

# 群众利益无小事 税费岂容“仓鼠”窃

——太仓市消保委履行社会监督职责查清“黑心”中介欺诈事件纪实

1月8日,太仓市民陈先生来到该市消保委送上一面大红锦旗,感谢消保委工作人员敢于担当,辛勤奔波,查清一起“黑心”中介不法勾结,在购房者应缴税费上做手脚中饱私囊事件,既维护了国家利益,又维护了购房者合法权益。

100万元的房屋为何只开70万元发票?

事情还得从2016年说起。那年10月,太仓市民陈先生打算为女儿在太仓城厢镇买一套门面房,于是委托太仓某房产中介服务部负责人赵某帮助寻找房源。赵某又通过另一家房产中介服务部负责人沈某,在太仓城厢镇长健路上找到一处门面房,面积90.53平方米。

同年10月25日,陈先生和女儿在房产中介人员居间撮合下,与门面房主徐某夫妇经多次协商,最终签订《房地产买卖合同》,合同约定房屋成交总价为146万元,房款分三次付清,当天付2万元定金,交易成功后转为中介服务费,之后付100万元,最后付44万元;同时约定,房产交易费、契税、土地证费、营业税、个人所得税等全部由购房者承担(含在146万元中),土地使用证、房产所有权证过户手续由房屋受让人办理。2016年年底,“两证”过户手续办理完毕。

然而,2017年8月,当陈先生向当时办理房产网签的房产经纪公司索要该房产相关税费发票时,发现所开具的《江苏省增值税普通发票》购房发票金额为70.26万元及契税额20074.29元。陈先生认为,经纪公司和原房主徐某夫妇未按当时三方签订的《房

地产买卖合同》履行义务,未开具购房发票金额100万元,侵害了购房者的知情权和公平交易权。为此,他来到太仓市消保委投诉,要求经纪公司和徐某夫妇补足购房发票金额缺口30万元。

“份外事”前鉴莫悔 责任感促正义心

根据陈先生带来的相关凭证以及他的陈述,太仓市消保委工作人员初步认为,这起房地产交易纠纷涉及人员众多,情况复杂,是一起典型的“黑心”中介玩“猫腻”欺诈客户事件。

然而,门面房购买者是投资者,经营者,不属于《消法》意义上的“消费者”,门面房买卖过程中发生的纠纷不属于消费纠纷,也不属于《消法》调整范畴,因此不属于消保委调处范畴。而根据相关规定,因门面房买卖发生纠纷,应由住建局调处。至于房屋买卖发生发票差错,应由税务机关查处。总而言之,太仓市消保委可以不理睬陈先生的投诉,如果受理,就是做了“份外事”。可陈先生不懂这些,只知道花钱的就是“消费者”,消保委是消费者的“娘家人”,应该管消费者的事。

望着陈先生期盼的目光,想到“群众利益无小事”工作原则,看到30万元的发票缺口不是仁瓜枣栗,国家税费岂容“仓鼠”肆意盗窃,太仓市消保委工作人员心中的责任感、正义感油然而生,决定知难而上、排除困难,立即对陈、徐门面房买卖事件展开调查。

抽丝剥茧查真相 “仓鼠”终于出水面

根据太仓市消保委调查,陈、徐门面房买卖合同签订后,房屋受让人陈先生按合同约定

先付给中介2万元定金,之后付给房屋转让人徐某夫妇100万元,第三次付给徐某夫妇44万元,总共付款146万元(其中44万元为交易双方约定由房屋受让人承担的房产交易费、契税、土地证费、营业税、个人所得税等费用)。徐某收到第三次款项44万元后,将这44万元交给朋友周某,全权委托周某代办“两证”、税费缴纳等手续。

因陈先生委托找房的赵某和赵某委托的沈某两个房产中介都不具备房屋买卖合同网签资格,因此无法办理“两证”过户手续。于是,周某找到另一家具备网签资格的房产经纪公司工作人员孔某,委托孔某办理该房的过户手续。周某和孔某就在这44万元上动起了手脚。周某先是一人吞下9万元,将剩下的35万元交给孔某。2016年11月份,孔某将涉案房产委托评估公司进行评估,评估公司评估该房产为每平方米7761元,总价为70.26万元。随后,孔某来到房产交易所和税务局,按存量房买卖合同70万元为基价,共计交税费23.44万元。这样一来,与按该房屋实际成交价100万元为基价应缴纳税费42.69万元相比,可少交19.25万元。孔某付完23.44万元后,将剩余的11.56万元吞下。形象地说,这样的行为是“一根甘蔗两头斩”——周某拿到朋友徐某交付的44万元“甘蔗”,先斩掉一头9万元,剩下35万元交给孔某。孔某接过35万元“甘蔗”,留足23.44万元“甘蔗中段”,剩下11.56万元的“甘蔗尾段”。这就是——陈、徐房屋买卖合同标的额100万元,

