



开发商宣传夸大其辞 房屋面积缩水怎维权

□记者 金勇

主持人语

本报维权热线栏目自开通以来，已经有很多读者咨询各种法律问题。在此，感谢大家对这个栏目的关注和踊跃提问。

现“上海法治报”微信公众号“法律服务”通道已开通，您可通过扫描上方二维码，在页面最下方留言处留下您的问题，我们会尽快为您解答。

与此同时，我们还会将问题和答复刊登在以后几期的本版位置，请您留意查看。

张女士两年前看中了一套期房，签订合同办完贷款，就等着交房后搬入新家。今年8月，盼着乔迁之喜的张女士去现场看了下房，感觉房屋面积有点小，与家人一起测量了一下套内面积。不测不知道，一测吓一跳。合同上明明写的套内面积是110平方米，但测量结果还不

到85平方米。

如此大的差距，让张女士感觉非常愤怒，找到销售方讨说法，对方却各种推诿，再加上此前销售人员提及的学区问题也掺杂了不少水分，张女士认为对方行为太恶劣，但不知道该怎么通过什么方式维权。

律师分析认为，开发商交付使用的房屋套内建筑面积或者建筑面积与商品房买卖合同约

定面积不符，合同有约定的，按照约定处理；合同没有约定或者约定不明确的，则根据相关司法解释规定予以处理。同时，如果开发商对楼盘的销售广告和宣传资料所作的说明和允诺是具体确定的，足以影响到张女士购买该商品房的决策和商品房的售价，则若开发商实际违反了销售广告和宣传资料上所作的说明和允诺的，其应当承担违约责任。

【事由】

2018年年底，张女士看中了一套期房。除了房型、价格都比较合适外，销售人员还表示小区附近有不错的学校，可以解决孩子以后的上学问题。各方面都满意，张女士很快就和对

方签订了购房合同，并且与银行签订了贷款。张女士告诉记者，合同中约定该套房产建筑面积为131平方米，套内面积110平方米，公摊面积21平方米。

今年8月，张女士实际看房测量时发现套内面积竟然不到85平方米，对照户型图发现销

售方为了宣传，竟然把公摊面积加在户型图上欺骗消费者。此外，孩子上学问题也一直没有落实，说好的配套设施都只是个卖点。

张女士认为，开发商在宣传上夸大其辞，在合同上玩文字游戏，严重地侵害了自己的合法权益，希望通过合法的途径维权。

【律师说法】

上海江三角律师事务所王丹律师分析认为，若依据张女士所述并能提供相应证据的前提下，根据《最高人民法院关于审理商品房买卖合同纠纷案件适用法律若干问题的解释》第十四条的规定，开发商交付使用的房屋套内建筑面积或者建筑面积与商品房买卖合同约定面积不符，合同有约定的，按照约定处理；合同没有约定或者约定不明确的，按照以下原则处理：（一）面积误差比绝对值在3%以内（含3%），按照合同约定的价格据实结算，买受人请求解除合同的，不予支持；（二）面积误差比绝对值超出

3%，买受人请求解除合同、返还已付购房款及利息的，应予支持。买受人同意继续履行合同，房屋实际面积大于合同约定面积的，面积误差比在3%以内（含3%）部分的房价款由买受人按照约定的价格补足，面积误差比超出3%部分的房价款由出卖人承担，所有权归买受人；房屋实际面积小于合同约定面积的，面积误差比在3%以内（含3%）部分的房价款及利息由出卖人返还买受人，面积误差比超过3%部分的房价款由出卖人双倍返还买受人。所以，首先要看张女士与开发商所签商品房买卖合同的具体约定。若商品房买卖合同没有约定，则要参照本条的其他规定予以判断。

同时该司法解释第三条亦规定，“商品房的销售广告和宣传资料为要约邀请，但是出卖人就商品房开发规划范围内的房屋及相关设施所作的说明和允诺具体确定，并对商品房买卖合同的订立以及房屋价格的确定有重大影响的，应当视为要约。该说明和允诺即使未载入商品房买卖合同，亦应当视为合同内容，当事人违反的，应当承担违约责任。”据此，王丹律师指出，如果开发商对楼盘的销售广告和宣传资料所作的说明和允诺是具体确定的，足以影响到张女士购买该商品房的决策和商品房的售价，则若开发商实际违反了销售广告和宣传资料上所作的说明和允诺的，其应当承担违约责任。

被误认为有服刑记录 社保局停发养老金

我是一名退休人员，目前居住在上海。今年8月份，社保局停止了我养老金的发放。他们在一个政务平台上面查到我2014年至2017年在安徽某监狱服刑的记录。而事实上我没有服过刑，而我所在地的公安局也给我出具了没有犯罪记录的证明。但是事情过去两个月还没有解决，他们说跟发布信息的安徽当地的监狱一直联系不上。这给我的精神和生活都造成了很大的困扰，请问我该如何维权？ 葛先生

【解答】

葛先生，您好！根据《关于退休人员被判刑后有关养老保险待遇问题的复函》规定，退休人员被判处拘役、有期徒刑及以上刑罚或被劳动教养的，服刑或劳动教养期间停发基本养老金，服刑或劳动教养期满后，可按服刑或劳动教养前的标准继续发给基本养老金，并参加以后的基本养老金调整。建议您可以直接与安徽当地的监狱联系，看其能否出具相应的证明。若还是不行，可以向该监狱的上一级管理部门反映情况，以便早日解决问题。

