跳过房产中介私下交易 居间服务费岂能赖掉

在二手房市场中，房产中介起着重要作用，但是有些买房客户为了省下一笔不小的中介费，就想办法绕过中介去联系房东并完成交易，由此引发纠纷。近日，苏州市吴中区法院就审结这样一起居间合同纠纷。

中介提供服务 客户玩"跳单"

朱某为了孩子上学问题，想买一套学区房，于是到某房产中介服务部寻找房源。该服务部经营者王某为朱某介绍了几套房屋，并带朱某去现场看房。在现场，王某拍下朱某夫妇看房的照片，看了几套房后，朱某对其中一套房较为满意，让王某与房屋出让方沟通价格。因这套房屋是挂在另一家中介服务部出售的，因此，王某电话联系该服务部的经营者蒋某，让蒋某与房主沟通。经沟通，买卖双方就房价达成一致意见，谈好价格为86万元。随后，朱某与王某约定当天晚上去王某店里签约，谁知，朱某当晚并未赴约。

久等朱某不来，于是王某电话联系朱某，可联系不上，就询问蒋某联系，被告知，朱某老婆曾找到蒋某，说中介费太贵，想要绕过王某，给蒋某5000元中介费，由蒋某一家房产中介办理买房手续，或者给蒋某2000元，朱某另找房产中介办理买房手续，蒋某未同意。之后，王某经多次联系，朱某老婆说不买该房屋了。然而，王某很快了解到，朱某还是买下了该房屋。王某认为朱某这种行为就是想赖掉中介费，于是将朱某诉至吴中区法院，要求朱某支付居间服务费8500元。

法院判买方败诉 应付中介服务费

庭审中，被告朱某承认曾去原告王某店里寻找房源，王某确也带他夫妇俩去现场看了房，但他现在购买的这套房屋信息不是王某提供的，是他在网上看到后再找到房主的。

法官向出卖方万某调查核实该过程时，万某称，是他父亲将这套房屋挂在蒋某的店里出售的，蒋某带客户看了房，协商了价格，具体中介参与房屋买卖的过程他不知道，后来是朱某直接找到他签订了房屋买卖合同。

法院经审理认为，首先，原告王某提供了被告朱某夫妇在涉案房屋内看房的照片，王某也就他带朱某夫妇看房，以及与蒋某沟通房屋价格等经过作了陈述，蒋某也就房屋信息来源作了陈述，朱某确认其曾去过王某的中介服务部寻找房屋信息，王某也带朱某去现场看过房屋，而现在朱某否认涉案房屋的信息是王某提供的，称是其网上看到的，对此，朱某未能提供证据证明。原告王某持有照片，且照片内容是朱某夫妇在涉案房屋内看房，因此根据照片、原、被告双方以及蒋某的陈述，可以确认是王某带朱某夫妇到涉案房屋看过现场。

其次，王某、蒋某和万某都确认协商了价格，由此可确认，朱某及万某经房产中介的居间服务达成了房屋买卖意向，现朱某已经购买了涉案房屋，因此可确认朱某与万某间的房屋买卖合同是经房产中介的居间服务促成的。考虑原告王某实际办理的流程，即他实际付出的劳务，最后法院判决被告朱某支付原告王某居间服务费5000元。

法官点评：居间人促成合同成立的，委托人应当按约支付报酬。经过房产中介的居间服务，买卖双方就房屋买卖事宜已达成一致意见，如果买卖双方跳过房产中介擅自签订合同，应支付居间费。目前二手房交易中这种"跳单"现象不少，在交易中，各方都应遵守诚实信用原则。

（王丽芳 肖俊）

定金只能按合同标的额20%收取

近日，市民向先生到张家港市消保委塘桥分会投诉称，他在塘桥镇某壁纸店购买一批墙纸，价格约5000元，当时他按店家要求付了1500元定金。后因改变装修计划，向先生向店家提出取消订单，要求退还定金遭到店家拒绝，双方经多次协商无果，向先生向塘桥分会求助。

分会接诉后向双方当事人进一步了解情况，并召集双方进行调解。调解中，店家认为，订单就是合同，店方收到定金后，按照向先生的要求向供货商进货，墙纸已经到店，现在向先生要求取消订单属于违约，因此店方不能退还定金。

分会工作人员认为，因装修计划改变，向先生要求取消订单，这是他的权利。然而根据《担保法》、《合同法》相关规定，定金是债权担保的一种方式，从法律规定的定金罚则来看，交付定金的一方当事人不履行约定债务的，无权要求返还定金；收受定金的一方不履行约定的债务的，应当双倍返还定金。因此，店家不同意退还定金合法合理。

