

民有所呼 / 我有所应

点题·爆料邮箱:mssd@xmwb.com.cn 线索一旦采用即付稿酬

承诺不履行、信息不透明、费用不合理 过半消费者对房产中介“不满意”



本报讯 (记者 陈杰)你通过房产中介买过房子吗?你通过房产中介卖过房子吗?今天上午,市消保委召开上海市房产中介消费者满意度调查发布会。调查结果显示,消费者对房产中介行业“满意”的,只占11%;“一般”占37%;“不满意”占52%。

房源信息“老母鸡变鸭”

网上微调查显示,消费者对房产中介服务不满意的主要原因是承诺不履行、信息不透明、费用不合理。购买过房产中介服务的消费者遇到问题的比例高达84.8%,没有遇到过问题的消费者只占15.2%。志愿者体察的结果是20%的最新挂牌房源已经出售,在现场播放的暗访录音中,房产中介工作人员公开说:“网上房源是假的”,“独家房源很少放在网上”。另外,在售的房源也存在严重

的虚标房价情况。志愿者体察发现,41%的被调查在售房源故意标低房价,实际询问到的价格比网络上标的价格平均高出23%。在现场播放的暗访录音中,房产中介工作人员说:“网上价格都是虚的,标低就是为了吸引客户”。

房源信息也有“老母鸡变鸭”。比如志愿者体察的过程中发现,实地看到的房源中56%与网上宣传的不符。“有一套房子,网络上宣传的是室内精致装修,三室两厅,位于小区中心位置,满五唯一。”一位志愿者直言,到现场看到的实际情况竟然是装修简陋,三室一厅,位于小区边邻近马路,不是业主的唯一一套住房。

志愿者体察发现,21%的被调查门店未悬挂营业执照,90%的加盟店未在显著位置标明特许人和被特许人的真实名称和标记。

消费者遭遇权益侵害后进行举报、反映和投诉的比例很低。选择投诉举报的比例只有21.6%,选择忍气吞声的消费者却高达78.4%。

三年间投诉倍增

来自市消保委的信息显示,近些年来,市消保委受理的房产中介

服务投诉量逐年攀高。2012年时,受理的投诉量为280件,2013年、2014年受理的投诉量分别为519件、566件。刚刚过去的2015年,这个数字变成了794件,是2012年的2.8倍。

投诉的主要原因有中介未提前告知重要事项,或作出不实承诺,导致消费者交易失败或财产损失。包括房源信息(违法建筑、房型、面积、产权性质、年限、抵押情况、质量、装修影响、学区房、户口),购房人资格(限购、税收、贷款额度)等。

还有中介不履行约定,引发消费者不满,如不协助办理过户手续,不协助办理贷款,不及时转交房款。中介滥用优势地位,以拒绝办理过户或扣押房产证为要挟,过户前提高服务费。消费者明确拒绝中介服务后,中介仍然拨打电话骚扰消费者等。

市消保委副秘书长唐健盛直言:“房产中介是个为消费者圆梦的行业,到底应该做什么,应该是通过优质服务生存和发展的行业,而实际情况却不尽如人意。房产中介应该回归本源,通过服务获取消费者的信赖,连蒙带骗的方式肯定不长久。”

上午的调查发布会现场 受邀房产中介一半缺席

“房子卖疯了!”这是最近网络上和大家嘴里出现频率最高的一句话。因此,今天上午市消保委召开上海市房产中介消费者满意度调查发布会的消息,在记者圈子里引起了高度关注。然而,房产中介似乎对这种关切并不感冒,受邀与会的20家大型房产中介中,有一半缺席。

根据通知,今天上午的发布会9时正式开始。然而,9时,记者在现场看到,20个房产中介的座席上,只有10个位子有人。汉宇、亚业、康开、九间伴、易居臣信、台庆、住商、志远、宝原、明明十家房产中介的位子上空空如也。市消保委相关人士透露,今天的会议之所以邀请这20家,衡量的标准是曾经获得过“金桥奖”。“今天召开这样的会议,出席情况令人遗憾,反映出部分房产中介对消费者权益真实的关注情况。”市消保委副秘书长唐健盛说。

“房产中介到底应该做什么,

不应该做什么。”今天上午的会议,除了介绍志愿者体察情况外,市消保委公布了两个案例,都涉及到房产中介欺骗消费者、用一层层的圈套“请君入瓮”。市民黄先生更在现场声泪俱下地指控链家公司种种不规范行为。“我每次认为事情快结束了,结果都是噩梦的开始。”

链家公司代表表示,对今天开会的内容并不了解,对事件的本身也不了解,没有发言权。“要稍后到公司了解清楚后,给公众和媒体一个满意的答复。”至于消费者提及的交易过程中涉及到链家公司的情况,在旁人理解下是“员工出钱打造的公司金融产品”。该公司人员又马上否认。上海市沪中律师事务所副主任、高级律师董敏华说,房产中介应该提供的是中介服务,而不应添置、另设、“制造”产品,赚取不当甚至违法利益。 本报记者 陈杰