却产生70万元发票的由来。

周、孔的行为,是在房屋买卖双方完全不知情的情况下完成的。真相大白后,购房者陈先生回忆说:“怪不得当时网签房屋买卖合同时,中介公司孔某遮住合同中房款评估价款70.26万元这一敏感字句,让我女儿匆匆地在合同下方签了字。原来我们签的是糊涂合同啊!”另外,“斩两头甘蔗”也是在房屋买卖双方完全不知情的情况下占有的。这样的行为,既侵害了房屋买卖双方的合法权益,也侵害了国家利益。

经调查,此案中的“黑心”中介终于浮出水面。太仓市消保委将该案移交税务、住建等部门进一步查处,在相关部门责令下,补足了购房发票金额缺口30万元,一起房屋买卖纠纷至此圆满结案。

就此案,太仓市消保委提醒广大购房者:《房地产经纪管理办法》第18条规定,房地产经纪机构不得收取任何未予标明的费用,不得利用虚假或者使人误解的标价内容和标价方式进行价格欺诈,一项服务可以分解为多个项目的标准的,应当明确标示每一个项目的标准,不得混合标价、捆绑标价。本案告诉人们,不少“黑心”中介采用“打闷包”手段,欺骗房屋买卖双方,导致房屋买卖双方蒙受经济损失。而且,“黑心”中介把贼手伸向税费,使国家遭受损失。因此,房屋买卖双方在签订房地产交易合同时,要时刻保持警觉,睁大眼睛,看清条款,切勿上当受骗。

(宋祖荫 吴晶晶 萧敏)

近年来,随着消费者维权意识不断提高,在维护自身合法权益的同时,也促进商家不断自律和规范。但一些消费者对保护消费者权益的法律、法规一知半解,在维权过程中,出现人为扩大商家责任,甚至对相关法规断章取义片面理解,形成出现过度维权的情形。

近日,张家港市消保委塘桥分会接待一位上门投诉74岁的王老伯,反映他2017年订的某周报一直到现在才收到,而且一收

## 报纸晚送两星期 老汉索赔“大开口”

就是三期。王老伯自称,他从事法律顾问工作,该事已对其造成精神伤害,要求被诉方赔偿精神伤害抚慰金500元、两个月误工费500元(包含往返投诉耽误的时间、复印费、打字费)。

据了解,投递单位的投递单都是由工作人员手工输入电脑,由于疏忽把王老伯投递卡上的地址某街

36弄输入为136弄,造成王老伯有两周共两期报刊未收到。投递单位在接到王老伯投诉后,对其工作人员进行了批评教育,并更改地址恢复正常投递。事发后,投递单位多次联系王老伯,向他赔礼道歉,并赠送半年某日报表示补偿,但王老伯坚持要求1000元赔偿。投递单位认为王老伯要求的赔偿金额离谱,对此

表示无奈。

塘桥分会接诉后,调解员多次电话与王老伯沟通未果,于是组织纠纷双方进行现场调解。调解中,被诉投递单位承认对这起纠纷的发生负有责任,愿意作出让步,赠送2018年半年的某日报给王老伯作为补偿以表诚意。对此,王老伯并不认可,还是坚持要求不少于1000元的赔

偿,声称要信访,路途上如发生意外要投递单位负责等,这使得调解一度陷入僵局。

面对这位“任性”的老人,塘桥分会经验丰富的调解员没有放弃调解,坚持耐心倾听与说情说理相结合,引导纠纷双方换位思考。最终,被诉投递单位愿意在赠送半年报刊费的基础上,再承担王老伯此次投诉产生的打印费、交通费;王老伯也调整心态表示接受此调解结果。至此,双方握手言和。(宋科 萧敏)

## 消费者退货理由不成立 消保委耐心劝导解纠纷

2017年8月22日,蔡女士在苏州工业园区印象城oaly实体店买了一件衣服,价格为799元。她在店里试穿衣服时觉得还不错,可回家后试穿效果感觉很不满意。第二天,她来到该店要求退货,可该店营业员不同意。蔡女士打电话给该店店长,对方不接电话。蔡女士对此十分不满,当天就向苏州工业园区12315热线投诉。

苏州工业园区消保委接诉后,联系双方当事人核实情况。蔡女士认为,现在网店

都有7天无理由退货制度,她买的衣服没有洗涤,购物小票和吊牌也都在,根本不影响二次销售,店家应该给予退货。听完蔡女士的陈述,消保委工作人员劝导她,7天无理由退货制度仅限于网购,实体店不受该制度约束,这是《消法》规定的。《消法》规定实体店退货应该属于质量存在问题的,没有质量问题的只能与店家协商,如果能更换其他款式的衣服应该是最合适的选择。同时,消保委工作人员联系该店店长,希望对

方本着对顾客负责的态度,妥善解决好此事。该店店长说,他们承诺7天内在不影响二次销售的情况下可以换货,出款多退少补。但是蔡小姐在衣服没有质量问题的情况下偏要退货,这让他们很为难,希望蔡小姐谅解。