不过，根据《担保法》第九十一条规定"定金数额由当事人约定，但不得超过主合同标的额百分之二十。"现双方当事人5000元的交易额，店家最高只能收取1000元定金，因此店家至少应该退还超过1000元那部分定金。最终，在分会工作人员调解下，双方当事人协商达成一致，店方一次性退还向先生500元。

（东科 青岐）

新车频出问题 修不好就退货

4月上旬，王先生在吴中区木渎镇上一家电动车专卖店买了一辆"爱普"电动车，价格3100元。购买后第三天，王先生发现这辆电动车有反光镜和盖子脱落等问题，刹车声音刺耳，王先生便将该车送到专卖店处理。该店维修人员为其进行了修理，并称，刹车是磨合期的问题，不是什么大问题。

过了几天，王先生发现该车的车轮和车轮上的辐也是坏的，便再次将车子送到专卖店维修。维修人员再次为其维修。可最近，王先生发现车子两个大灯、喇叭都坏了，他十分不满，认为该车质量太差，仅使用了5个多月，车子就多次出现问题，遂向吴中区消保委木渎分会投诉，要求商家进行退货或者换货。

木渎分会工作人员对此投诉十分重视，立即与被诉专卖店相关负责人尹经理联系，并提出王先生要求退货或换货诉求。尹经理认为车子本身没有大问题，是车主使用不当造成的。尹经理表示，可以再派维修人员上门给王先生免费维修一次车子，如果再修不好，就给他换货或退货。消保委工作人员将此情况告知王先生后，王先生同意再让店家维修一次车子。

几天后，消保委工作人员分别与纠纷双方联系，双方回馈说，该车已作退货、退款处理。

（鲁苏生 吴士明）

会员办卡要谨慎 转卡退卡有点烦

近日，王先生向"12345"便民热线投诉称，2015年10月份，他在吴中区中山东路大运城商城四楼一家"英派斯健身馆"，花2900元办了一张会员卡，该卡有效期为两年半，双方签订了合同。最近，王先生由于个人原因想要转卡，便向该馆工作人员咨询，工作人员称可以转卡。可当王先生去健身馆办理转卡手续时，被告之不可以转卡。王先生有些搞不懂了，该会员卡上明明白白地写着"因个人原因可以转卡，支付转卡费用200元"，现在又说不可以转卡。王先生对此十分不满，遂向"12345"便民热线反映。

吴中区消保委木渎分会接到"12345"这起转发的投诉案件后，与英派斯健身馆大运城馆的负责人刘馆长联系，提出王先生要求转卡的诉求。刘馆长解释说，当时王先生办员卡时，是英派斯健身馆滨河路馆的销售员在本馆给办理的，办卡费用已交给滨河路馆。当时王先生和滨河路馆的销售员签有合同，按照"谁销售谁负责"原则，王先生应与英派斯健身馆滨河路馆联系处理此事，目前已将此事反映给英派斯健身馆滨河路馆了，请王先生带上合同及相关凭证尽快与英派斯健身馆滨河路馆联系处理。

木渎分会工作人员将此情况告知王先生后，王先生表示一定尽快与英派斯健身馆滨河路馆联系处理。

（鲁苏生 吴士明）

投诉与回音

投诉：6月10日，钱女士在久光百货阿玛尼专柜买了一款女式手表，价格为3000多元。购买后使用中，她发现手表走走停停，走时也不准。7月21日，她到专柜反映情况，营业员查看手表后称，手表不存在质量问题，怀疑可能是电池存在问题，要送相关检测机构检测。钱女士同意将表送去检测，但希望商家承诺对检测出来的结果如何来处理，可是商家拒绝回答。7月24日，钱女士向苏州工业园区市监局投诉举报中心投诉，希望相关部门协调此事，查清楚质量处理。

回音：园区市监局投诉举报中心接诉后向被诉商家核实情况，对方表示，他们一定会根据检测机构的检测结果，按照相关法律法规办，决不会推诿，妥善处理好此纠纷。

几天后，商家将手表经过检验后，被确认为电池没电，就为钱女士的手表更换了电池。

（朱雪梅 青青）

投诉：前不久，曹先生和朋友用微信在苏州高新区狮山石路上一家"鲜果一号"店铺团购了一份9.9元的杨梅，活动截止于当月14日。后来曹先生出差去了，13日，曹先生委托朋友去水果店代领，但水果店店员说不能代领，必须本人来领。曹先生的朋友据理力争说，活动内容上并没有标注一定要本人来领。该店员工坚持说要本人来领。曹先生出差回来后，朋友告诉他说，杨梅必须自己去领，不能代领。可当曹先生本人去领时，该店工作人员告知活动已经结束，不能领了。曹先生要求退款，该店员工不同意退款。曹先生对此十分不满，遂向高新区消保委投诉，要求该店退还9.9元。

