



开屏消费观

购房被坑后如何维权

律师支招：牢记“三步走”，取证、投诉、提起诉讼

“着力稳定房地产市场”与“有序推动安全舒适绿色智慧的‘好房子’建设”，被写入今年政府工作报告，成为关系经济发展与民生福祉的核心议题。然而，长期以来，房地产市场存在的货不对板、交付减配、虚假宣传、捆绑销售、房屋质量不达标等问题，不仅侵害了消费者的合法权益，也影响着市场的稳健发展。

购房路上如何识坑避坑？遇到问题又该如何维护自身合法权益？近日，云南凌云律师事务所律师张婷、刘思含给广大购房者支招：牢记维权“三步走”，取证、投诉、提起诉讼。

直播卖房货不对板 购房者将如何应对

“直播间里介绍说‘步行5分钟从地铁站到小区’，结果出了地铁站，走了几公里才到，实际房型还和直播间里展示的不一样。”消费者李女士表示，这次在直播间预约看房的体验让她很不满意。

近年来，互联网尤其是直播平台成为房地产行业信息传播、营销推广和交易服务的主要渠道。然而，虚假房源、恶意炒作、散布焦虑情绪、滥用AI技术手段造假等现象时有发生，不仅扰乱了市场公平秩序，更损害了消费者对行业的信任。

“随着生活节奏的加快和生活方式的变化，互联网直播平台已经成为越来越多购房者获取房源信息的常用渠道，购房者不必对其谈之色变，关键是要掌握甄别信息真假的要点。”刘思含提醒广大购房者注意四点：看价格，警惕异常低价；核产权，核实房屋性质，警惕“商住两用”房屋伪装成民用

住宅；验图片，检查展示图片的真实性，提防多套房源用一张照片的情况；查资质，查验房源核验信息，选择正规的房地产公司或中介平台，真实性和可靠性更有保障。比方说，查看通过互联网平台从事房地产信息发布的运营主体是否在账号主页显著位置“亮明正身”，机构是否公示了完整名称及备案编号，个人是否标明真实姓名、执业编号及所属机构。

购房者如果遇到弄虚作假、货不对板的情况，该如何维权？刘思含表示，第一步，先取证，比如直播录屏、房源截图、宣传资料、与主播或中介的聊天记录、通话录音、看房过程的照片及视频等；第二步，以证据材料为基础，向行政主管部门进行投诉；第三步，若因房产公司或中介误导导致购房者对房屋产生重大误解而签订合同，购房者可选择法律途径提起民事诉讼，主张合同无效。

付了定金和首付款 不签合同如何维权

“购房者已经缴纳了定金和首付款，开发商却迟迟不签《商品房买卖合同》，那开发商的行为便构成违约。消费者维护自身的权益首先要审查手里现有的材料，如《认购书》、收据等，确定双方目前的法律关系，这决定了开发商违约的性质和消费者能索赔的范围。”张婷解释，这类认购书在法律上的专业名词是商品房预约合同，是指双方约定在未来一定期限内达到某个条件的时候再签订正式的合同。

张婷给购房者支招：第一种情况，如果目前双方只签了《认购书》《订购书》等，且其中约定“将来另行

签订正式《商品房买卖合同》，但开发商拒绝签约，属于违反预约合同，根据《中华人民共和国民法典》第495条，购房者可以要求开发商承担预约合同的违约责任。

第二种情况，虽然双方签的是《认购书》，但内容已经具备了商品房买卖合同的主要内容，如房屋位置、面积、价款、付款方式等，且消费者已经实际支付了首付款，开发商也已接受，根据司法实践，此时的《认购书》应当认定为《商品房买卖合同》（本约）。若开发商不签约甚至另卖他人，属于根本违约，消费者可以依据合同主张开发商承担违约责任。

销售人员口头承诺 兑现不了该怎么办

有些购房者有过这样的经历，地产公司销售人员告知“为了定下房源，需要先签《认购书》、交定金，过后就算不买房也能退”，结果后续确定不买房却陷入了退款难的境地。

刘思含表示，这是常见的促单方式，在实践中非常典型，属于开发商利用信息不对称和模糊承诺诱导购房者下定，事后又通过“口头承诺无效”“销售人员个人行为”“销售人员已离职”等理由推脱责任的套路。她强调，销售人员在售楼处向消费者作出的承诺，属于履行职务行为，可视为开发商向消费者作出的承

诺，其法律后果应由开发商承担。如若双方曾签订协议，开发商将“定金不退”列为格式条款，或是采取“默示划勾”的方式，未曾向消费者显著提示或明确说明，在司法实践中，法院通常认定此类格式条款属于免除己方责任、加重对方责任的无效条款。

