二手房买卖火爆 各方应诚信守责

9月21日，苏州市吴江区人民法院与区住建局联合召开新闻发布会，发布二手房买卖合同纠纷审判报告和典型案例。全区200余家中介机构负责人到场参加。二手房买卖市场既“新欲”连续火爆的原因何以致成？新闻发布会上就别墅热点问题作答。

二手房市场异常火爆 涉房纠纷并呈增长

2016年春节，对许多吴江人来说是一个难忘的时间点。人们解开过新过后，原本平静的吴江房市突然发生巨变。吴江区辖内最商品住房聚集的大湖新城、经济技术开发区，房价一度飙升持续大幅上涨态势。

“吴江的房价怎么陡然这样了？”这个话题成了人们茶余饭后的谈资。已经买房的人暗自庆幸，没有买房的人悔自己没有早点出手。随着房价最涨，原本冷清不景的二手房交易市场也突然异常火爆起来。在吴江区法院，曾经偶有发生的二手房买卖合同纠纷案件也随之开始增长。

据吴江区法院一位庭长厉显中介绍，2016年该院受理二手房屋买卖合同纠纷案件294件，新收案件占全院民事案件的2.99%，相比2014年和2015年，涨幅分别达到了512%和332%。今年以来，该院已经受理了二手房屋买卖合同纠纷案件176件，总体呈现出会期上升后逐步回落趋稳的态势。他指出，涉房案件的产生，很大程度上是由于房价大涨上涨后，部分出卖方追涨抬价和苏州地区限购限转新政的推出。

据了解，目前，除二手房出卖人和买受人以外，房产中介也成为涉房纠纷之中。今年以来，吴江法院新收居间合同纠纷已达41件，收案数量有一定程度攀升。“新政的实施导致很多房屋买卖交易没有完成，有些买受人全额付款者要求退款但退还中介费。”受主张参加本次新闻发布会的房产中介工作者李小姐这样说道。

案件复杂矛盾突出 处理起来并不简单

2016年1月10日，老张与老吴签订合同，约定老张以136万元买下老吴的一套房屋，同时付定金3万元。但是后来，老吴并不配合办理相关手续，无奈之下，老张把老吴告上法院，要求继续履行合同。让老张万万没想到的是，在案件审理过程中，素未谋面的老徐竟以同样理由，就同一套房屋诉至法院，称他于2016年3月10日与老吴签订房屋买卖合同，并交付了部分购房款。目前房屋钥匙也已交接。

法院经审理认定，老吴的行为属于典型的一房二卖，老张和老徐都成了受害者。最后经法院调解，老张同意解除与老吴之间的房屋买卖合同，由老吴返还定金3万元，并赔偿经济损失32万元，房屋最终卖给了老徐。

厉显中介绍，除了这类比较常见的一房二卖合同欺诈问题以外，房屋买卖与民间借贷交叉并存、夫妻一方单方出售共同财产、无权处分人擅自处分财产、拆迁安置房屋分共有人擅自处分财产、代理人超越代理权订立合同、阴阳合同、中介炒房合同、买卖房号合同、隐瞒事实造成损害合同等等，也都是二手房买卖合同纠纷几大定的重点所在。

厉显中说，造成这些现象不相同、合同解决问题，法的责任承担等因素，也使得二手房买卖合同的执法难度非常复杂。法院在处理这类案件的时候，也必须面对执行难程序繁杂、审理期限较长、分管对象产生、调解难度加大等问题。

营造良好交易环境 需要各方诚信守责

2016年10月8日，老陈与老杨在某中介公司的撮合下，签订了一份三方协议，约定老陈将从某房产公司购得的商品房更名给老杨，又约定签订协议后视为中介介绍成功；房屋成功更名至老杨名下后，老杨应立即付清中介费7000元。但是想要省一笔中介费的老杨动了坏心思，抛开中介公司，自行完成了房产交易。

得知真相的中介公司诉至法院，要求老杨支付中介费7000元。庭审中，老杨辩称他是后来通过其他渠道获得该房源信息，但在庭上未能提供证据证实自己的说法。最终，经法院调解，双方同意由老杨一次性支付中介费3000元。在这样的房屋买卖居间合同中，如果任由当事人自行脱离开中介公司，逃避支付佣金的义务，那对于中介来说是属不公。

为了有效预防并初实减少二手房买卖中的各类纠纷，厉显中对二手房交易中的各方当事人，提供了对策和建议：对于买受人来说，应当重点注意房源、仔细核查合同条款，及时办理过户登记，保证交易过程全程留痕，谨记借名登记有很大的风险。对于出卖人来说，不可主动违约，切莫轻易出卖尚未取得产证的房屋，不要签订阴阳合同，应当加去告知其有人及房屋基本情况的真实信息。万万不可一房二卖。对于中介机构来说，必须严格审查买卖双方的资格，确保合同条款清晰明确，暂促买卖双方按照合同履行各自的义务。

