



拒绝被“套路”，购房时这些“坑”你要绕着走

本报梳理几大典型维权案例，邀请律师、行业专家为消费者规避风险提供见解

每年“3·15”，楼市维权都成为热点话题。房屋延期交房、质价不符、虚假宣传等问题频发。中消协发布报告显示，2020年，装修建材、房屋质量位列投诉量前十的商品，投诉量分别高达149433件、13076件，同比增长了6.4%、19.52%。

如何规避购房“陷阱”？3月15日，三湘都市报记者梳理了几大典型维权案例，也邀请了知名律师、房地产行业专家，为消费者规避风险提供见解。

【案例一】

延期交房，9处质量问题整改了8个月

2018年11月，杨先生购买了世茂环球金融中心的写字楼。谁料，一年半后去收房，他却发现了空鼓等9处质量问题，中间物业整改了8个月才弄好。“房屋中间的巨大圆柱均出现大面积空鼓和开裂，落地玻璃周边的一圈水泥地板明显爆灰和空鼓，长度有20余米。”

解决情况：3月10日，记者来到世茂环球金融中心的物业办公室。负责人表示，整改的过程中涉及很多环节，需要时间。3月15日，记者又再次联系了杨先生，他表示在记者多方协调下，目前物业已经承诺将为他减免2个月物业费。

律师说法：湖南揽胜律师事务所合伙人、副主任律师潘晨表示，如果该房屋具备了交房条件，不是重大质量问题，且开发商已向业主发出了交房通知，不管业主是否接受该房屋，此时物业服务合同已经正式生效，业主应缴纳物业费，“不过，该物业整改拖延时间较长，影响了业主正常居住使用，买受人可以请求赔偿损失。”

【案例二】

质价不符，豪华公寓入住得“弯腰”

“我身高1.84米，过主卧横梁要低头，过次卧横梁要弯腰，十分不方便。”去年11月，长沙市民周女士向记者投诉称，她交房的圆泰长沙印公寓，均价17000元/平方米，室内却多出两根60厘米的梁，面临这样窘境的还有30多户，他们每天入住都得“弯腰”。

解决情况：去年11月10日，记者来到了圆泰长沙印。经过协调，该项目相关负责人表示，因为项目聘请的是第三方销售公司，不排除部分置业顾问为了买房促进成交，没有事先说明情况，销售公司将积极沟通解决问题。

律师说法：“如通过展示样板间向购房者销售商品房，以及相关设施做了明确的说明和允诺，并对购房者就商品房买卖合同的订立有重要影响的，该广告宣传内容的对象就已特定化。”湖南三鹏律师事务所何晓伟律师认为，该说明和允诺应当视为合同内容，开发商违反该内容的，应当承担违约责任。

互动

消费维权在行动 等你来投诉爆料

如果您在消费过程中遇到欺诈、不公，发现商家任何违法违规行为，或是消费权益受到侵害，都可通过拨打维权热线，或拍摄短视频进行投稿。

- 关注三湘都市报官方微博账号、抖音视频号进行投诉。
- 拨打维权热线：0731-84326110。
- 登录华声在线《湘问·投诉直通车》栏目（网址：<http://ts.voc.com.cn/>）在线投诉。
- 下载新湖南客户端，进入《湘问》频道投诉。
- 手机直接搜索“投诉直通车”，在线投诉。
- 关注微信公众号“hnweiquan”或发送邮件至ts@voc.com.cn进行投诉。



新政解读

禁止刷单、刷流量！ 年营业额 超10万元的 网络卖家应登记

本报3月15日讯 今日，由国家市场监督管理总局制定出台的《网络交易监督管理办法》正式发布。

三湘都市报记者注意到，该管理办法的适用范围，除日常理解的各大电商平台上进行网络交易的商户外，还将近两年来较为火爆的网络社交、网络直播等信息网络活动中销售商品或者提供服务的经营活动纳入其中。

针对近年来质疑较大的刷单、刷好评等现象，该管理办法规定，网络交易经营者不得虚构交易、编造用户评价，不得虚构点击量、关注度等流量数据；不能采用误导性展示等方式，将好评前置、差评后置，或者采用虚构预定、虚假抢购等方式进行营销，作虚假或者引人误解的商业宣传，欺骗、误导消费者。