记者暗访发现房产中介不规范乱象

违规操作钻空子成行业潜规则



近段时间,记者走访本市房地产中介市场发现,中介可办短期借款、无证执业、虚构房源……不规范现象比比皆是。主管部门提醒消费者,在接受房屋中介服务之前,首先要查看其是否有合法的营业执照,执业人员有没有资格,整个交易过程中有没有涉嫌违法违规的行为,不要抱侥幸心理,以免自身合法权益受侵犯。

乱象一 中介可办短借

记者在调查中发现,许多中介在洽谈房源时,如果遇到买家急需资金时,会主动提出“我们能够办理短期借款”。

市民董先生告诉记者,去年底他想购买黄浦区的一套住房。由于是置换需求,他的卖家对房款支付有一定的要求,而他自己的房子一时还没有卖出,于是房产中介就暗示他:“没有太大的关系,我们可以想办法绕过限购,办理短期借款,利率可能比银行高一点,给你解燃眉之急。反正是短期借款,您把房子卖掉



卖房买房是大事,老百姓就怕吃亏上当麻烦不断 图 CUP

之后可以还上就行。”至于具体的资金来源,中介工作人员均语焉不详。

近年来,各地政府相继出台限购、限贷政策,部分房屋中介为规避政策暗中操作的问题较为突出。记者走访了解到,不少房产经纪人表示,在不断出台的房地产调控政策的大背景下,只有推出规避政策、避税、短借等“捷径”,才能保证客源,从而赢得市场。市工商局相关人士介绍,房屋买卖双方房屋中介的诱导下签订阴阳合同,表面上看似能规避限制,达到各自目的,但此种行为,不仅削弱了国家房地产调控政策,而且存在潜在的风险,易引

发连锁纠纷,给交易双方带来意想不到的损失。

乱象二 无证执业

近年来,房屋中介市场发展迅速。然而,无证执业比较突出。记者近日在长宁区走访多家房屋中介也发现,部分小型中介公司工作人员只向客户提供一张印有联系方式的名片,不能提供相关执业证号。而部分最近成功购买过房屋的市民向记者反映,自己买房或卖房的时候,实际穿针引线的是一个人,而到房地产交易中心办理正式手续的往往是另一个人。“大家也见怪不怪,觉得

这就是个行业的潜规则。毕竟有证书的就那么几个人,你看看市面上这么多中介,那么多工作人员,怎么可能人人有证呢?”中介陈先生说。

记者查询后发现,工商部门曾经多次查处过相关的案件。比如房地产执业经纪人张某某年近70岁且长期不在本地生活,而上海某房地产经纪事务所发生的经纪业务却一直以张某某的身份办理房产经纪交易手续。工商部门办案人员通过搜集当事人与经纪企业间“借证”意图明显的劳动合同,经纪企业租用张某某执业证书办理经纪业务的交易凭证,锁定当事人的违法行为。

工商机关认定,张某某违反《上海市经纪人条例》的规定,违法出租执业证书,未能履行经纪人审查购房证明材料的法定义务,导致房产交易中出现伪造的证明资料,加大了购房消费者的交易风险。工商机关依法对违法当事人及企业进行了处罚。

乱象三 虚构房源

记者调查发现,房屋中介发布和制造虚假信息,即虚构房源的情况也较普遍。在徐家汇路上的几家中介,记者看到,中介门外的街边放着几块房源信息牌,上面写着的房源价格明显偏低。

“我想看一下这个房子可以吗?”记者试着打听。一位中介工作人员立即走上前来搭话。走进店内,他一股脑地告诉记者一大堆类似的房源之后表示,“刚才那个房子已经卖掉了,可提供其他房源”。此后,记者的手机就不断收到各类房源短信或要求看房的电话。

一位资深房产经纪人告诉记者,不少中介公司为了吸引客户,往往发布一些明显低于同地段价位的房屋信息,当消费者要求看房时,对方会以该房已出租或已售出为由转而推荐其他“更好房源”。他表示,虚假房源问题不仅严重干扰消费者购房进程,也影响了消费者价格预期,对整个行业的诚信建设造成负面影响。

上海市沪中律师事务所副主任、高级律师董敏华认为,房屋中介市场乱象的背后隐藏着多种原因。一方面是利益驱动,一些房屋中介为了在市场竞争中寻求利益最大化,不惜违法操作。另一方面,我国中介市场缺乏统一的指导和规划,相关法律制度缺失、监管不到位,且缺乏统一的诚信管理机制,给一些无良中介提供了可乘之机。

本报记者 陈杰