

# 房产中介行业“信用塌方” 消费者为何敢怒不敢言?

**Z** 新华社 周蕊

上海市消保委的调查显示,仅有11%的消费者满意,高达84.8%使用过服务的消费者遇到了消费纠纷,却只有21.6%的消费者“胆敢”维权,什么样的行业如此“奇葩”?答案是房产中介。中介公司黑、监管部门弱,行业信用“塌方”,究竟有无“解药”?

## 消费者声泪俱下:中介失职引发的“血案”

向房东首付了七成房款的房产被三家法院查封。23日,上海市民黄先生在上海市消保委举行的房产中介约谈会上讲述了由于链家中介失职引发的“血案”。

黄先生在2015年8月通过链家购买一套400万元的婚房,在签订合同前,链家中介告知黄先生该房屋名下有按揭贷款,但卖家资产状况良好,且链家方面与黄先生确认,只要个人首付能达到七成即280万元,交易不会有任何问题。

但令黄先生没有想到的是,签订合同后,链家才告知所谓“按揭”竟是总价340万元的抵押,其中一笔是个人抵押为100万元,另一笔银行抵押高达240万元。为防止风险,黄先生又在购买合同中明文规定280万的房款必须用于先偿还银行和个人抵押。

当黄先生支付了首付后,房东却将钱款挪作他用。黄先生前往债权银行更发现,房屋抵押已于2015年3月逾期,即将查封。随后,这套房屋在2015年年底连续被浦东、虹口及上海二中院三家法院查封,在链家全程“冷处理”的情况下,黄先生去三家法院跑程序解查封。

法院解查封了,银行怎么办?担心交易终止、首付款“血本无归”,“当时快崩溃了”的黄先生不得不接受了链家方面提供的110万元贷款,按其要求将父母名下资产作为抵押资产交给链家方面作信用担保。

“链家诚信破产,害得我心脏病发作了好几次!”消费者庄先生在链家的遭遇也颇为奇葩。庄先生看中了一套370万元的房产,在1月9日通过链家签订了一份居间协议并支付80万元定金。但在要正式签订协议前,链家才告知房屋有167万元的抵押贷款,房产证无法办理。更离谱的是,这笔抵押贷款竟然是链家以工作人员名义借给上家、以供其购买其他房产的。也就是说,在庄先生不知情的前提下,链家实现了“一房两吃、套牢上下家”,庄先生被上家挪用的房款迟迟没有消息,链家更将房源再度上网售卖。

对此链家方面回应,承认在庄先生的事件中存在服务问题,可以先行对定金进行全额垫付,针对黄先生的案例则称交易已经完成,对两个案例中公司应该承担何种责任只字不提。

上海市住建委24日回应,初步调查发现链家门店存在不规范的经营行为,目前已经开展正式调查。调查期间将暂停涉事门店和经纪人员的网签资格,调查结果将向社会公布。

## 买房总被“坑” 房产中介行业身陷信用危机

上海市消保委的体察显示,房产中介行业还存在虚标房价、隐瞒房产真实信息等问题,高达56%的房源与网上宣传不符。记者在上海市普陀区某小区实地走访发现,被21世纪不动产中介描述为“处于小区中心、三室两厅”的房源实际是处于小区边临近马路、三房一

厅的房源,所谓的第二个厅是房东自己将露台封闭改建的。

而福来美房产中介在记者看房后称,在网上宣称“满五唯一”总价600万元的房源,房东“临时买了套房子”不再“唯一”,价格也要调价到650万元还要求现金付款。

在二手房日渐成为消费者购房主流的今天,行业中的大型公司尚且信用堪忧,房产中介行业整体更是面临着全面的“信用塌方”。来自上海市消保委的数据显示,2015年房产中介服务投诉量达到794件,较2012年增长184%。如何才能做到买房不被中介“坑”,上海消费者胡女士绕过中介自己包办所有事的做法值得借鉴。

胡女士在上海房地产交易中心的存量房交易服务平台上看到合意的房源后,与上家联系,在此后的查抵押、签合同、审税等全过程中亲力亲为,仅在一些小的环节上购买服务,她购买的价值数百万元的房产按照中介2%的“市场价”需要支付近10万元的佣金,但她最终只花了几分之一的钱就成功搞定。

据介绍,存量房交易服务平台上,消费者可以完成从交易信息上网挂牌到产权、资金交割的所有手续,可以自愿选择平台上的金融、经纪、评估、公证、担保、保险、房贷等服务机构提供的专业服务,可以利用该平台提供的真实交易信息规避信息不对称所造成的欺诈行为,可以利用平台提供的监控系统来规避房地产交割的风险,还可以即时跟踪交易状态。

然而,像胡女士这样的“幸运儿”并不多。消保委在体察中发现,消费者对交易平台的知晓率仅有四成,在房地产交易中心内询问工作人员如何在这一平台挂牌时,有工作人员直言“不知道可以网上挂牌”,还有工作人员称“平台浏览量太小”,苦劝消费者不要在此挂牌。

## 权益受侵害,究竟该找谁?

面对房产中介乱象,大量消费者选择“忍气吞声”。消费者为何不追究?当权益受到损害时,究竟应该如何维权?

