

房产中介服务十大“潜规则” 你中过招吗?

买房卖房是人生大事,现实中却充满套路。12月4日,广东省消委会公布2019年“十大房地产中介服务潜规则”,并由广东省消费者委员会法律顾问、广东广强律师事务所副主任陈北元律师进行了点评。这些套路,你中过吗?

■新快报记者 王彤
通讯员 粤消宣

广东省消委会2019年房地产中介服务专项调查暨“挑战房地产中介服务潜规则”活动信息通报会



■据介绍,省消委会经过近半年时间广泛征集推荐,并结合发现的线索和日常受理投诉案例,最终评出“十大房地产中介服务潜规则”。
通讯员供图

1 虚假低价房源引客 乘机开展业务推销

案例:广州消费者黄小姐近期准备买房,在中介的橱窗广告上,她总能看到很多令其心动的房源,但走进一了解,却发现这些房源信息要不已过期,要不房子已出售。中介人员热情介绍,还有很多其他实惠的房子,马上乘机进行推销,但实际推荐房源都是高价。

点评:以上虚假信息侵犯了消费者的知情权。消费者遇到上述情况,可以向当地房地产主管部门进行举报,由行政部门调查查处。

2 营造热销假象 诱导仓促成交

案例:深圳李女士在中介的带领下到某楼盘看房,当天人很多,感觉房子快被卖完了。在看楼过程中,中介和销售人员不停制造紧张氛围,说由于政府限价,楼盘价格低、销量好,小户型只有两套了,再不买都被别人抢走了,在中介虚张声势、不停催促下,李女士迷迷糊糊地交了五万元定金,并交付了首付款总共32万元。但过后,李女士发现房管局网站上该楼盘还有很多房子没有销售出去。

点评:热销假象侵犯了消费者的知情同意权和公平交易权,消费者遇到上述情况,一定要提高警惕,保持清醒,切勿冲动,特别不能轻易下定,上了不良商家的当。

3 定金收取设陷阱 两头忽悠做文章

案例:珠海某消费者在中介的带领下到拱北某小区看房。当时在中介人员一顿忽悠下,消费者就交了1400元定金,但并未签订任何合同和拿到相关收据。之后消费者觉得有问题,要求退回定金,中介不予答复。第二天,消费者到中介公司来要,却说定金已转给业主,不可以退。最后,虽经消费者强烈要求,也仅仅是退回500元。

点评:定金收取陷阱侵犯消费者的知情同意权和财产权,消费者有权要求房地产经纪退还其全部定金。

4 服务收费不透明 “其他费用”花样新

案例:消费者刘先生通过中介购买了一套房产,总价为88万元,但是刘先生发现除了卖方和政府有关税费之外,由中介收取的费用高达3.2万多元,这些费用包括评估费、律师费、按揭顾问费、中介服务费等,这些收费里面有些有票据,有些没有。刘先生觉得这些费用的收取不够透明,尤其是按揭顾问费、评估费没有收据,都是统一被纳入“其他费用”的名目中。

点评:服务收费不透明侵犯了消

费者的知情权和公平交易权,违反了《房地产经纪管理办法》第18条规定。房地产经纪机构不得收取任何未予标明的费用;不得利用虚假或者使人误解的标价内容和标价方式进行价格欺诈;一项服务可以分解为多个项目和标准的,应当明确标示每一个项目和标准,不得混合标价、捆绑标价。消费者遇到上述情况,要勇敢指出商家问题,并进行抵制,也可进行举报投诉。

5 个人信息遭泄露 骚扰电话接不完

案例:消费者李女士通过某线上房地产中介平台购买了一套房子,谁知房子刚成交不久,手机就被各种骚扰电话打爆。开始是装修公司打来的,一天可以接十几个,让人听到神经衰弱。随后各路中介来电话,推销各种楼盘,李女士不堪其扰。

点评:泄露消费者个人信息侵害了消费者的人身安全权和隐私权,违反了《消费者权益保护法》第19条规定和《房地产经纪管理办法》第25条(四)规定。消费者遇到上述情况,可进行举报投诉,维护自身权益。

