

楼市火热 “跳佣”频惹法律纠纷

慎签看房协议书 产生纠纷可通过行业协会或法律渠道解决



本报记者
李一能

近期申城楼市交易逐渐回暖,而根据消保委的数据,第三季度房产相关的投诉也在持续上升。其中不少和“跳佣”相关。

所谓“跳佣”,是指获得买卖信息后跳开原中介私下与对方,或者通过其他中介交易。前不久市民郭先生就因此惹上了麻烦。因为购买了一套多家委托的二手房,郭先生被一家中介的业务员认定“跳佣”,要求赔偿4.6万元佣金。即使郭先生一再解释并表示愿意适当补偿,中介业务员仍不依不饶。虽然经过记者协调,这家中介承诺妥善处理此事,但记者从上海市房地产经纪行业协会获悉,此类纠纷并非个案,因为“跳佣”引发的纠纷时有发生。在被客户“跳佣”后,一些房产中介自觉难以依法维权,为了能够获得补偿,便采取不当手段骚扰客户,跟踪、威胁、胶水堵锁眼等等无所不用。

律师表示,中介交易纠纷应当通过法律手段解决,没有签协议却要挟他人支付赔偿,可能构成敲诈。

客户 签约难道就套牢了

郭先生今年9月开始准备置换房屋,于是委托一家地产中介公司寻找合适房源。与此同时,他的岳母为了帮女婿分忧,委托国顺东路上一家中介公司帮忙找房,不料之后却引来麻烦。

该公司卯姓业务员,带着郭先生的岳父母看了12套二手房。其中有一套正是郭先生看中的,因为另一家房产中介也曾向他们推荐过此房。经过权衡,郭先生选择与另一家服务更好的房产中介签约并支付了定金。

考虑到小卯陪着岳父母看了这么多套房屋,郭先生准备请他吃饭或给予1200元作为感谢。但不料国庆节后,小卯来电质问郭先生及其岳母为何要“跳佣”,并提出赔偿他总房价1%的佣金,即4.6万元。郭先生认为这纯属敲诈勒索,并不予理睬。

之后的几天,小卯不断发来消息,说郭先生不讲诚信欺负人,必须在限定时间内给他满意的答复,否则就要去郭先生学校拉横幅“讨薪”坏他名声。见郭先生并无妥协之意,又发了一些例如:“我知道你们家住在哪里。”“把我逼急了什么事情都会做。”“相信你们今后不会很愉快的。”之类带有威胁意味的短信。不堪骚扰的郭先生前往派出所报警,民警把小卯约到警署调解,但双方分歧太大调解未果。

记者与小卯取得了联系。在电话中,小卯坚持自己的诉求是合理的,称郭先生的岳父母在看房前签过看房协议书,规定看房后六个月内不得委托其他中介公司交易此房屋。他自然把他们认为是郭先生的代理人,但最后郭先生跳过他选择其他中介显然是失信违约。郭先生则表示,小卯带着其岳父母看了

12套房,一共只签了一张看房协议书,而且签的还不是最后他看中的那套房屋。“既然他觉得我违约,大可去起诉,如果法院判我输,一分钱都不会少给他。”郭先生说希望小卯和他对簿公堂,而不要总是隔空威胁他和家人,而小卯则表示,走司法渠道时间长、成本高,就算官司打赢了也是得不偿失,所以他会用自认为恰当的方式去维权。

公司 真诚道歉用心服务

记者随后与该中介公司总部取得联系,市场推广部的一位负责人吕小姐在了解了事情经过后告诉记者,“跳佣”是中介业务员最害怕遇到的事情,一些客户在从他们处了解房产信息后,为了省佣金就通过其他中介或者直接和卖家联系,让业务员白忙一场。可能郭先生的情况有所不同,并非心存恶意,但小卯也许并不知道事情的全部,在他看来就是一单付出很多努力且跟了一个月的生意被别人抢走了,所以才会怒火中烧。

“不论如何,他之后的行为就大错特错了。”吕小姐告诉记者,小卯应当好好与客户沟通,就算觉得自己的合法权益受到侵害,也应该与公司法务部联系依法维权,而不是一再威胁骚扰客户,公司已经对他进行了批评教育,要他停止骚扰郭先生。吕小姐表示,公司方面会致电郭先生表示歉意,并且商量如何妥善处理此事。

“房产中介竞争激烈,业务员生存压力大我可以理解,但客户也有选择的权利。”郭先生说,只要不是独家代理的房屋,都存在同行竞争的问题,这个矛盾是行业规则造成的,

责任不该由客户承担。如果没有签合同,客户当然可以选择,只有服务好、业务精的中介才能被市场认可,有功夫在事后挖空心思吓唬客户,还不如在服务上用心留住客户。

中介 辛苦全部都白费了

虽然中介业务员小卯的委屈似乎不甚有道理,但记者了解到另一位中介业务员小刘的事例,他的委屈和愤怒可能更容易理解。

市民沈先生就遇到了一件让他很尴尬的事。几个月前,沈先生委托一家中介卖房,一位买家王女士通过中介找到他有意购买。之后买家觉得佣金太贵,就私下和他联系想找其他中介完成交易,表示可以帮他省不少佣金。沈先生一时心软就同意帮买家省钱,就这样稀里糊涂“跳了佣”。事实上王女士与业务员小刘签了看房协议书,小刘为了促成此单可谓尽心尽力,多次带王女士家人前去看房,还反复和沈先生“谈判”压价至王女士的心理价位。但王女士最终仍把小刘“抛弃”了。此举把小刘给惹急了,从此沈先生的手机上就会时不时收到这位业务员“的问候”,一句脏话都没有,但每条都能让他郁闷不已。前不久这位业务员转了一条新闻给他,标题是:客户“跳佣”被中介人员刺死。沈先生问他什么意思,对方回复:“没什么意思,觉得写得有些道理所以来分享一下。”

同行 我家吃饭别家埋单?