健身教练集体辞职 消费者要求退款遭拒

今年6月，我在一家健身房购买私教课程季卡一张，金额为6999元，只有转账记录，没有签订合同。正常上课两个月后，因自身健康状况和工作繁忙等原因暂停了季卡。9月，我又额外购买了12节私教课，金额为3080元，签订了合同。一星期后从原教练那得知，因为薪资及管理制度原因，教练们集体辞职，他本人也因此不再继续为我服务，按合同指派新教练。我前往咨询时发现该公司并没有悬挂相应营业执照，因此综合考虑认为该公司经营稳定性存疑，后续服务质量

存疑，以及本人健身需求的改变，我提出退还剩下一个月的私教课程季卡以及还没有上的12节课费用的诉求，但老板拒绝出面并称那些辞职教练为他们合理开除。店方称，合同上明确写了不予退款；要退可以，但要求我支付高达总金额35%的手续费，还强调这是行业规矩。本人认为不能接受，多次协商未果，请问我该如何维权？ 李女士

【解答】

李女士，您好！根据《消费者权益保护法》第五十三条的规定，“经营者以预收款方式提供商品或者服务的，应当按照约定提供。未按照约定提供的，应当按照消费者的要求履行约定或者退回预付款；并应当承担预付款的利息、消费者必须支付的合理费用。”显而易见，您购买的私教课程季卡，双方没有签订合同。12节私教课，双方签订了合同，则具体看合同的约定，但无论怎么约定，均不能侵害消费者的权益。健身房方面要求您支付总金额35%的手续费，确实偏高。建议您可以通过向消费者协会投诉，由消协出面进行调解。若最后仍不能解决，则您可以考虑通过到法院诉讼予以解决该问题。

中介带客户看房子 跳过中介直接交易

中介带我看房子，双方没有签订任何协议。我后来跳过中介直接跟房东联系，并对交易该套房产达成了合意。请问我跳过中介直接和房东交易，是否合适？是否会承担一定的责任？ 杨先生

【解答】

杨先生，您好！根据您的叙述，即将实施的《民法典》第九百六十五条的规定，委托人在接受中介的服务后，利用中介提供的交易机会或者媒介服务，绕开中介直接订立合同的，应当向中介支付报酬。如果您与中介没有签订合同，中介也没有就该套房屋的后续交易提供服务，这个报酬金额，您可以与中介协商确定，毕

竟大家还是要讲究诚实信用的。

大街上发色情小卡片 及时投诉或报警

大街上经常遇到发色情小卡片的，我不接，对方还将卡片砸到我身上，这种情况出现不止一次了。而且那些小卡片又影响市容，我不知该通过什么部门对这类行为进行投诉和反映，如何才能遏制甚至灭绝这种不良现象？ 刘先生

【解答】

刘先生，您好！根据您的叙述的情况，建议您可以先试着向城管反映这个情况。若这些色情小卡片还涉及拉客招嫖的，依据《治安管理处罚法》的相关规定，您还可以拨打报警电话。

受骗者银行卡被冻结 如何才能解冻账户

我的银行卡被冻结，去银行询问时，对方称账户是公安部门因涉及电信诈骗冻结的。可我是受害者，之前曾遇电信诈骗被骗了一些钱。银行又不肯告诉我具体是由哪里的公安部门冻结的，我卡里还有很多钱，急用，但不知道该怎么才能解冻账户？ 蔡女士

【解答】

蔡女士，您好！《公安机关办理刑事案件适用查封、冻结措施有关规定》的相关规定，根据侦查犯罪的需要，公安机关可以依法冻结涉案的存款、汇款、证券交易结算资金、期货保证金等资金，债券、股票、基金份额和国务院依法认定的其他证券，以及股权、保单权益和其他投资权益等财产。有关单位接到公安机关协助冻结财产通知书后，应当立即对涉案财物予以冻结，办理相关手续，不得推诿拖延，不得泄露有关信息。有关单位办理完毕冻结手续后，在当事人查询

时可以予以告知。而公安机关经查明查封、冻结的财物确实与案件无关的，应当在三日以内解除查封、冻结。所以，建议您与银行进一步沟通，了解具体情况。如果您被冻结的存款确实与案件无关的话，公安机关也会及时解除冻结的。

客户认定产品有色差 退款不退货是否合理

我们是定制瓷砖背景墙的企业，根据客人提供的尺寸和图案来生产，生产前已经做了小样板拍照给客人看了，现在客人认为色差大，要求退款不退货，请问合理吗？ 丁先生

【解答】

丁先生，您好！根据您的情况，您在生产前已经做了小样板拍照给客人看了，现在生产出来的瓷砖是否跟样板照片存在较大色差？还有提供照片时，您是否提示过客户生产出来的产品与照片会有色差，客户是否明确表示继续生产？尚需要明确。

如果您是根据《消费者权益保护法》第二十四条的规定，“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。没有国家规定和当事人约定的，消费者可以自收到商品之日起七日内退货；七日后符合法定解除合同条件的，消费者可以及时退货，不符合法定解除合同条件的，可以要求经营者履行更换、修理等义务。依照前款规定进行退货、更换、修理的，经营者应当承担运输等必要费用。”如果您是采用网络、电视、电话、邮购等方式销售瓷砖，而该瓷砖又是客户定做的，则不适用前述退货的规定。又根据即将实施的《民法典》第七百八十一条之规定“承揽人交付的工作成果不符合质量要求的，定作人可以合理选择请求承揽人承担修理、重作、减少报酬、赔偿损失等违约责任。”您可与客人协商解决此事，如果最终不行，可能要通过诉讼程序解决此事了。