



建议购房者签约时不要急于签字，要对文本条款逐一审查。

地产投诉难上下而求索

相关人士点拨两大维权途径

在今年“3·15”来临之际,针对房地产领域的投诉纠纷热点主要集中在哪些方面,如何进行维权,相关人士如是说。

维权行动一:及时投诉

谈到房地产领域的纠纷时,相关人士显得颇为无奈。她表示,房地产纠纷在现实中解决起来很难,而且成功率较低。在维权过程中,往往是消费者的执著意志是主导因素,只有坚持维权才能争取自己的应得利益。她建议,遇到问题的消费者应多方求助、多打电话,寻找多种解决方法的途径。

维权行动二:“对口”反映

一位有着丰富维权经验、不愿透露姓名的人士还提醒,解决房地产投诉纠纷的相关政府部门主要有:国土资源局、规划管理局、住房和城乡建设局等部门,消费者可根据自身碰到的情况到对口部门直接进行情况反映。这样一来,解决效率会高一些。(晓帆)

律师点评

律师李瑾分析,目前置业过程中开发商制定的霸王条款主要体现在公积金贷款、收楼、办证、面积误差、物管等方面。李律师归纳总结了近期出现的各种霸王条款,逐条进行解读和释疑。不过记者认为,虽然经过专家指点,买家即使发现既不合理也不合法的地方,能够作出的选择最多也就是不买房。然而,对很多购房者来说,比遇到霸王条款更窝心的是买不到房,因此只好对霸王条款忍气吞声,除非政府有关监管部门能对制定霸王条款的开发商公开披露并进行严厉处罚,否则开发商的霸王行为还将一直持续到卖不动楼的时候。

霸王点一:变更交楼条件,降低交楼标准

某楼盘购房合同补充协议约定的交楼条件为:“该商品房经验收合格,即:由勘察单位、设计单位、施工单位、监理单位、建设单位对该单位工程质量验收出具《单位(子单位)工程质量竣工验收记录》,取得《建筑工程消防验收意见书》、《电梯安全检验合格证》。”

律师破解 该条款的“霸王点”在于:对房管部门示范文本要求的交楼条件作出了变更,降低了交楼标准,减轻了开发商的责任。由于大多数的购房者对房地产开发、竣工、验收的专业知识非常匮乏,往往在签约时未能发现,自身权利受到损害而浑然不知。

房管部门购房合同示范文本中明确规定的交楼条件为:

1.工程竣工验收合格,取得建设单位出具的《建设工程竣工验收报告》;2.取得规划、公安消防、人防、环保部门出具的认可文件或准许使用文件;3.取得供水、供气、供电、通邮的永久使用证明材料。

维权建议:购房者签约时应多留意关于交楼标准的条款,最好以房管部门示范文本的规定为准,尽量避免变更交楼标准。

霸王点二:延长开发商的办房产证期限

某楼盘购房合同补充协议约

“3·15”久攻难破的堡垒:

合同霸王条款

随着政府网站信息日益公开透明,监管逐渐严密,市场逐渐成熟,前几年在买房置业过程中常被市民投诉的诸如未拿预售证就卖楼、随意改规划、价格不公开、使用期限不清楚、装修严重货不对板、收费项目蒙查查等问题,现在已有所减少。然而,另一种表面“公平”、内里“霸道”的行为却成为市民置业过程中一道难以逾越的槛——出现在购房合同、贷款合同还有收楼时的“前期物管合同”中的种种霸王条款。

闷头签名不可取

律师李瑾律师认为,现在的购房合同主合同为房管部门拟定的示范文本,该示范文本对交易双方的权利义务作了明确规定,加大了对购房者的保护力度。但在实际交易过程中,购房合同中空白的“待协商条款”及“补充协议”,几乎全部为开发商事先拟定、未与购房者协商的条款。其内容大多与房管部门示范文本规定不同,往往是免除了开发商的责任,加重了购房者的责任,排除了购房者的主要权利。

