

2008 郑州楼市年终报告《反思录》之 九月

今年以来,关于房地产投诉的新闻很少见诸报端,这不能不说是行业进步的一种表现,但是,这并非就是一片“歌舞升平的太平盛世”。相关资料显示,目前房屋建筑质量问题是越来越少了,但后期的物业管理凸显出来的问题却越来越繁杂了。

有人说,这是因为“刁民”越来越多了,但有网友驳斥说:“不是刁民多了,而是懂法的人越来越多了;不是刁民多了,而是哭娘的孩子有奶吃;不是刁民多了,而是言论自由多了。”

的确,在被触及利益的一方看来,维护权益者往往是一群“不老实、不安分、敢作对”的人;而在维权者看来,他们其实是一群想要获得公平、公正待遇的群体,他们是为了合法权益据理力争。不过也有人指出,维权者越来越多是件好事,这将推动行业的规范发展,是社会的一种进步。

晚报记者 梁冰/文 任艳华/图

为何“刁民”越来越多?

信息时代,社区QQ群作用巨大

社区QQ群的建立,说明了消费者自我保护意识的日益提高,是一种进步

不知从什么时候起,QQ群在网民和社区中风行起来,不过它不只是风行,而是确实发挥了不小的作用。

小陈2007年年初买房交过定金没多久,就 from 其他业主那里得知了该社区的QQ群号码。加入这个群。“当时加入这个群,也是费了一番周折,经历了一套‘严格审查’的。”小陈笑着说,为了防止混入“奸细”,也就是开发商的人,加入者都要通过熟人介绍,要么得经过多个问题的“层层拷问”。比如,住哪栋楼、几号房,什么时间签的协议,交了多少房款,房价多少,找人优惠了没有,如果有找的谁……核对方能入群。在这个楼事纷飞的年月,大家的警惕性真是空前高涨。不过想想,也实属正常。

在群里,大家不光是“东家长西家短”地聊天,联络了感情,确实是通过“群”商讨并解决了

很多问题。

记者的朋友小磊住在郑州北区一社区内,2006年还不到交房的时候,他和业主们就发现了房子的很多问题。”小磊说。

由于小磊是律师,有着比他人更强的“实际操作能力”,所以大家就推举他做了领头人,带领大家向开发商讨要解决方案。

“这期间,QQ群发挥了不少作用。比如,通知业主几点到哪里集合,去做什么,一部分业主从群里得知信息后,就相互转告,节省了时间和电话成本。”不过,小磊也说到,群里曾经混进了开发商的“奸细”,对他进行恐吓。群主看到后,就“毫不手软把‘奸细’踢出了群”。

除了QQ群,基本每个小区还建有自己的论坛,论坛内容也很是丰富。有投诉开发商,物业公司的,有遇到问题求助的,有一起分享开心事

的,还有提供家政、送花等服务的。信息化时代,网络不仅让大家的沟通越来越畅快、生活越来越便利,也打破了隔阂,改变和联络了城市里一度漠然的邻里关系,使本不相识的人变成了朋友。

社区QQ群的建立,说明了消费者自我保护意识的日益提高,从某种程度来说,是社会的一种进步。但是,小陈也提出了自己的看法,他说,现在小区QQ群的“实力”和“能力”还不够大,有一些人层次不高,在群里说些没有任何建设性的话,也令人很反感。他认为,QQ群是区别于业主委员会的另一种民间自发形成的形式,也可以推举一个有一定房地产、法律或者是建筑工程、家居知识的人,做大家的“领头人”,本着共同的目的,拧成一股绳,一旦社区出现什么问题,在最短的时间内给予有力维护。

业主维权,路漫漫其修远兮

对于开发商和业主之间的较量,简直可以用“战争”一词来形容

自1998年以来,房地产投诉一直居高不下,据有关部门统计,到2005年,这种形势开始有所好转。究其原因,一方面是政府和有关行政部门加大了房地产市场的监管力度,另外就是房地产业的诚信经营意识有了增强,舆论监督、社会监督也得到了加强。

虽然如此,提起房地产投诉、维权,依然令人痛心疾首。对于开发商和业主之间的较量,简直可以用“战争”一词来形容。

安居才可以乐业。对于老百姓来说,买房实在不易,想要顺顺利利、开开心心买房,有时真是一种奢望。因为购房的相关程序过于复杂和专业,涉及的环节、部门较多,经营者与消费者之间往往存在着严重的信息不对称问题。加上消费者专业知识不充分或防范意识不强,在遇上信誉较差的开发商时,容易误入购房陷阱。

案例一 工程质量

在郑州的“业主维权发展史”上,最具代表性的事件当属郑州北区某小区的业主维权。

在购房合同中,开发商明确承诺入户门为防盗门,但十几位业主代表通过对比《防盗安全门通用技术条件》后发现,该小区安装的是钢质门,并非真正的防盗门,该门的用料、工艺等远不能达到防盗门的技术要求,根本起不到防盗门的安全防护作用。此外,窗户摇摇欲坠,一阵大风就能把窗户刮掉,大家怒称其为“杀人窗”。