6 违规变通办假证 风险损失客户担

案例:东莞消费者赵先生通过某房地产中介购买了一套二手房,但由于赵先生无法提供在莞工作满一年的完税和社保证明办理银行按揭,在中介的诱导下,赵先生同意另支付中介2000元“变通”代办费,办理虚假证明。后来,银行发现有假,不予办理。在交易不成功的情况下,中介却拒绝退回中介费和代办费。

点评:诱导消费者违规办假证并收费,侵害了消费者的财产权。限贷限购是目前进行房地产调控的主

要行政手段,经纪人不得违反规定出具虚假证明文件,骗取购房资格。房地产经纪机构因违反限购政策给购房人造成经济损失的,由其承担相应法律责任;应当无条件退还消费者中介费和代办费。如果房地产经纪公司或者个人伪造国家机关公章或公文等,可能会涉嫌刑事犯罪。消费者遇到上述情况,一方面要进行抵制,另一方面可向有关部门举报,由相关部门给予经纪机构相应的处罚。

7 房价优惠藏猫腻 变相涨价是目的

案例:广州消费者在中介销售推荐下,来到某楼盘售楼部咨询楼盘情况。销售人员以“购房可以享受团购费6万抵15万优惠活动”吸引消费者。在中介人员各种优惠的鼓吹下,消费者交了2万元定金和1万团购款,并在中介人员的不断催促下,匆匆签下了认购书。待消费者回家仔细阅读相关资料后才发现,6万团购款

并未计入认购书总价,属额外收取。
点评:虚假优惠侵害消费者知情权和选择权。消费者有权根据商品或者服务的不同情况,要求经营者提供商品的价格、产地、生产者、售后服务,或者服务的内容、规格、费用等有关情况。消费者如因经纪公司的虚假承诺造成损失,有权要求经纪公司退还额外收取的费用。

8 解押房贷套路多 游说卖家借“高利”

案例:消费者杨先生委托中介代售其名下一套房产,该中介让其同事与杨先生达成成交意向,并交了10万元定金。由于杨先生的房子还在按揭还贷中,需用50万元资金从银行解押。中介公司向杨先生提出,一是拿家里其他房产去高利贷公司做抵押;二是向房产金融机构借钱还贷款。由于利息太高,杨先生没有同意,中介公司便要求杨先生降低房价5万元,作为买方帮其从银行解押的经费,否则就限制其继续出售该房产。

点评:解押套路侵害了消费者财产权和选择权。房地产经纪公司提供的是居间服务,在促成合同时收取居间费用,如提供居间服务以外的其它服务,则需要另行签订合同,约定相关服务内容及其收费情况。且其它服务不得违反公平交易原则,消费者遇到此类情况,有权予以拒绝。

9 《看房确认》要签名 霸王条款让人闹心

案例:消费者李先生通过房屋中介去看一套标价100万的二手房。看房前,中介告诉他根据“行规”,需先签署“看房书”。李先生购房心切,只好在中介预先准备好的《看房证明及委托协议书》上签名。根据协议,如房屋成交,李先生应支付成交价的3%作为佣金。同时“看房书”上规定“在一年内,看房者直接或间接与房主成交,都视为由该中介公司促成交易,须支付上述佣金及等额于佣金25%的违约金”。

点评:侵害了消费者公平交易权和自主选择权。经营者不得以格式条款、通知、声明、店堂告示等方式,作出排除或者限制消费者权利、减轻或者免除经营者责任、加重消费者责任等对消费者不公平、不合理的规定,不得利用格式条款并借助技术手段强制交易。《看房确认书》属于典型的格式条款,其中排除或限制消费者权利的内容无效,对消费者没有约束力。

10 全权委托本信任 恣意妄为损权益

案例:消费者刘女士委托房产中介出售闲置住房,中介人员张某让其签署一份房屋全程包销委托合同,由他们代为售卖。刘女士图省事,欣然答应,在张某的安排下,到一家公证处办理了为期6个月的委托书,并将房屋产权证交给了张某。在合同到期后,房产未售出,刘女士多次要求归还房屋产权证原件,张某总以各种理由推脱。刘女士起了疑心,前往房管局查询这套房屋情况时,竟被告知房屋已被张某抵押给了抵押权人王某。

点评:包销协议风险大,全权委托须慎重。以上情况已经侵害了消费者财产权和知情权。如果受托的经纪公司及其人员超越权限,给委托人造成了损失,消费者有权要求经纪公司赔偿损失,并有权解除合同。