“王女士这种情况可以算跳佣。”海阳路上一家地产中介的业务经理孙先生在听完此事经过后告诉

记者,如果同时委托了两家房产中介去寻找房源,这样就容易出现两家推荐同一房源的情况。如果都去看了房并且最后成交了,势必得罪其中一家中介。

“现在所有中介,看房前必签看房协议书,就是怕遇到被‘跳佣’的情况。”孙经理说,他曾遇到过一位客户,带着他看了十几套房,看中了一套但是嫌佣金贵,于是就找了一家小中介用极低的佣金完成了交易,让孙经理很是憋屈。他事后询问客户为何会“跳佣”,对方直接挂电话把他拖入黑名单。

“现在客户都不太理解,为什么凭一条网上都能查到的信息,中介就能收个几万元?但是中介其实就是靠卖信息吃饭的。”孙先生表示,此类纠纷双方的理解往往南辕北辙,中介怒的是:“吃了我们家的饭菜却到别家去埋单”。而客户的理解则是:“你们不就是跑跑腿动动嘴皮吗?”

在遇到被“跳佣”后,中介通常会采取何种手段反制?孙经理告诉记者,按理说应该通知公司法务部,由法务出面处理客户违约事宜。但在实际操作中,这种情况很少见,因为和普通客户对簿公堂,就算官司赢了也是得不偿失,成本太大而且浪费精力。但是若是就此“认怂”,则非常丢脸,会在同事面前非常没面子。既不想打官司又不愿“认怂”,许多中介便只能采取“灰色方案”,在不违法的前提下骚扰对方,迫使对方作出赔偿。

孙经理表示,其实通常情况下中介也不会真干出什么出格事,最多说说狠话,打打骚扰电话。一些客户不想惹麻烦,加上自己也确有理亏之处,往往就会妥协,赔一些

沪三季度 房产投诉上升

近日,据市消保委网站发布消息,随着房地产市场回暖,本市三季度房产交易、房屋装修类投诉均有不同程度上升。

受利好政策影响,房地产市场逐步回暖。三季度,全市各级消保委受理的房产交易、房屋装修类投诉分别为309件、454件,同比分别增长49.3%、2.5%。投诉内容包括房屋质量存在瑕疵,相关投诉占比近三成。如墙面开裂、精装修房内设施有瑕疵或无法使用、实际房型与宣传不符等。

其次,是房产交易引发纠纷,相关投诉达109件。如开发商以各种原因不退意向金或保证金,房产中介隐瞒房屋真实情况、限购限贷等因素引发纠纷,优惠降价活动宣传存在误导等。

房屋装修合同惹争议的相关投诉也有所上升,达156件之多。如经营者单方面变更合同条款、材料与约定不一致、工程结算有歧义、无法在约定时间内完工、施工质量低劣、报修后久拖不决等。

本报记者 李一能



图 CFP

律师 要挟补偿涉嫌犯罪

上海光大律师事务所虞思明律师告诉记者,房产中介公司只有促成不动产买卖双方正式签订示范文本的《上海市房地产买卖合同》时才能收取中介费用,没有签合同索要佣金是无法律依据的。虞律师还表示,看房确认书一旦签订就存在法律效应,因此要慎重对待,要么不签,签了后就要遵守。一些中介在看房确认书上规定,如果客户通过别家中介购买了该中介推荐的此套房屋,必须付给该中介佣金,一旦引发官司,法院一般不会判决客户支付全部佣金,但也会酌情判决支付一部分。这也可视为对看房确认书法律效应的认可。如地产业务员认为客户有“跳佣”嫌疑,应该通过法律途径解决纠纷,而不是通过电话、短信骚扰胁迫。“在实际操作过程中,有些地产中介并未与买房人签订任何合法的委托协议,其在此时通过电话、短信等方式要挟他人补偿其损失,则有可能构成敲诈勒索的刑事犯罪。”虞律师表示。

上海房地产经纪行业协会相关负责人汪女士在接受记者采访时表示,此类纠纷时常发生,一般都是以双方沟通协商解决。“在国外二手房出售多是独家委托,而我国卖房委托多家中介的情况很常见,容易引发‘跳佣’等矛盾纠纷。”汪女士表示,中介人员在遇纠纷后不该骚扰客户,如果确实被“跳佣”应当依法维权,而市民如果遇到棘手的中介纠纷,可写信给上海房地产经纪行业协会要求介入调解。

(文中当事人均为化名)