为了解决这些问题,广大业主先后两次联合起来,向开发商送出了“致xx房地产公司的公

开信”,内容详尽,有理有据,态度诚恳。该信后来成为其他小区维权的范例,被广泛沿用。

经过数十次的交涉,数月的争取,最终,开发商解决了门窗的问题。虽然不尽如人意,但总算给大家一个结果,应该说,这次维权是成功的,业主也是幸运的。

案例二 蒙人合约

还是郑州北区的这个小区。

当时业主在签订商品房买卖合同的时候,该合同附件三是装饰设备标准,该内容已经由这家开发商固定,并要求业主在不能修改的前提下接受该条款。该装饰设备标准的第7项是“无洁用具”,第10项是“水电均为一户一表,室内电仪到进户配电箱,后续用电由客户自行实施;水到户内第一个闸阀,后续由客户自行实施”。

该标准即是指给排水、电气系统不在室内,而在室外,而且也没有卫生洁具。

众多业主在不明真相的情况下签订了买卖合同。在此之后,越来越多的业主发现这些条款不合理、不合法,于是向该公司提出了异议。

在维权过程中,业主通过国务院、建设部、郑州市建委等部门颁布的有关法律对自己的合法权益进行了有力维护,最终也维权成功。

案例三 物业收费

入住后,业主大部分时间都是在和物业公司打交道,这其中的问题纷繁复杂。不过,最集中的是业主对物业收费的投诉。比如,收费超

过有关规定标准;物业公司收取了物业费,是否还该收水电公摊费;还有小区停车位的销售问题等。

住在郑州东区某小区内的李大姐是个热心人,最近一直在为物业收取停车费的事奔波。

原因是,物业公司规定,不买小区的停车位,就不准业主停车。很多业主夜晚只好将车停在小区外的道路上,由于担心汽车安全,已经影响了业主的正常生活。

而且该物业公司没有房管局、物价局等部门出具的相关手续和证明,售出后只开给业主一张收据。业主认为,物业此举涉嫌违规,所以他们一直在讨要说法。

关于车位的权属问题目前在全国普遍存在,但都还没有妥善的解决办法。据了解,现有的法律法规对住宅小区车位收益的归属问题尚无明确的界定。

不少专家指出,目前最可行的办法是具体情况具体对待:对于已将车位成本打入房价的楼盘,应明确规定车位归业主所有,车位的使用由业主大会决定;如果车位成本确实没有打入房价,则可以允许开发商销售。但相关法律法规必须要跟上,比如明确价格审核的程序,明确车位必须卖给小区业主等,做到有法可依。

有人担心,停车位作为稀缺资源,一旦权属归开发商所有,开发商就可以随便处置,如果开发商随意提高停车费用,对业主是不公平的。看来,小区停车位问题是一个亟待解决、又不容易解决的问题。

维权是好事,促使企业诚信经营

多一些“挑刺儿、较真儿”的人,会让房地产行业更加规范、健康的成长和发展

“住”的问题总是最牵动老百姓的神经,越来越多的维权者绝不是洪水猛兽,多一些“挑刺儿、较真儿”的人,会让房地产行业更加规范、健康的成长和发展。

出现物业纠纷时,业主的力量往往难以和强大的开发商抗衡,故成立业委会,成为业主维权的有效途径。而成立了业委会之后,如何处理与开发商、物管公司和政府部门的关系,也成为了一个难点。

“影响维权的因素有很多,只有采取合法手段,充分发动广大业主智慧理智维权,才能真正实现权益的维护,保证小区的和谐稳定。”全国首个业委会联谊会的发起和组织者、原“住房维修基金第一案”东悦居的业委会主任孙威力,在经历了维权的种种困境后,如是告诉广大业主。

当记者问及开发商对这种现象的看法时,他们几乎有一个共同的声音:这是一件好事,将推动整个行业更加规范的发展,促使开发商更加诚信经营。

用河南怡丰置业发展有限公司总裁韩恺的话说:“好事啊! 依章办事,推动了行业的发展。”在韩恺看来,过去谁都赚钱,但现在,只有更加在意客户感受、更加追求产品品质的企业才能够更好地生存和发展。

河南鑫苑置业有限公司营销副总经理沈宏强认为,有一部分消费者确实是在维护自己的合法权益,但有一些则是在捣乱。作为重品牌、守信誉的开发商,对消费者维权行为非常理解,也愿意为自己的过失和错误买单,但是开发商也是人,也希望能得到消费者的理解。

沈宏强提到,那些威胁开发商,动辄拥堵售楼部的行为令开发商很头痛。消费者和开发商都应该站在客观、公正的角度,实事求是地看待、解决问题。

“过去,房地产行业买卖信息严重不对称,的确存在着某些开发商偷工减料的不负责行为。但是,越来越多的消费者维权现象的出现,对那些不规范的行为是一种约束,会减少违规现象的发生,对行业、企业整体水平的提高,具有很大促进作用。”河南财经学院工程管理学系主任李晓峰教授坦言。

此外,李晓峰也指出,消费者也应该约束自己的行为,过分的维权、过激的行为都是不可取的,消费者应该在法律允许的范围内行使自己的权利。同时,有关部门在此方面也应该有积极的解决态度。

为此,开物律师集团(郑州)事务所律师董彬认为,消费者越来越挑刺儿、较真儿,其实是社会的一种进步,说明老百姓法律意识的增强。她建议购房者除了“货比三家”外,应提前请教有关法律人士或参阅相关法律法规,了解有关法律知识,减少“上当的机会”,也减少将来不必要的纠纷。

而作为开发商,为了房地产市场的长远发展,应该杜绝不良行为,真正做到诚信、规范经营,在追求利润的同时,绝不能漠视百姓的需求和期望,要切实履行企业应承担的社会责任,自觉维护市场规范,推动房地产市场健康发展。