回音：苏州高新区消保委受理曹先生的投诉后，立即组织双方当事人进行调解。经调解，双方达成协议，被诉水果店同意给曹先生送其他等价的水果。

（龙继维 鲁苏生）

投诉：两年前，邢先生在苏州高新区横塘岱新路一家家具店定做了一间移门淋浴房。今年5月初，这间淋浴房出现玻璃破裂现象，邢先生联系该店过来维修，并表示愿意承担维修费用。店家答应很快就来修理，可是一个多月过去了，迟迟不见维修人员上门来维修。邢先生对此十分不满，遂向高新区消保委投诉，要求该家具店尽快派人上门维修。

回音：消保委接到投诉后立即与被诉家具店取得联系，并提出消费者要求尽快派人上门维修的请求。该店负责人表示，此事早就在5月份与邢先生协商好了，邢先生愿意出180元维修费，店方答应于7月9日上门给他维修，他也没有提出任何异议。

（龙继维 鲁苏生）

投诉：9月5日，张先生在昆山市信福有限公司花5800元买了一部"苹果"手机，使用后，发现存在质量问题。9月6日，他去特约维修部开了故障证明，商家同意更换新机，并说要拿手机去换换机单，结果商家将手机拿去维修了。维修好后，张先生等了好久，没换到新机，只能把手机卡插进原来的手机继续使用。张先生对商家说话不算数的做法很不满意，于9月7日向昆山市12315热线投诉，要求商家更换新机。

回音：9月8日，昆山市消保委开发区分会接到12315转办单后，立即联系到双方当事人核实情况。分会工作人员向商家指出，根据《移动电话机商品修理更换退货责任规定》相关条款，张先生的手机完全符合更换新机条件，商家擅自更换的做法是错误的，希望商家及时为张先生更换新机。在分会工作人员的调解下，商家同意马上为张先生更换新机。

（昆消涛 倩倩）

投诉：9月13日，周先生在淘宝网昆山百家惠乐乐药房买了3盒药膏，价格为70多元。对方承诺1小时配送，可到了9月14日9点多还没有送到。周先生打400电话，对方一直无人接听，由于联系不到店家，周先生认为店家违约，就向昆山市12315热线投诉，要求店方作退款处理。

回音：9月15日，昆山市消保委城北分会接到12315热线转办单后，分会工作人员立即联系被诉药店负责人核实情况，该店负责人说，药膏已经于第二天下午送达。分会工作人员向该负责人指出，网店销售时承诺1小时配送，就应该不折不扣做到，如果做不到就涉嫌虚假宣传，而且是违约。该店负责人表示接受分会工作人员的批评，答应立即整改。

（昆消涛 倩倩）

投诉：8月25日，顾女士向12345热线投诉称，此前她在相城区欧尚超市一楼"十而洗衣店"办了一张洗衣卡，后来该店关门了，顾女士卡上还有1000元余额未使用，现在联系不到店家，希望相关部门帮助她联系到商家，退还自己卡上的余额。

回音：8月27日，相城区消保委元和分会接到12345转办单后，马上与欧尚超市招商部取得联系，了解"十而洗衣店"情况，确认顾女士反映的情况属实。分会工作人员向超市方指出，《消法》第四十三条规定"消费者在展销会、租赁柜台购买商品或者接受服务，其合法权益受到损害的，可以向销售者或者服务者要求赔偿。展销会结束或者柜台租赁期满后，也可以向展销会的举办者、柜台的出租者要求赔偿。展销会的举办者、柜台的出租者赔偿后，有权向销售者或者服务者追偿。"欧尚超市作为经营场地出租方，有义务帮助消费者寻找不辞而别的涉场商户，要求商户退还消费者卡中未用完的预付款。超市方同意帮顾女士找商户核算洗衣卡余额退款事宜，顾女士对此表示接受。

（汤晨霞 潇潇）

投诉：7月15日，张先生在昆山市金鹰广场一楼小米之家买了一个摄像头，价格为129元。回家使用后，他发现该摄像头存在质量问题，不能使用，就向店家提出退货要求。店家同意退货，可因为购买是刷卡付款的，店家告知张先生要7个工作日才能将货款打到他的银行账户内。然而到了8月3日，张先生的账户还没收到退款，遂向昆山市12315热线投诉，要求店家尽快退款。

回音：昆山市消保委开发区分会接到12315转办单后，分会工作人员到现场进行调解，并指出，商家承诺的退款时间，一定要说到做到，不能言而无信，希望尽快将退款汇入张先生账户。该店负责人当场将129元以微信红包形式发给张先生。

（昆消涛 潇湘）