



行业消费痛点

- 未获预售证提前违规认筹
- 打学位房概念卖房最后不兑现
- 收楼质量差
- 隐瞒周边恶劣环境因素
- 规划变更“货不对板”

房产,关系到千家万户的安居问题,却是出现消费纠纷最严重的行业之一。违规认筹、乱挂“名校”、乱“搭”地铁、墙体裂缝、延期交房……根据来自中国消费者协会的统计显示,2020年全国消协组织共受理房屋类投诉13076件,与上年同期相比上升了19.52%。不少房企为了“做大规模”,以“高周转”开发模式应对市场,未尽心追求品质,甚至违规抢跑。买房,被许多消费者视为“挑战”,期待与担忧并存。

■ 采写:新快报记者 何璐诗
■ 制图:傅炜健

企业声音

● 我们助力购房者足不出户选到心仪房源的同时,还设置了“反悔机制”,推出无理由退房权益,让购房者实现“买错无忧”。

——恒大

● 我们严格按照房地产政策规定进行公示,包括周边配套、不利因素、土地年限、开发商信息都可在公示上了解,让消费者更深入地了解项目。

——中海

违规认筹、房屋质量、学位虚假宣传……

去年房产类投诉同比上升近两成

案例1 未获预售证却提前认筹“摸底”房客方便提价

购房原本应该是消费者拥有自主权的大宗消费,但部分开发商却在获得预售证前,通过认筹对购房者“摸底”,获得融资、提价等便利,令购房者变得被动,未获知价格便需要先交钱。

童女士在黄埔区一楼盘看房,售楼员告诉她,交5万元的认筹金开盘就可以获得9.8折的住宅新房购房优惠,童女士向本报问询交认筹金是否有风险。记者在广州市住房和城乡建设局官方网站查询到,该楼盘目前并无新一期住宅的预售证。

据现场销售人员向记者介绍,中鼎君和名城珺合府将推出第二期,目前已可以认筹。“交了5万块之后,就可以优先选房,同时享受额外9.8折的购房优惠。”销售人员表示,“有意向的话你可以先认筹,我们公寓那边有预售证,先认筹5万元,后续这个9.8折优惠可以用于住宅或公寓单位。二期住宅预计到4月才能拿到预售证,但目前公寓已经拿了预售证。”

记者表明并不想买公寓,只对住宅有兴趣,这名销售人员表示,“这个折扣也可用于住宅的,认筹了才有住宅选房资格。”记者追问,“是否在自己账户上冻结?”销售人员表示,“是转给我们。”在记

者询问认筹是否会写明“9.8折可用于购买住宅”时,该销售人员称,“不会写上去,如果不买,认筹金肯定会退给你的。”

早在2010年4月13日,由住建部颁布实施的《关于进一步加强房地产市场监管完善商品住房预售制度有关问题的通知》中,明确规定“未取得预售许可的商品住房项目,房地产开发企业不得以认购、预订、排号、发放VIP卡等方式向买受人收取或变相收取定金、预定款等性质的费用”。

有房地产从业者向记者问询中默认,不少开发商存在没有预售许可证就提前以入会等形式认筹蓄客的行为,甚至被认为是行业“潜规则”。对此,建议购房者在交认筹金前可以登录市房管局官方网站查询有没有预售证,如果没有预售证就要购房者交认筹金,可向相关部门举报。

广东博敦律师事务所的王美舟律师提醒,认筹并未获得预售证的项目,业主的风险在于:开发商可能迟迟无法取得预售许可证,以及取得预售许可证后,开发商或会高价将房屋出售。这样就导致业主没有及时购买其有正规手续的商品房。如果房价上涨,业主将承受很大的损失。

案例2 卖学位房却不兑现 律师:写进合同才是真

不论确定还是不确定,房子都往“学位房”上凑。当学位和房价挂钩,购房者就需要打起精神来明辨真伪。“打学位房概念卖房最后不兑现”成为了近年购房者的重点“雷区”,市面上不少房地产开发企业、中介机构,将“名校加持”加入宣传,将商品房销售与中小学入学资格挂钩,部分项目虚假宣传问题严重,甚至要教育部门主动出来回应。