刘思含建议购房者维权“三步走”：第一步，紧急取证，固定相关证据；第二步，向行政机关投诉；第三步，如果通过行政机关调解不能解决，可以拿起法律的武器，通过诉讼解决问题。

买房必须连同买车位 遇到捆绑销售咋处理

“开发商‘买房必须连同车位一起买’的要求，在法律上通常被认定为无效的‘霸王条款’和不正当经营行为。”张婷表示，双方订立合同，应当尊重对方当事人的意愿，进行平等协商，恪守诚实信用，不将自己的意志强加给对方。就捆绑销售而言，买房必买车位，不买车位不卖房，已经剥夺了消费者的自主选择权。这种捆绑销售违反了买卖的自愿原则，侵害了消费者享有的公平交易权利，消费者有权拒绝开发商的强制交易行为。

张婷建议消费者根据目前所处的购房阶段，采取不同的应对策略。如果还处于看房、议价阶段，尚未签订任何合同，消费者可以明确拒绝并固定证

据，然后向主管部门投诉举报。如果已经签订了包含捆绑车位条款的认购书或合同，且明确约定“不单独售房，须与车位一并购买”，消费者可以向法院或仲裁机构主张该条款无效，或请求解除车位购买部分。

“有一种情况要特别注意，就是因享受‘购房+车位’套餐优惠而签约，事后又想退车位的。”张婷指出，司法实践中有判例显示，如果购房者为了享受优惠而自愿签署了包含车位购买义务的承诺书，且承诺书是真实意思表示，那么该承诺具有法律效力。此时消费者若单方面反悔不买车位，开发商有权要求购房者返还已享受的购房折扣优惠，甚至支付违约金。

遇到商品房虚假宣传 购房者该如何来维权

“买房可以上某某学校”“项目将配建幼儿园”“小区计划建中央人工湖”……不少消费者在购房前都曾收到开发商的宣传单、海报，或是销售人员极具吸引力的介绍。结果却是期房变“欺房”，各种宣传未能兑现。

“很多开发商会以‘宣传资料仅供参考’为由推脱责任。根据法律规定，开发商的销售广告和宣传资料，即使未载入合同，如果同时满足以下两个条件，应当视为合同内容，开发商违反约定的，也需要承担违约责任。”张婷对这两个条件进行了详细说明：首先是“具体确定”，宣传内

容必须明确具体，而不是模糊的形容词，例如，“项目将配建5000平方米中央人工湖”“买房可以上某某实验小学”“精装修标准为5000元/平方米”等，有具体的名称、数值或标准的承诺。其次是“重大影响”，该说明和允诺对购房者决定购买哪套房屋、以什么价格购买有重大影响。

张婷提醒消费者，一旦确认遭遇虚假宣传，维权路径同样回到“三步走”，需要先固定相应证据材料，向主管部门投诉，或采取法律途径解决问题，“消费者可以主张开发商违约或主张开发商存在欺诈，要求退房或惩罚性赔偿”。

遇到开发商强行交房 业主该如何维护权益

“接房时发现，小区内部道路有一段还没修好。”“小区绿化带有些地方树苗还在栽，草皮还光秃秃的。”“入户单元门都还在施工，让我们怎么接房呀？”

一些开发商无力或不愿承担逾期交房的违约金，就会通过发布公告的方式进行强行交房。针对网友讲述的经历，张婷表示：“遇到这种情况，业主不要慌。开发商未达到法定和约定的交付条件而强行交房，属于典型的违约行为，业主有权拒绝接收房屋，并且无需承担交房前的物业费。”

何为法定和约定的交付条件？张婷介绍道，建筑工程竣工验收合格后，方可交付使用；未经验收或验收不合格的，不得交付使用。这意味着，房屋不仅要经过勘察、设计、施工、监理等单位的验收，还必须取得规划、消防、环保等专项验收合格文件，并完成竣工验收备案。除了法定条件，商品房买卖合同里通常会

约定具体的交付标准，如道路、绿化、配套设施等。如果合同约定的标准高于法定标准，以合同约定为准。

“因此，道路未修好、绿化未完工，甚至入户单元门还在施工的情况下，房屋显然未达到法定和约定的交付条件。开发商此时的强行交房在法律上是无效的。”张婷表示，遇到这类问题，消费者可以明确拒绝接收不符合交付条件的房屋，并要求开发商整改，直至达到交房条件，接房之前的物业费不应由业主承担。同时，开发商还应根据商品房买卖合同的约定，承担逾期交房违约金。

张婷特别提醒：在司法实践中，如果购房者明知房屋不具备交付条件（如道路未修好、绿化未完工等），但仍然选择接收房屋并拿了钥匙，后续再以“不具备交付条件”为由主张逾期交房违约金，法院通常不予支持。

本报记者 颜媛