房即维权”的痛苦。投诉、维权与房地产市场的发展，似乎始终是相伴相生的关系。

在买房过程中，部分房地产企业存在信用缺失、延期交房、挪用预售资金、虚假宣传、劣质装修等问题。近年来，各地楼盘“质量门”频频爆发，也不乏一些知名开发商身陷其中，对消费者的合法权益造成了严重侵害，导致消费者耗费大量的精力、时间和金钱，走上漫漫维权路。

2022年3·15消费者权益保护日之际，腾讯房产对全国165个城市的13665个消费者在楼市消费方面进行了调研，通过大数据调查和分析，独家推出《2022年中国购房者消费调查报告》。调查显示，超过94%的消费者在买房环节踩过陷阱、遇到过纠纷。

买新房“收房”即维权

在买房、装修、入住等一系列房屋消费过程中，购买新房成为购房者最容易“中招”“踩坑”的消费环节。

在2021年腾讯房产发布的《中国购房者消费调查报告》中，数据显示有95%的购房者在买房的时候遭遇过纠纷，更有74.67%的购房者在买新房的时候遇到过需要维权的情况。2022年，这一比例提高到78.27%。

购房者反映的最核心的问题便是“虚假广告宣传”。本次调查显示，在收房环节，67.9%的购房者反映开发商有虚假宣传的行为，这导致他们买的房子货不对板。

据佛山五矿崇文金城的业主爆料，此楼盘售卖时宣传的是高端项目，描述为“东方造境臻品人居典范”，但等到业主去收楼时，

却发现做工粗糙、偷工减料、漏水渗水等多种问题，与业主当时看到的样板间和买房时销售人员告诉他们的完全不是一回事。

除了虚假宣传，更多的则是质量问题。本次调查显示，64.8%的购房者表示自己购买的房子质量不过关。在腾讯房产收到的数百条爆料线索中，收房时发现质量问题的线索占比高达85%以上。

如，武汉光谷创新天地项目二期业主在腾讯新闻爆料称，2021年年底收楼时发现，小区车库地面开裂、渗漏，小区地砖发黑发黄，室内精装修设备存在质量瑕疵等问题，同时，楼盘外立面以及小区内部规划都与原来的楼盘规划图纸存在出入。

一系列问题，导致购房者在购买新房时“收房即维权”。大部

分消费者都会通过向有关部门投诉、双方直接交涉、向媒体曝光借助舆论力量、寻求法律帮助等途径和方式维护自己的合法权益，但仍有超过30%的消费者觉得维权既消耗精力又需要花费大量时间，最终选择忍气吞声，自认倒霉。

腾讯新闻知识官王玉臣表示，在商品房买卖合同纠纷中，法院审理的时候，往往最先考虑的证据就是双方签署的商品房买卖合同。不论开发商如何承诺，只要合同中不是那么约定的就不具备法律效果，尤其是合同条款还排除了口头承诺、广告宣传，因此，关于收房即维权的诉讼，最后有很多是失败而告终。所以，如果遇到这种情况，不要只依靠民事诉讼，更要充分运用法律所赋予的各种权利。

“商品房预售制”是原罪？

面对买新房陷入的各种纠纷，购房者普遍认为，这一切的根源是因为“商品房预售制度”。一位来自河南的烂尾楼业主表示：如果能直接买现房，所见即所得，就不必天天维权如此烦恼。

商品房预售制度的确存在弊端，比如，购房者在买房时没有现成的房子查验，大部分依赖于纸规划图以及开发商的一纸承诺，这就导致在后期楼盘实际建设过程中，开发商虚假宣传、偷工减料、更改规划设计的概率增大。

最重要的是，商品房预售期间，购房人不但要承担银行贷款利息和首付款收益，还要承担逾期交房或不能交房的危险；同时，预售制让房地产企业对“高周转”模式欲罢不能，这也在一定程度上助推了开发商盲目扩张，而盲

目扩张的结果，容易引发开发商资金链断裂、项目烂尾闲置等一系列风险。

本次调查数据显示，在购买新房的购房者中，65.6%的购房者遇到了开发商虚假广告宣传的问题，46.3%的购房者遇到过延期交房的问题，还有45.1%的购房者购买的楼盘成了烂尾楼，交房时间遥遥无期。

除了以上问题，也有购房者反馈曾遭遇过霸王合同、捆绑销售精装修房等问题，其中，有13.1%购房者表示曾经遭遇过开发商提供虚假预售资金监管账户的问题，这也是楼盘烂尾的主要原因。

为了杜绝烂尾现象、保障购房者利益，2022年2月，《全国性商品房预售资金监管的意见》出

台，要求预售资金监管账户专款专用，银行和开发商都不能擅自扣划，监管额度的钱要及时拨付，定期对账。

此次全国统一的预售资金监管政策，具有积极意义，对于规范各地预售资金监管的操作、确保房企资金状况更加稳健具有积极的作用。但是，之前因为监管不力产生的问题，却仍在由购房者埋单。