**【不敢追】**“全家的身份证件、户口本,现在的住址和新房的住址中介都有,我讲起这样的经历气得浑身发抖,可是哪敢真的投诉?如果打击报复,中介连孩子将来就读的学校都知道!当面都想打我,背后谁知道会做什么事?”上海市民黄小姐不久前通过太平洋房屋中介公司购买学区房的经历非常不愉快,中介在交易过户时以密钥要挟突然要求支付额外的佣金还企图与黄小姐发生肢体冲突,出于自身安全考虑,她不得不选择了“忍气吞声”,只能在朋友圈“吐槽”。

**【追不了】**记者拨打了上海住建委的热线被告知,涉及中介的投诉需要找房产交易中心的热线电话,但房产交易中心称自己只受理针对交易中心本身的投诉,不受理中介投诉。

在上海市消保委约谈现场记者也看到,发送约谈公函的20家中介公司中,仅有11家派代表现身,包括太平洋房屋等中介公司直接“玩消失”。

**【罚无门】**上海市住建委房地产业市场监管处相关负责人说,房产中介行业由以前的准入制改为备案制,作为行业监管部门,住建委并没有执法手段和执法部门,一般只能通过交易过户环节的密钥上进行一定程度的监管,对中介的种种违规行为缺乏有效的监管手段。

与此类似,上海房地产经纪协会相关工作人员也表示,尽管协会一直以来都在进行诚信方面的培训和宣传,但协会本身并没有执法权限,对无良企业缺乏监管能力,接到投诉后也只能协调两方处理。

上海沪中律师事务所高级律师董敏华指出,二手房交易市场中消费者长期处于信息不对称,对中介机构又缺乏监管,在呼吁净化市场之余,建好政府主导的免费服务平台的意义就更为重要。

一处“慰安所”旧址的拆与留



新华社 方喆 摄

近日,在上海市虹口区实施旧改计划过程中,一座曾用于原日军慰安所的建筑“海乃家”的拆留问题,引发社会关注。虹口区政府官方回应表示,该建筑不具备文保建筑的身份,但目前拆除工作已暂停,并已邀请有关专家和文保机构进行重新评估,“不管拆与不拆,都会做好有关记忆的保护工作”。图为“海乃家”旧址的正门。

## 濒危物种普氏原羚 惨死青海湖网围栏

**Z** 新华社 李琳海

近日,藏族民间环保志愿者南加骑着摩托车在青海湖畔进行野生动物监测及巡逻,当他到环青海湖地区的青海省海北藏族自治州海晏县甘子河与刚察县境内的哈尔盖交界的地方时,发现7只死亡的普氏原羚。这几只普氏原羚有些挂死在网围栏上,有些倒在血泊中。南加在微博中发布了此消息,立即引起社会关注。

电话采访中,南加告诉记者,当日他早晨6点多就出了门,沿着青海湖畔布有网围栏的地区进行巡逻,沿线共发现7只已死亡的普氏原羚,其中6只是公羊,“看到这么多普氏原羚死亡,我感到很震惊。”

普氏原羚是中国特有物种,目前仅分布在青海湖周边的县域。普氏原羚也是国家一级保护动物,被世界自然保护联盟红色名录列为“濒危物种”。目前,青海省监测到的普氏原羚数量为千余只,低于大熊猫现有数量。

青海省野生动植物和自然保护区管理局局长王恩光说,7只普氏原羚意外死亡后,他们组织人员去实地进行调查,发现这7只普氏原羚死于不同的时间、不同的地点,而且是受到天敌袭击和围栏刺丝挂死等综合因素影响。

经过多年保护,普氏原羚数量已从上世纪90年代的300多只上升到千余只;种群也由之前7个上升到11个;保护等级从极度濒危降至濒危。

但记者观察了解到,近年来,青海湖周边网围栏挂死普氏原羚的新闻屡见不鲜,当地安装的大量网围栏,不仅阻碍了种群间的基因交流,限制了其奔跑速度,也成了杀害普氏原羚的“元凶”。

目前,政府修建的网围栏高度为1.45—1.5米,网围栏的主要作用是:便于牧民管理自家的牛羊;隔断的围栏也起到保护草场的作用,便于牧民轮牧;此外,随处可见的网围栏还像一堵墙一样,是牧民草场之间的分界线。

“但对于很多年老体弱和怀孕的普氏原羚来说,1.5米还是挺高的,如果网围栏都在1.2米左右,普氏原羚能轻松跳过去。”青海湖国家级自然保护区管理局一名工作人员告诉记者。

## 酒钢副总被“双开”

曾办理假身份证掩饰资金往来

**Z** 新华社 王博

记者从甘肃省纪委了解到,酒泉钢铁(集团)有限责任公司原董事、副总经理王铁成严重违纪被开除党籍、开除公职。

经查,王铁成严重违反政治纪律,向组织提供虚假情况,与他人订立攻守同盟,对抗组织审查;严重违反组织纪律,欺瞒组织,为其本人及女儿办理并使用假身份证,用于掩饰其巨额资金往来;严重违反廉洁纪律,收受可能影响公正执行公务的礼金;利用职务上的便利,在企业经营等方面为他人谋取利益并收受财物。其中,利用职务上的便利在企业经营等方面为他人谋取利益并收受财物问题涉嫌犯罪。

甘肃省纪委发布的消息称,王铁成身为党员领导干部,理想信念丧失,严重违反党的纪律,性质恶劣、情节严重。依据有关规定,经甘肃省纪委常委会议审议并报省委批准,决定给予王铁成开除党籍处分;由甘肃省监察厅报省政府批准,给予其开除公职处分;依纪收缴其违纪所得,将其涉嫌犯罪问题、线索移送司法机关依法处理。

此前,酒钢公司原董事长、党委副书记冯杰(正厅级)已因涉嫌受贿罪被逮捕。

手机网络买保险 赢客户节大礼  
官网投保 www.epicc.com.cn  
电话投保 400-1234567  
**PICC** 中国人民保险