李瑾分析,合同霸王条款产生的原因主要有两点:一是现行购房签约交易监管程序存在漏洞,未要求对购房过程中须签署的所有签约文本进行网上公示,致使购房者未能在签约前仔细审阅合同条款。二是目前房地产市场处于卖方市场,供求关系不平衡,开发商在销售中往往隐瞒真实的销售数据,营造房源紧张的氛围,致使消费者作出错误判断,在未及细阅合同条款的情况下就匆忙签约。

她建议,在霸王条款目前难以攻克的情况下,建议购房者签约时不要急于签字,要对购房合同、贷款合同、物业服务合同及其他签约文本中的条款逐一审查,对与自身权利密切相关的内容,如收楼、办房产证、面积误差、合同解除、违约责任、免责条款等核心条款,购房者应予以高度重视,尽量避免签署侵害自身合法权益的合同条款。

要大胆提出异议

如因合同条款的理解发生纠纷,依据《合同法》第41条,



地产维权出击

表面“公平”、内里“霸道”的条款多出现在购房合同、贷款合同和“前期物管合同”中

对格式条款有两种以上解释的,应当作出不利于提供格式条款一方的解释;格式条款和非格式条款不一致的,应当采用非格式条款。购房者可据此维权。

如发生纠纷,则可依据《合同法》第40条规定:格式条款具有本法第五十二条和第五十三条规定情形的,或者提供格式条款一方免除其责任、加重对方责任、排除对方主要权利的,该条款无效。购房者可依据该法规主张格式条款无效。

楼市职业经理人梁先生介绍,现在许多合同霸王条款已成为楼市“潜规则”,但由于买家始终属于弱势的一方,发展商普遍抱着“你不买大把人买”的心态,买家一旦决心买房,常常只能忍气吞声,明知不合理也只有照签。

他认为,要想霸王条款不再横行霸道,恐怕要等到楼市大萧条时了。不过,建议买家发现霸王条款时要向开发商大胆提出异议,并提出协商或者更改的建议,争取自己的合法权益,总好过不闻不问吃“哑巴亏”。

(广日)

破解楼市合同七大“霸王点”

合同的损失

某楼盘购房合同补充协议的约定为:商品房项目变更规划、设计的,开发商应当书面通知购房者。购房者有权在开发商发出通知之日起15日内作出是否解除合同的书面答复。购房者要求解除合同的,应配合开发商办理相关合同解除手续,开发商应在购房者解除合同并办理完毕相关手续之日起90天内退还已付购房款,解除合同及办理相关手续的费用由购房者承担。

律师破解 该条款的“霸王点”有3个:

1.将购房者单方解除权的行使期限严格限制为:开发商发出通知之日起15日内。而房管部门示范文本对该期限未作规定。
2.将开发商向购房者退还购房款的期限规定为:购房者解除合同并办完相关手续之日起90天内。与房管部门示范文本规定的“开发商在收到购房者解除合同通知之日起30天内退还购房款”相比,大大延长了开发商退款的期限。
3.免除了开发商向购房者支付利息、违约金并赔偿损失的义务,并且规定解除合同引起的费用由购房者承担,与房管部门示范文本相比,免除了开发商的违约责任,使得购房者无法向开发商索赔。

维权建议:购房者签约时要谨慎审查关于合同解除的条款,尤其注意合同解除权的行使期限、退款期限、利息以及违约金等内容。

霸王点五:使用专项维修资金的规定与法律规定不符

某楼盘的前期物业服务合同规定:“本合同签订后,即视为业主授权业委会审核、批准及确认专项维修资金的使用。在成立业委会之前,由3个或3个以上收益业主确认或提议,物业服务公司便可以使用专项维修资金对物业共用部位、



家装维权出击

搞装修、买建材别忘了保修期

“消费与服务”是今年“3·15”的主题,服务不仅商家关注,与消费者更是息息相关。服务,也要保鲜?此话怎讲,它也有时效,过了这村没这店。买块面包有保质期,买台电视有保修期,更何况那个让你牵肠挂肚、殚精竭虑的房子呢?但是,家装和建材保修期限是多少,什么情况可以保修,什么情况不在保修范围,却鲜有人知晓。一旦装修质量出了问题,保修期内不知道要及时解决,过了保修期再找施工方,人家有充分理由拒绝,最后只能是消费者自己掏钱维修。