针对网络经营主体登记问题，办法要求，网络交易平台经营者应当要求申请进入平台销售商品或者提供服务的经营者提交其身份、地址、联系方式、行政许可等真实信息，进行核验、登记，建立登记档案，并至少每六个月核验更新一次。

值得注意的是，办法要求求网络交易平台经营者应当对未办理市场主体登记的平台内经营者进行动态监测，对年交易额累计超过10万元的经营者，及时提醒其依法办理市场主体登记。

根据此次发布的管理办法，市场监督管理部门可依法对网络交易经营者实施信用监管，将网络交易经营者的注册登记、备案、行政许可、抽查检查结果、行政处罚、列入经营异常名录和严重违法失信企业名单等信息，通过国家企业信用信息公示系统统一归集并公示。对存在严重违法失信行为的，市场监管部门将依法实施联合惩戒。

■记者 朱蓉

【案例三】 虚假宣传，说好的精装变毛坯房

2019年12月份，邹女士在永宏万里家户型咨询购房事宜时，被告知楼栋房源紧张，且将全部按精装修房进行售卖，随后她以精装修房价格买下了其中一套房屋。谁料，2020年3月，该营销中心却贴出了同楼栋出售毛坯房的宣传单。

解决情况：去年12月16日，记者陪同十余位业主来到长沙县住房和城乡建设局。长沙县住建局矛盾调解中心主任彭炼介绍，此事件涉及房屋原始设计以及多方协调等问题。

开发商前期处理耽误了时间，现多方沟通完成，目前正在处理当中，将尽快商定具体签订补充协议的时间和退还装修款。

律师说法：湖南南海天律师事务所副主任律师李春光认为，未事前告知交付产品的真实情况，属于违反业主知情权。业主有权退房，还可要求开发商承担一定的经济赔偿。

【案例四】 电费奇高，住10天产生了876元电费

“你家怎么用电的我们不清楚，有问题可以去检测！”去年9月，电话里长沙裕天国际商汇中心物业一工作人员的回应，让业主段先生十分气愤。他在该栋物业的公寓仅住了10天，就产生了876元电费。段先生说，像他们这样每月电费较高的业主有一百多户。

解决情况：经过记者多方沟通，去年9月22日，裕天国际物业服务中心相关负责人马先生解释说，以杨女士家为例，是工作人员抄表出现失误，多抄了600度。公司已经开始着手安装自动抄表系统，并将公布每月的电费缴纳情况，为有需要的业主开具缴费发票。

业内人士：“根据长沙电费的收费标准，民住宅用电收费是0.58元/度。”业内人士指出，商用公寓的用地性质属于商业，与一般房产项目不同，故通常为专变供电，所以为物业收费。若仅用于居住，可进行专改公电力改造，一户一表，如住户对数据存疑，建议申请第三方检测机构对总表进行核查。”

■记者 卜岚

互动

消费维权在行动 等你来投诉爆料

如果您在消费过程中遇到欺诈、不公，发现商家任何违法违规行为，或是消费权益受到侵害，都可通过拨打维权热线，或拍摄短视频进行投稿。

- 关注三湘都市报官方微博账号、抖音视频号进行投诉。
- 拨打维权热线：0731-84326110。
- 登录华声在线《湘问·投诉直通车》栏目（网址：<http://ts.voc.com.cn/>）在线投诉。
- 下载新湖南客户端，进入《湘问》频道投诉。
- 手机直接搜索“投诉直通车”，在线投诉。
- 关注微信公众号“hnweiquan”或发送邮件至ts@voc.com.cn进行投诉。



三湘都市报·民生频道·新湖南·湘问频道
华声在线·湘问·投诉直通车·《消费投诉》栏目联合发布



评论

餐具收费 就是变相宰客

尽管《湖南省消费者保护条例》第三十六条规定，餐饮业经营者应当明示其提供食品和服务的价格，不得设定最低消费，也不得收取或变相收取餐位费，但三湘都市报记者走访中发现，有的餐厅仍在公开收取餐位费，有的则在未告知消费者米饭、茶水需收费的前提下“默认”提供服务。（详见本报3月15日A06版）