厉显中指出，营造良好的二手房交易环境，需要各方的共同努力。买受人、出卖人和中介机构在捍卫自己权利的同时，也应自觉履行相应的义务。

（吴玉婷 肖倩）

吴江区消保委会同行业协会开展保险业评测活动

自5月份起，由苏州市保险行业协会吴江分会牵头，吴江区消保委、吴江日报社等单位共同参与开展第四届寿险公司“星级营销职场”评选活动。经过前期的申报和资料审核，今年全区共有9家寿险公司的11个营销职场进入现场测评环节。8月16日，在苏州市保险行业协会吴江分会的组织下，来自区消保委、吴江日报社的社会监督员、寿险公司相关负责人等12人组成测评小组，对11个参评职场开展现场测评。

此次现场测评活动主要检查三个方面：一是确定星级等级类别，评价营销职场的组织架构、业务人员数、业务发展情况及硬件设施状况。二是测评工作机制的规范性和有效性，重点检查营销职场的内部管理情况，对职场氛围布置、内部台账资料、日常培训情况、制度建设四个方面共19个小项进行评测计分。三是检查营销人员的服务水平，通过问卷调查、书面测试等形式，检查参评职场中业务人员的保险业务知识掌握程度与优质服务意识。根据最终测评结果，中国人寿保险吴江支公司阿罗职场等9个营销职场被评选为“星级营销职场”。

开展保险业“星级营销职场”评选活动，目的是为了进一步促进本区保险行业的健康发展，使营销职场真正成为规范经营行为、增强业务技能、提升服务意识的重要场所。同时也在行业内打造了互相学习借鉴的平台，有利于促进全行业营销职场管理水平的全面提升，为广大消费者提供更优质、更满意的保险服务。

（建新 琳化）

吴江市民满意的金融消费产品评选结果揭晓

日前，“聚力‘555’、聚焦新金融——寻找吴江市民满意的金融消费产品”活动颁奖仪式在邮储银行吴江支行举行，中国邮储银行的自领贷、快捷贷等20个金融产品获得“吴江市民满意的金融产品”称号。

今年“3·15”国际消费者权益保护日纪念活动期间，为深入推进实施“555计划”，进一步挖掘金融消费领域服务特色，打造金融消费领域服务亮点，吴江区消保委会同人民银行吴江支行、吴江银监办、吴江日报社联合举办题“吴江市民满意的金融消费产品”活动。活动在本区银行业和消费者间引起了较为强烈的反响，吴江区共计10家金融机构共推荐28个金融消费产品。“3·15”期间，这28个产品在吴江日报上进行了公开展示，并在吴江日报官方微信公众平台接受消费者投票。最终，经过组委会专家评定，其中20个金融消费产品脱颖而出，当选为“吴江市民满意的金融消费产品”。颁奖仪式上，获评的“吴江市民满意的金融消费产品”服务单位被授予奖牌，并于次日在吴江日报及《乐居吴江》杂志上进行全面展示。

此次获得“吴江市民满意的金融消费产品”称号的分别是：中国工商银行的E键快捷、江苏工商通、中国农业银行的苏通卡、账户贵金属业务、中国银行的爱家分期、出国金融服务、中国建设银行的龙卡信用卡装修分期、龙支付、交通银行的好享贷、爱商宝信用卡、中国邮储银行的自领贷、快捷贷、南京银行的精英贷、新客专享理财、江苏银行的金E融、卡易贷、浦发银行的商金票据池、增金宝、苏州银行的房抵消费贷、消费时贷。

（建新 明好）

导航仪屡换屡坏 原装不如副厂好？

2015年6月份，胡先生在吴中区木渎镇马广场一家45店买了一辆车，并且在店里安装了导航仪和真皮脚垫，价值约4500元左右。店方给胡先生开具了一张收据。三个月后，新车上的导航仪出现问题，胡先生于是到该45店要求维修，维修过后不久，导航仪又出现了问题。在不到一年的时间里，该45店先后为胡先生更换了2次导航仪。导航仪屡换屡坏，让胡先生非常烦恼，多次向该店反映此情况，要求换一台质量好一点的导航仪。但该店工作人员不以为然，一直不予处理。胡先生对此十分不满，拨向“12345”便民热线反映，要求45店为他换一台质量好的导航仪。