今年1月份刚装修完的周先生一肚子的苦水。原来去年底买了楼,他找了一支施工队装修新房,为了省事没签合同。结果装修完仅过1个多月,他发现客厅水晶吊灯脱落,砸碎了一地。周先生要求施工队修复,对方以验收合格为由,要求周先生自己买吊灯并支付工钱才肯干。周先生一听蒙了:装修质量这么差,还要自己埋单?

在装修过程中,类似周先生的遭遇并不在少数。据了解,由于家装企业规模普遍偏小,手工作坊式的经营仍很普遍,整体上属于粗放增长,不能给消费者提供一个有保障的消费环境,加上目前相应法规文件的模糊,使得质量保修问题引发的纠纷和投诉在过去一年内一直居高不下。

家装合同应注明保修期

“装修还有保修期?”不少业主对房屋装修的保修期不甚知之,居住一段时间才发现毛病,不得已才急忙寻找解决途径,弄得自己焦头烂额。

根据建设部2002年5月1日起施行的《住宅室内装饰装修管理办法》第三十二条规定,在正常使用条件下,住宅室内装饰装修工程的最低保修期限为两年,有防水要求的厨房、卫生间和外墙面的防渗漏为5年。“上海、浙江、山东等省份沿用这一标准并加以细化,可适用于精装修房。”据资深律师介绍,国家规定的保修期仅为消费维权的最低线,如商家承诺延长维修期限,是对商品质量和售后服务的一种保证,但须以书面形式体现,这从法律角度来衡量才是有效的。

建材无“三包” 维权遭推诿

家装纠纷往往要牵扯到品类庞杂的建材产品。据悉,大部分消费者的投诉都是反映装饰建材的质量问题,由于目前家装工程有包工包料、部分包工包料、清包工几种方式,在厘定责任上商家相互推诿,给解决这类纠纷增加了不少难度。

很多商家之所以敢对消费者问题久拖不决,原因之一是许多建材产品至今都没有具体的“三包”规定,质量标准也参差不齐。在1995年发布的《部分商品修理更换退货责任规定》(新“三包”)中,仅有22种产品被纳入“三包”范畴,其中皆以家电类为主。

超过保修期该由谁负责?

尽管新“三包”没有纳入建材各个品类,不过仍可沿用《产品质量法》和相关行业标准,涉及产品保修期皆有通行的时限。比如,《木质地板铺装、验收和使用规范》(GB/T20238-2006)规定,在正常维护条件下使用,自验收之日起保修期为1年。仅从市面上普遍推行保修期来看,橱柜、木地板、五金配件为1年,瓷砖为5年,涂料、洁具为3年~5年。

那么,过了保修期怎么办?对此,相关人士表示,如果是手机、电话等“三包”类产品,消费者可要求更换,但橱柜等建材产品并不适用这种规定,目前《产品质量法》还比较模糊,要靠更完善的地方性法规补充。他给消费者的建议是,在装修合同中最好约定“如果保修期内某部分存在质量问题,商家应该负责保修,而且重新办理验收手续,并从验收之日起继续保修两年。”否则,你很难追求商家的法律责任。

而作为建设工程的一种,家装的保修制度区别于一般商品的保修,目前我国《产品质量法》明确将建设工程排除在该法规范围之外。对于家装而言,一般默认能在保修期限内发现质量瑕疵。换句话说,即便出现工程质量瑕疵,过了保修期消费者是无可追究,除非在合同上有清晰约定。当然,如果你在保修期限内提出了修理要求,而施工单位没有修理好,施工单位应继续修理。如果你在保修期内提出修理要求,施工单位已经修好了,后又出现了质量问题,则不再属于保修范围。

(王尚)