商家自备消毒碗供客人用餐，结账时却出现3元/人的餐具费；无条件配备大型消毒设备，转而将1-2元的一次性餐具费转嫁给消费者；有的餐厅取消了餐具费，就改收茶水费、米饭费、调料费……这些外出就餐的“消费坑”，让你冷不防就掉“坑”里了。

按照常理，到饭店吃饭，饭店就应该提供餐具，总不能叫顾客用手捧菜、吃饭吧？给餐具消毒也是饭店应尽的义务和责任，其成本已经包含在饭店的经营成本当中了，免费向顾客提供没有任何疑义，也无需商量，而无论是餐具费还是茶水费，明显都属于重复收费，也是一种乱收费。

实际上，根据中华人民共和国《消费者权益保护法》的有关规定，提供清洁消毒餐具是商家的义务，不应该把这种义务转嫁给消费者，商家要求收取餐具费的行为是不被允许的。第八条规定：消费者享有知悉其购买、使用的商品或者接受的服务的真实情况的权利，强制收取餐具使用费的行为是法律禁止的，侵犯了消费者的知情权和公平交易权。对于“暗渡陈仓”的茶水费、米饭费，则更是荒唐，去店里消费的顾客难道只吃菜不吃饭？或是只吃菜不喝水？这些原本属于一体的服务内容，却被拆分收费，不厚道，也违反了《消费者权益保护法》，是对消费者合法权益赤裸裸的侵犯。

尽管包括湖南在内的大部分省份都规定商家应免费提供消毒餐具，不允许额外收取餐位费等费用，但这一现象却没有得到根治，因此有舆论认为，由于牵涉到餐饮具消毒行业利益，这种收费的不合理性从一开始就被刻意隐匿、遮住了，才使其变得“合理”了，进而埋下了引起“争议”的祸根。尤其是即使有相关的法律和条例，餐馆如果不严格执行规定去执行，如果没有食客为了这些餐具费较真、投诉，恐怕很少会有相关部门主动到餐馆去查一查，对这种乱收费餐具费的行为进行处罚。

经营者与消费者进行交易，应当遵循自愿、平等、公平、诚实信用的原则。饭店不能将服务成本转嫁给消费者，甚至改换名目收取费用。现在，餐饮企业向顾客收取餐具费，属于宰客行为，对这种违规行为，消费者应该加强自身的维权意识，一旦合法权益受到侵犯，要及时举报。另外，有关部门要严加监管，依法严查，并做到发现一起，查处一起，绝不手软，这样才能从根本上解决餐具收费这一老大难问题，也才能切实维护消费者的合法权益。否则，这个问题还是会阴魂不散，给广大消费者带来纠结和烦恼。

■本报评论员 张英



200万网友围观打假直播

本报3月15日讯 今日上午，湖南省消防救援总队联合郴州市消防救援支队、郴州市市场监督管理局，举行了“质”敬3·15火焰蓝重拳出击——集中销毁假冒伪劣消防产品线上直播活动，200万名网友在线观看。

此次集中销毁活动共销毁了今年执法活动中查获收缴的假冒伪劣灭火器、消防水带、防毒面罩、应急照明灯、感烟报警器等1000余件，货值标值20余万元。

销毁活动还通过网络进行了线上直播。人民日报客户端、新湖南、华声在线、湖南消防等十余家媒介平台通过微信、微博、抖音、快手等平台对活动全程在线直播。据统计，此次直播活动全网累计播放量102万，直播转发2万多次，留言评论近5万条，点赞36万+，在线总阅读量超200万人次。

■通讯员 颜雨彬 鸿鸽波 记者 张洋银



投诉热点

小心，这些领域投诉多

在3·15消费者权益保护日，湖南日报·新湖南客户端湘问频道记者梳理了近一年来消费者向本报的投诉，选择其中一些投诉比较集中的案例进行报道，旨在提醒广大消费者理性购买商品和服务，谨防各类消费陷阱。

小孩充值手游，当心“吸金黑洞”