今年2月1日,天河区教育局便在官方微信公众号上发布声明,在购房者中流传着的天河壹品等小区“购房即可入读筹建中的市属学校‘清华附中’”“泰安小学招生地段即将划入清华附中小学

部”等说法,并不属实,已与市场监管局、区住建园林局组成联合检查组,对天河壹品等小区的售楼广告宣传情况进行了抽查。

王美舟律师表示,开发商关于学位房的宣传,不要太当真,除非开发商在补充协议里有所说明,广告并不作为承诺。业主可以到房屋所在地的区教育局了解,开发商所说有关学校的陈述是否真实可靠。开发商承诺商品房有配套学位业主在认购房屋的时候,业主可要求开发商将有关学位的承诺写进商品房买卖合同,同时应注意录下售楼人员的谈话,以便事后追讨。

市场 部分房企“做大规模”忽略品质

过去一年,广州房地产市场“售罄”“维权”、“地王”等关键词频出。一方面表现出区域市场热度持续;另一方面,也展示出购房者对自身权力和房屋质量的担忧。根据全国消协组织受理投诉情况统计,2020年全国消协组织共受理房屋类投诉13076件,与去年同期相比上升了19.52%。

从整个行业来看,来自天眼查专业版的数据显示,截至2021年3月11日,我国状态为在业、存续、迁入、迁出的房地产企业共有超219万家。其中,近15%的房地产企业,有法律诉讼记录。据不完全统计,2020年房地产企业共产生法律诉讼信息约222万条、失信信息约7万条、被执行人信息约47万条、经营异常信息约3万条、行政处罚信息约1万条、严重违法信息约5600条。

克而瑞广州区域首席分析师肖文晓指出,近年来,许多房企的重心都是“做大规模”,流行“快进快出”的“高周转”开发模式,对于产品设计、工程质量以及售后服务都不是太用心,对比上一个十年有进步但是并不明显。“从近年来看,购房售后纠纷较多的焦点领域主要有两个方面,一是货不对板,二是学位配套。前者主要是因为目前很多开发商的样板房都不是实体板房,装修用材也没有清晰的标识,所以导致交房后购房者产生心理落差;后者则是因为一些楼盘在销售的时候口头承诺或宣传了一些尚未落实的配套,最终未能及时落地导致纠纷。所以,购房者一定要多留心,不仅要牢记耳听为需,眼见也不一定为实,只有写到合同的白纸黑字才是对自身权益的最好保障。”

房企

看未来
不惧“素颜”展示
和无忧退房

虽然有的房子没有样板房、没有楼书,无法让消费者好好了解产品质量就敢“裸卖”。但还有不少房地产企业是长期主义者,看的是未来,一直狠抓“产品力”,全力提升客户满意度,寻找持续增长的密码。

据不完全统计,2020年有超过20家房企推出限时“无理由退房”活动,其中包括恒大、融创、保利等大型房企。碧桂园部分区域项目在今年春节便推出无忧购房政策,具体为无条件退定以及无理由退房。龙湖、华润置地、绿地等开发商则纷纷做“工地开放日”,将还在施工或即将交付的项目“素颜”展示给业主。建发、金茂等推出显示全装修和工艺的样板间,从最内部的钢筋,到铺设管道的模样,甚至墙体每一道工序都被分层剥离公开展示,可以让购房者深度了解房屋的质量。

肖文晓表示,“如今在调控的大环境下,行业从高速发展期回归至稳定发展期,就是一个很好的修炼内功的契机。房子是用来住的,所以未来还是要回到服务好购房者的本位来。”

避坑指南

● 贝克研究院发布的《2021住房消费维权白皮书》指出,在消费者维权难点中,排在前三的分别为维权程序复杂、机制尚不完善、消费者维权意识薄弱,占比依次为60.9%、54.7%和44.2%,消费者提高自身权益保护意识。

1、提高自身的认知水平与鉴别风险能力。消费者应自觉抵制企业或相关从业人员的片面宣传,善于从多渠道获取充分信息,最终选择评价较好、资质齐全的机构进行消费

2、在签订合同时,仔细审查并确认各项条款的合理性与责任方,降低合同漏洞引发的消费纠纷。

3、加强消费维权意识,消费者应自觉学习相关法律法规知识,了解自身在消费行为中的权利义务关系,在遇到权益受损时,能够及时地运用法律武器维护自身的合法权益。