吴中区消保委木渎分会接到“12345”转来的这起案件后，立即与被诉45店相关负责人王经理联系，向王经理说明了胡先生要求更换导航仪的诉求，并指出，《消法》第二十四条规定，经营者提供的商品或者服务不符合质量要求的，消费者可以依照国家规定、当事人约定退货，或者要求经营者履行更换、修理等义务。

王经理听完消保委工作人员的说明后，解释说，原装导航仪性能不稳定，虽然换过几次还是不佳。他表示，可以给胡先生更换一台副厂导航，等胡先生空闲时，到他们公司来挑选导航仪，并为其做免费安装。

消保委工作人员将此调解结果告知胡先生后，胡先生表示同意，说过几天就去45店挑选导航仪，并向消保委工作人员表示感谢。

（李苏生 吴士明）

投诉与回音

投诉:6月28日，杜女士在苏州工业园区华润万家购物中心桑葚市场专卖店买了一每黑色女裤，价格为268元，由于是第一次穿着，穿着前她将裤子在清水中洗洗，发现裤子褪色严重，为此，她告诉专卖店反映情况，店铺管理员陈先生在，要8月份才能回来，让杜女士将联系方式、裤子留下。两个星期后，因无任何消息，杜女士就去该店询问情况。营业员说，由于裤子已经落过水，只能更换不可退货。杜女士因怀疑该裤子质量，要求退货，遭到店方拒绝。由于协商不成，杜女士于8月11日向苏州工业园区12315热线投诉，要求退货。

回音:苏州工业园区市监局投诉举报中心接诉后向该店专卖店核实情况，并希望店方妥善解决纠纷。该店店长从消费者角度与杜女士同意作出上步，将杜女士的裤子作退货处理。

投诉:7月4日，何女士在苏州工业园区国际广场乐和直营店买了一只黄色儿童保温杯，价格为199元。8月3日开始使用时，她在杯子里注满热水后，发现杯身发热严重，经试用杯子并不保温，与产品说明书上所明的功能不符，于是她找打商家“400”电话要求退换货。可直到8月30日，她还是没有接到商家对退换货要求的处理通知，第一次电话也没有，无奈之下，何女士于8月31日向苏州工业园区12315热线投诉。

回音：苏州工业园区市监局投诉举报中心接诉后，工作人员同乐和直营店通报了何女士的投诉情况，希望店方认真对待，妥善解决纠纷。该店负责人表示，他们会联系何女士，并派人上门取样，经检测后才能确定杯子是否存在质量问题。如果是质量问题就一定给何女士换一只新杯子，并可以赔礼道歉。

（朱雪梅 黄贵）

投诉:7月29日，陈女士打12315电话投诉:她自己家住在宫道河城苏和苑，最近去横塘河路与苏州路交叉口的迪发金属表店买锅，在一家上海德基地板店买了一张地豆木地板。根据和商家的定，第二天就送货上门，6月21日前先安装地板。意外的是地板安装完成后，第二天就在上面就发现有异响，陈女士马上向商家电话反映，商家也派人上门进行处理，表面就是在重面铺了一层树脂，但是也没有从根本上解决问题。之后陈女人再次联系商家，商家就到7月28日再次前往查看，表人看过后称树有多响是正常现象，无法处理，时间长了就会好。陈女士在网上查到该地板是上海质监局查出来的不合格产品，所以要电投诉要求全额退货。

回音：苏州高新区消保委接到投诉后，经与双方协商调查后，认为同意应承担责任。之后通过调解，双方达成了调解协议：商家同意于8月15日上门重新铺设地板。

（凡人 姚依）

投诉:8月1日，崔女士通过12315平台投诉:反映自己5月24日在华润万家姚先店二楼，购买了六卷千情花抽纸，每卷单价99元，总价594元。该抽纸号称标注的是瓦比纸原料，并且是85%纸和15%芦竹。回家后崔女士感觉面料手感不对，在纸屑的提醒下，后来去了南路69号丝绸及服装产品检测监督检验中心进行检测，检测结果是94.1%原料纸和5.9%芦竹，检测显示不合格。对此，该家人表示不满意到要投诉，要求有关部门帮助协调进一除三并承担检测费200元。崔女士有关系，皮肤原后为“千情花抽纸号称”。

回音：苏州高新区消保委许关分会受理投诉后，于8月5日安排执法人员到现场进行调查，查明被投诉人为江苏华润万家超市有限公司苏州许关分店，地址位于苏州高新区许墅关镇保工路33、35号，经调查消费者反映的情况属实。后经联系双方进行协商，商家同意退货及赔偿损失加检测费共计200元，消费者表示非常满意。

（白水 海光）