而为了避免买到问题楼盘，超70%购房者表示，购买新房更偏向品牌房企。毕竟品牌房企具有知名度，更有公信力，住宅质量可能也会更有保障。他们认为：相对来说，购买大品牌房企的房子，风险相对较小，即使最终遇到房屋质量问题，也能找到对方解决，不怕像小开发商一样跑路。

“现房销售”能否根治问题？

因期房带来的不确定性，使得近几年呼吁取消商品房预售制度的呼声此起彼伏。

今年两会期间，全国政协委员、民革安徽省委副主委周世虹提出建议：取消商品房预售制度，实行现房销售。据了解，这已经是周世虹就房地产领域第5年提出该建议。

关于推进实施现房销售这个话题，不仅有委员、代表提议，也有行业协会建议。最受关注的莫过于2018年广东省房地产协会下发的《关于请提供商品房预售许可有关意见的紧急通知》称广东省住房和城乡建设厅已拟定了“关于商品房预售许可事项调整”的材料，并于当年9月上报住房和城乡建设部。

1994年建立的商品房预售许可制度，对我国内地房地产行业的发展具有重要意义，这一点毋庸置疑。目前各主要城市商品房预售比例普遍在80%以上，部分城市甚至达90%以上。

然而，因为期房销售带来了各种社会问题，于是有地方政府试图试行现房销售。如，2018年，广东省中山市先后推出了18宗现房销售地块，最终一块成交，其余17块全部流拍。而成功成交的现房销售地块最终也因为房企资金问题，未能实现约定的现房销售。

预售制度最大的功能就是汇集社会资金，促进城镇化建设。因此，从本质上来说，预售制度是房地产行业一种特殊的融资方式，开发商因为预售制度，才获得大量社会资金推动项目开发建设。

腾讯新闻知识官邓浩志认为，目前众多房地产企业遭遇债务危机，部分房企已经走到了崩溃的边缘，如果在这个时间节点实施现房销售，那房地产项目势必延长回收资金的时间，资金肯定更加不足，反而可能引发更多房企出现债务危机，更多项目出现无法运作，甚至停工、烂尾等情

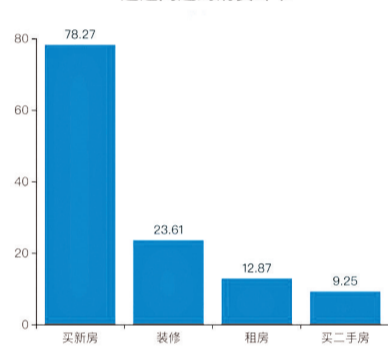
况。

易居研究院智库中心研究总监严跃进则认为：未来改革还是要推进，房地产市场从高速增长到中高速增长，类似期房制度也确实会面临调整，这也是房企需要重点关注的。

新制度的出台需要时间也需要机会，而已买到问题房源的购房者却没有那么多耐心，维权纠纷在各地频繁上演，他们渴望得到更多的关注，期望自己的问题能得到切实解决。然而，只有不到5%的消费者表示自己的问题已经得到解决，超过60%的消费者反馈遇到的问题至今仍未解决。

此外，60.3%的购房者认为，目前房地产消费方面的法律法规仍然不健全，还需要完善，不到30%的消费者则认为目前房地产方面的法律法规已经比较完善，只是监管不到位，他们期望各地能加强监督管理，认真对待消费者的投诉和建议。（腾讯房产）

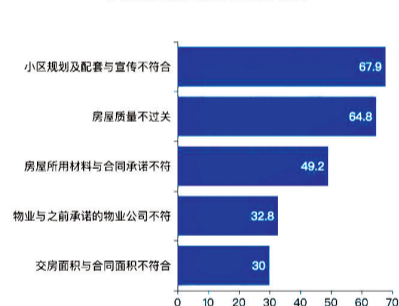
遭遇问题的消费环节



数据来源：调查问卷

腾讯房产

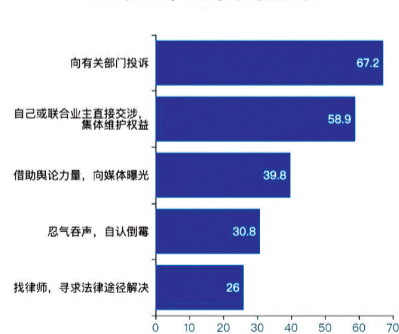
交房阶段经常遇到的问题



数据来源：调查问卷

腾讯房产

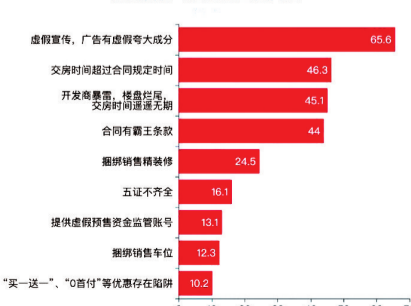
遇到问题，选择的解决途径



数据来源：调查问卷

腾讯房产

购买新房时遇到的主要问题



数据来源：调查问卷

腾讯房产