

“房屋美化服务”，中介套路不少

消保委：买房卖房都要警惕“捆绑销售”

□ 记者 章炜

近年来随着房地产市场的发展，房屋中介美化服务逐渐成为一种常见的营销手段。记者在黑猫投诉等平台上看到，“房子三个月未售出，6800 元的美化服务费却不能退”“房产中介一直拖着不提供美化服务，销售只是一味要求降价，找其他中介卖掉后，美化费却退不了”等纠纷并不少见。浦东新区消保委指出，所谓的美化服务是否能显著提高出售几率，并无权威数据予以证实。“风险转嫁”“合同条款隐蔽”等特点导致这类服务成为房产交易纠纷的新焦点。

美化合同里“隐蔽条款”不少

传统的房子美化套路是服务机构自费帮业主美化装修、售出之后收取高额的服务费用，但是房屋卖不掉的话则由服务机构自担损失。最近，有服务机构对上述模式做了迭代升级，即在传统模式基础上，直接将房屋美化装修费用转嫁给了房东，成了一笔“稳赚不赔”的买卖。

记者了解到，如今，不少中介公司打出重新装修、缩短成交周期的卖点，承诺能给老旧房屋来个“华丽变身”，吸引买家眼球，从而加快销售速度。记者查询到，在中介公司与房主签订的美化服务协议中，美化服务通常包括“保洁归纳包”、软装配饰、电子锁安装等项目。但有消费者表示，合同签订后，这些美化项目均未兑现。在黑猫投诉上，一名消费者反映，与链家签订协议之后两个月，承诺的美化服务包均没有兑现，“带看客户也没有增加”，想退款却难上加难。

有关人士指出，对于消费者而

言，美化合同条款里的“霸王”隐患不容忽视。有的合同规定，若业主单方面终止合同，需支付高额违约金，哪怕是因为公司装修质量不达标，业主也难以轻易脱身。还有的在增值服务费用上设置陷阱，如约定房屋成交价超过一定金额，超出部分公司要抽取高额比例作为增值服务费，可在营销过程中，却并未明确告知业主具体的推广策略和投入成本等。

对于一些美化服务合同中的消费者退款限制规定，浦东新区消保委表示，根据《民法典》规定，格式条款是当事人为了重复使用而预先拟定，并在订立合同时未与对方协商的条款。如果提供格式条款的一方未履行这些提示或说明义务，导致对方没有注意或者理解与其有重大利害关系的条款，那么对方有权主张该条款不成为合同的内容。在美化合同中，如果相关的退款限制条款未显著提示，消费者有权主张该条款无效。



美化前



美化后

视频平台上有关“房屋美化服务”的广告比比皆是

高额美化费易引发纠纷

近日，浦东新区消保委披露了一起典型案例。石先生投诉称，今年 2 月，他通过一家中介公司卖房，当时中介公司以美化房屋为由，让石先生与第三方公司签订了一份总金额为 6800 元的房屋中介美化服务合同。销售人员承诺，如果三个月没售出可以全退，如果售出就作为服务费用。此后，石先生通过其他中介卖房成功，他提出退款，但商家却称合同约定“非经他们售出房屋，美化服务费一概不退”。石先生非常气愤，他表示，当初商家并未告知合同内有此条款。商家在未提供任何美化服务的前提下，房子就已售出，石先生认为商家的格式条款是霸王条款，要求商家全额退款。

此后，经消保委调解，商家同意全额退还所谓的“美化服务费”。

浦东新区消保委指出，中介机构以“提升房屋卖相”为名，联合第三方公司向房主收取高额美化费，然而这种美化服务是否能显著提高出售几率，并无权威数据予以证实。消保委建议相关监管部门关注此类模式。

消保委提醒消费者，无论是买房还是卖房，一是要警惕“捆绑销售”，拒绝中介强制搭售第三方服务，坚持“服务与佣金分离”；二是要逐条核验合同，要求商家对限制性条款逐项解释，并留存录音证据；三是优先选择分段支付，约定“按服务进度付款”，避免预付全款风险。

关注长三角

售卖“星期宠物”、价格不透明……

起底宠物市场四大消费陷阱

随着人们生活水平的提高和对宠物陪伴需求的增加，近年来宠物经济规模持续扩张，成为消费市场的新势力。与此同时，宠物消费相关纠纷也逐渐增多。浙江省消保委近日开展宠物市场消费调查，实地体验杭州地区宠物机构 48 家，累计发放线上问卷 2500 份，回收有效问卷 2010 份。消费调查发现，诊疗机构未依法进行证件公示和明码标价、星期宠物、免费领养模式暗藏消费陷阱等突出问题。

根据《动物诊疗机构管理办法》规定，动物诊疗机构应当在诊疗场所的显著位置悬挂动物诊疗许可证和公示诊疗活动从业人员基本情况。本次体验的 24 家动物诊疗机构中，有两家未在诊疗场所显著位置悬挂动物诊疗许可证及公示诊疗活动从业人员基本情况，一家未公示诊疗活动从业人员基本情况，有四家动

物诊疗机构存在明码标价不规范问题。其中，一家诊疗机构价格公示表过期末及时调整，一家诊疗机构价目表被货架大面积遮挡，还有两家诊疗机构未在营业场所公示价目表。

部分宠物领养店以“免费领养”为噱头，吸引消费者到店，实际消费者需要签订“领养协议”，通过分期付款等方式捆绑长期消费。这些“领养协议”中往往含有不公平、不合理的格式条款，消费者如果不仔细查看，容易落入商家编织的消费陷阱中。根据线上问卷调查结果显示，有 15.2% 的消费者在宠物店领养过宠物，其中近七成消费者表示遇到过“捆绑消费”，即商家通过领养形式捆绑销售宠物食品、玩具、窝具、清洁用品等产品。

在本次体验的七家宠物领养店中，有五家领养店宣称宠物“免费

领养”，其中三家领养店在其店铺醒目位置设有宠物“0 元领养”“免费认养”等宣传资料。该五家领养店都要求和消费者签订“领养协议”，消费者需以分期付款等方式领养宠物，支付费用则用于购买店内猫粮等相关宠物用品。在这些商家提供的“领养协议”中，普遍存在涉嫌排除或者限制消费者权利、减轻或者免除经营者责任、加重消费者责任等不公平、不合理的格式条款。

在本次体验的 48 家宠物机构中，有 21 家机构存在预付式消费经营行为，其中有六家机构最高充值金额超过法定限额，最高一家可充值金额达 2 万元，另有一家机构表示充值无上限。

在问及充值金额是否可退时，有六家机构表示充值金额不可退。线上问卷调查结果也显示，预付式

消费退费难问题较为突出，有 231 名消费者表示曾申请过退还预付款余额，但只有 55 名消费者退款成功，占比仅 23.8%。

此次体验还发现，相关宠物机构以收取预付款方式提供商品或者服务时，未按要求与消费者签订书面合同。在随机询问的九家宠物机构中，工作人员均表示无需签订合同。

根据 2024 年浙江省消保委组织受理宠物消费投诉情况统计，约四成投诉涉及消费者购买的宠物短期内生病甚至死亡，商家拒绝退款或推卸责任。线上问卷调查结果也显示，有 31.1% 的消费者遇到过“星期宠物”，包括消费者购买后几天内宠物出现呕吐、腹泻、咳嗽等生病症状，宠物精神萎靡、食欲不振，带去宠物医院检查后确诊患有严重疾病等。（来源：浙江省消保委）