未成年人瞒着父母充值打游戏，动辄数千元甚至上万元就从孩子的指头下溜走了。事后家长找游戏公司要求退款，但大多数没有结果，未成年人手机游戏充值成了“吸金黑洞”。2020年，仅在华声在线《湘问·投诉直通车》平台上，此类投诉就达300多条。

案例

2019年11月，长沙市民王女士在“金宝贝长沙富兴中心”花费17000元购买了105节早教课程，给孩子上了13节课后要求退款。多次交涉后，该中心仅退了8600元，理由是当初所签合同中约定“课程数使用不到1/3时，退还合约金额的1/2”。

维权

13岁的小黄偷拿父母手机玩“海贼王燃烧意志”“我的世界”等游戏，充值11606元，最多的一天充了2000多元；

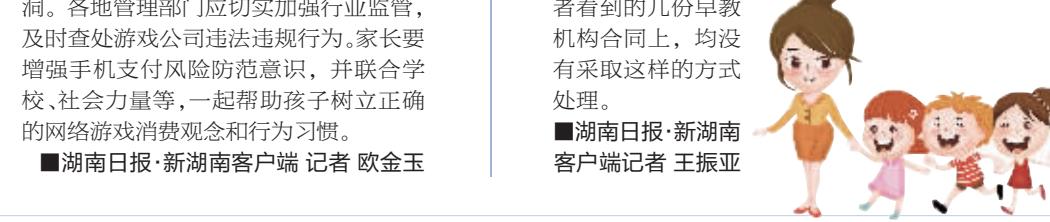
一名10岁男孩玩“剑荡凡尘”游戏，利用微信支付多次充值达12698元；

小力在大人睡觉后偷拿手机玩游戏，充值买“钻石”，648元一次，花去3240元。

维权

防止未成年人手机游戏充值成“吸金黑洞”，需多方合力解决。游戏公司应严格落实国家有关规定，积极采取措施修补漏洞。各地管理部门应切实加强行业监管，及时查处游戏公司违法违规行为。家长要增强手机支付风险防范意识，并联合学校、社会力量等，一起帮助孩子树立正确的网络游戏消费观念和行为习惯。

■湖南日报·新湖南客户端记者 欧金玉



“套路减肥”：减腰包不减体重

一步一个陷阱，每一步都诱导你消费，一个开始只要几百元的减肥套餐（产品），最终变成了几万元的消费，减肥效果没有达到，腰包倒是减了不少。记者梳理发现，2020年，仅在新湖南客户端湘问频道，消费者针对“套路减肥”的投诉就超过300条。

案例

朱女士投诉，她在网上看到一款碧迪牌秀尔茶广告，说可以减肥，1180元，保证3天就可以瘦几斤。但交完钱后使用了5天，没一点效果。然后商家换了一个号称“专家”的人给朱女士进行分析，说朱女士缺酶，要调理。在反复劝说下，朱女士花2680元买下了一款调理产品。调理完，“专家”又说要买分解脂肪的产品。“我感觉他们就是一步步一个陷阱，不停地问你要钱。希望你们能曝光这种商家，退回我的损失。”朱女士气愤地说。

维权

湖南崇民律师事务所律师沈鑫告诉记者，根据《民法典》规定，采用格式条款订立合同的，应采取合理的方式提示对方，对该条款予以说明。提供格式条款的一方未履行提示或者说明义务，致使对方没有注意或者理解与其有重大利害关系的条款的，对方可以主张该条款不成为合同的内容。”沈鑫说，对于与客户有重大利害关系的格式条款，银行、保险公司等机构一般采取字体加粗、划下划线的方式提醒对方。而记者看到的几份早教机构合同上，均没有采取这样的方式处理。

■湖南日报·新湖南客户端记者 王振亚



湖南万和联合律师事务所李健律师说，以上案例中，如果消费者有确凿证据证明商家宣传与实际效果不符，商家则涉嫌虚假宣传，消费者有权向消协和工商部门投诉，要求依法查处。李健律师提醒，消费者购买商品或者服务时一定要仔细辨别，同时对商家承诺的功效应当通过文字方式予以约定，这样才能最大限度保护自己的合法权益不受侵害。■湖南日报·新湖南客户端记者 肖肖华