

# 商品房领域成投诉高发区 中消协：这些条款“无效”

买房时遇到开发商变更项目、延期交付；装修时稍有不慎就被套路；入住后又碰到物业要求分摊公用费用……

商品房领域已成为投诉“高发区”。今年上半年，全国消协组织共受理商品房投诉5787件，同比增长23.31%。

根据《“不公平格式条款”消费者认知及线索征集调查报告》，中消协邀请中消协律师团律师对消费者反应强烈的商品房买卖、租赁、装修、物业等相关领域不公平格式条款进行点评。



(资料图)

## 出售方不能履行义务时完全免除己方定金责任

**案例：**在未签署正式预售协议前，若因出售方原因致使不能出售时，出售方不受任何约定约束，只需退还定金而不必附加利息或赔偿。

**点评意见：**依照法律规定，收受定金的一方不履行合同约定的义务时，除

应当向支付方返还收到的定金外，还应向支付方赔偿定金数额相等的钱款，即双倍返还定金。该格式条款的规定完全规避了经营者不履约所应承担的法律责任，对购房者非常不公平，违反了法律规定。

## 商品房买卖合同与广告宣传内容不符时，将“宣传视为要约邀请”规避责任

**案例：**买受人在签订本合同时，经现场查看、查阅相关文件手续等方式已做全面细致了解，出卖人不存在虚假、误导性承诺、陈述，买受人自愿购买该物业。买受人在现场看到的样板房、宣传资料、楼盘广告等仅作为要约邀请，不作为出卖人向买受人交付房屋合同的依据，概以本合同内容为准。

**点评意见：**消费者在售楼处选购商品房时，开发商精心制作的宣传手册、楼盘模型、样板房等销售广告和宣传资

料会对消费者的购买决策产生重大影响，开发商在销售广告和宣传资料中对商品房及其附属设施作出说明和允诺，吸引消费者签约购买。根据法律规定，商业广告和宣传的内容符合要约条件的，构成要约，开发商无权单方在合同中规定广告和宣传资料等不构成合同内容。当售房广告和宣传资料构成要约的，即使未写入合同，开发商也应履行相关义务，如未按约履行，则构成违约。

## 出卖人享有最终解释权，免除己方责任

**案例：**出卖人在售房过程中向买受人提供的图纸、资料、宣传广告等，除有特别说明的外，均仅供买受人购房参考，不得视为合同内容条款，出卖人享有最终解释权。

**点评意见：**格式条款应当公平确

定双方的权利和义务，且在对格式条款有不同的理解时，应当作出有利于提供格式条款一方的解释。如果格式条款不合理地减轻格式条款提供方责任，排除或限制对方权利的，该条款无效。

## 扩大不可抗力适用范围，为延期交房免责

**案例：**因设计调整、气候变化等原因导致未按合同规定期限将商品房交付买受人使用的，出卖人不承担违约责任。

**点评意见：**该条款属于对不可抗力的滥用。不可抗力是不能预见、不能避

免且不能克服的客观情况。设计调整、气候变化并非不可抗力，而是施工前应当充分考虑的因素，如果经营者因设计原因未能按期交房，应属违约，需要承担违约责任。

## 房屋租赁期满后，限制消费者与房屋所有人直接交易

**案例：**自租赁期满合同终止后三个月内，甲方(承租人)不得与该房屋的产权所有人自行成交，否则应向乙方(中介机构)交付月租金的200%作为赔偿。

**点评意见：**消费者通过中介机构与房屋所有人订立租赁合同，对于中介机构提供的订立合同的机会或提供的订立合同的媒介服务，已依约支付

报酬，中介机构的合同目的已经实现。租赁期限届满合同终止后，消费者有权自行与房屋所有人直接协商再次订立租赁合同，不属于《民法典》第965条规定的利用中介机构提供的交易机会或媒介服务，绕开中介机构直接订立合同的情形，中介机构无权予以限制，更无权要求消费者支付报酬、违约金或赔偿损失。

## 装修施工存在问题，将材料费转嫁给消费者

**案例：**装修施工期间属于甲方(消费者)购买材料由乙方(装修公司)施工的项目，如有因乙方施工造成质量问题，乙方负责保修期间的人工费用，材料由甲方负责。

**点评意见：**在装修过程中，因施工造成质量问题后，往往需要进行拆除部分或全部原装修材料

进行重新施工。拆除过程中，原装修材料会遭到部分或者全部损坏。消费者自购材料属于其自身财产，因经营者施工质量不合格对消费者造成的损失应由经营者一并承担。该条款减轻了经营者应承担的责任，属于不公平格式条款。

## 违约金的设定标准过低，经营者的违约成本较小

**案例：**施工方违反合同约定出现工程逾期的，按照人民币20元每日向消费者支付违约金。

**点评意见：**违约金的设定应以弥补实际损失为原则，此处约

定的违约金金额较低，明显无法弥补因无法及时入住导致的实际损失(如延长租赁期限、增加租赁成本等)，涉嫌排除消费者主张违约责任的权利，减轻经营者赔偿责任。

## 将预付款视为定金或违约金，解除合同时不退款

**案例一：**甲方(消费者)除因不可抗力外，单方解除合同的，已支付预付款，乙方(经营者)不予退还；若由此对乙方造成损失的，甲方将承担乙方所有损失。

**案例二：**甲方(消费者)如违约，甲方所交货款将作为违约金赔偿给乙方。

**点评意见：**预付款不是法律概念上的定金，合同条款中

关于若消费者解除合同，已支付预付款不退的规定并不能适用“定金罚则”。经营者单方规定消费者解除合同时，不退已支付预付款或将所交货款作为违约金赔偿给经营者，属于加重消费者责任的不公平格式条款。此外，解除合同承担违约责任时，违约金不应超过合理数额。

## 物业公司收取管理费却不承担未尽到管理义务的民事责任

**案例：**物业服务企业对本协议项下的车辆管理仅指对车辆行驶、停放秩序的管理，并不承担对车辆的保管义务，物业管理区域内发生的车辆毁损、灭失，财物被盗等财产损失，或人身伤亡事件的，由责任方承担刑事或民事责任，物业服务企业不承担责任。

**点评意见：**物业服务企业收取业主的车位费，应尽法定或约定的合理管理义务。该条款约定，物业服务企业对于物业管理区域内发生的车辆毁损灭失、财物被盗等财产损失或人身伤亡事件不承担任何合理责任，属于物业服务企业免除自身责任和法定义务。

## 在物业管理费外要求业主分摊公用费用

**案例：**物业综合服务费不包括景观水系等公用能耗费用，景观水系运行的水、电费按实际耗费用进行分摊。

**点评意见：**物业管理区域应当

包括景观等小区内的公用设施和场地，因此，物业管理区域内的绿化养护、园林水池喷泉等水、电费用，均应在物业管理服务费中列支，不应向业主额外分摊。(中新网)