最后,在消保委工作人员与双方耐心地沟通下,蔡小姐认识到自己无权要求店方退货,同意换一件衣服。

(朱雪梅 萧敏)

## 办卡容易退卡难 退钱要扣“管理费”

2016年10月下旬,张女士在苏州高新区新升苑流玉苑小区附近的一家艾灸馆办了两张会员卡。办会员卡时工作人员承诺,一次做一个半小时,且家里人也可以用此卡消费。2017年,张女士及其家人凭会员卡在该艾灸馆做了几次后,工作人员突然对她说,该会员卡一次只能做一小时艾疗,家里人不可以使用会员卡,如果要再做则需要另行办卡。张女士对此十分不满,认为

办卡时商家说得天花乱坠,办了卡服务越来越不到位且态度恶劣,于是向该艾灸馆负责人提出退卡,要求退还卡里剩余的480元。艾灸馆负责人不同意退卡。退卡无望之下,张女士向苏州高新区消保委投诉,希望消保委出面协调,让艾灸馆退还两张卡里的余额480元。

消保委工作人员接此投诉后,立即与被诉艾灸馆负责人联系,并提出张女士要

求退卡的诉求。被诉艾灸馆负责人表示,张女士的两张会员卡可以退,但不能全额退款,要扣除150元管理费,两张卡只能退330元,如果不同意的话,则一分钱也不退。消保委工作人员将此调解情况告知张女士后,张女士无奈地说,只能这样了,总比分一分钱不退要好,就当买个教训吧。

(尤继祖 李苏生)

## 洗漱台安装不牢固 消费者退货遭拒绝

2017年8月下旬,张女士在苏州高新区苏福路和滨河路交叉口一家建材经营部买了LK牌的洗脸盆和洗漱台,共付款2200元。几天后,该建材经营部安排工作人员前去张女士家安装洗漱台。安装完毕后,张女士正要前去割割,不料安装人员在转身时不小心碰到了洗脸盆,洗脸盆晃动了一下。张女士对此十分不满,认为新安装的洗脸盆还没使用,就出现晃动现象,这

是质量问题,当场就向安装人员提出退货要求。安装人员称,自己是个打工的,无权处理退换货事宜,要请示领导后才能确定。张女士遂向该经营部反映此事,要求退货。商家以质量没有问题为由,一口拒绝退货。在与商家协商无果的情况下,张女士向高新区消保委塘桥分会投诉,希望消保委出面协调,尽快让商家退货。

塘桥分会工作人员接此投诉后,与被

诉建材经营部经理联系,反映张女士要求退货的诉求。该建材经营部经理认为,洗漱台安装没有质量问题,台面晃动是由于刚安装完毕,部分地方还没有紧固,故不同意张女士的退货诉求,并提出维修处理意见。两天后,商家派安装人员到张女士家进行检查,并对洗脸盆做了相应的维修处理,消费者张女士对此处理表示接受。

(尤继祖 李苏生)

## 投诉与回音

投诉:2017年12月4日,赵先生在大润发超市吴江生活路店买了一袋紫菜。回家后,他发现紫菜里装的不是紫菜,而是黑色垃圾袋。于是他向超市客服部反映情况,客服部工作人员表示,只能更换一袋相同规格的紫菜。赵先生要求按照《消法》相关规定赔偿,但对方不同意。为此,赵先生向吴江区12345便民热线投诉,要求店方按照《消法》第五十五条规定赔偿500元。

回音:吴江区市场监督管理局太湖新城(松陵)分局接到吴江区便民服务中心转办单后,分局工作人员与被诉超市客服部取得联系,确认赵先生投诉属实。分局工作人员要求店方加强内部管理,强化验货制度,对上架商品认真检查,避免类似情况发生,并按照《消法》对赵先生作出赔偿。经调解,店方同意赔偿赵先生500元。(宋建明 萧敏)

投诉:2017年12月19日,韩先生在吴江区松陵镇横扇社区世纪华联超市买了一袋培根肉。回家后打开包装,他发现培根肉已经发臭,查看生产日期是10月2日,冷藏保质期40天,显然已经过期了。他马上向超市反映情况,要求赔偿,但遭到拒绝。为此,他向吴江区12345便民热线投诉,希望相关部门查处此事。

回音:吴江区市场监督管理局太湖新城(松陵)分局接到吴江区便民服务中心转办单后,执法人员查看韩先生购买的培根肉,发现确实已经发臭。他们马上前往超市检查,未发现过期食品。执法人员决定对此案作进一步调查处理,要求超市负责人配合调查,吸取教训,一定要绷紧食品安全这根弦,加强内部管理,对上架食品要经常性检查,对临近保质期的食品要及时下架,避免发生类似事故。

与此同时,分局工作人员启动人民调解程序,召集超市负责人、消费者韩先生进行调解,经过协商,超市方赔偿韩先生350元,一次性解决纠纷。(宋建明 萧敏)