

## 金台视线

## 规范租房市场 保障各方权益

本报记者 赵兵

随着经济社会发展,住房租赁市场也不断发展壮大。与此同时,有读者、网友反映,租房过程中出现了一些乱象,比如中介不遵守合同承诺、房东与租户易有纠纷、利益受损后难以维权等问题。这些问题严重影响了住房租赁市场的健康发展。建立更加完善和规范的住房租赁市场,充分保障各方权益,成为房东与租户的共同呼声。

一些中介机构的  
不规范行为给房东和租  
户造成损失

这段日子,中介不退租房押金的问题令湖北武汉的杨女士很心烦。2022年3月,杨女士与武汉一家房屋租赁有限公司签订了6个月的租赁合同,后续约至今年9月,在对房屋进行卫生清洁后搬走。“对方原本承诺2周内退押金,但迟迟不退,现在干脆联系不上中介了。”杨女士说。

在读者来信和网友留言中,反映租房中介不退押金的不在少数。一般情况下,根据约定,租户在按期退房后,中介应当及时退回押金。但有的中介以财务结算慢为由拖延不退,有的当初与租户对接的工作人员“失联”,还有的恶意克扣押金。押金难退,成了许多租户的烦心事。

对此,复旦大学法学院教授季立刚表示,押金的作用是房屋及屋内财产设定的担保。租赁期间如果承租人造成房屋及室内设施的财产损失,则从押金里扣除。如没有造成损失则合同期满或者解除合同时,押金应予退还。“租房押金不退的问题可以双方协商解决,如协商不成,可以收集证据,向法院起诉。”季立刚说。

除了押金不退,有的中介机构还存在乱收费行为。孟女士在一家中介平台上看到一套月租710元的一居室,联系中介后,被要求支付280元服务费才能看房。“我付费看房后,发现这套房子实际月租金是3000元。”孟女士说,“在网上挂低价吸引客流,以收取高额服务费,实际却是这么高的价格,这不是虚假宣传吗?”

中介机构的不规范行为给租户带来许多麻烦,而租户往往很无奈。在住房租赁市场上,中介机构是重要的经营主体,承担着筛选房源、发布房源、招揽租户、签订居间合同等职责。然而,当下一些中介机构并不规范,比如,“入住环境与前期宣传相差很大”“隐瞒亏欠水电费要现任租户承担”“标明单间结果是打隔断的群租房”“诱导租户贷款并导致征信问题”“退房时要交卫生费”,等等。

“一些中介机构的不规范行为,给租户造成财务或者时间成本的损失,但是维权成本却不低,所以很多人只能无奈选择忍让,这让一些中介更加有恃无恐。”北京市时代九和律师事务所律师贾龙飞说。

值得注意的是,中介的不规范行为不止给租户带来损失,房东的权益也会受损。贵州贵阳的黄先生将房子委托给一家中介公司出租,但几个月以来,一直没有收到租金。“租户说已经交了一年的租金,但中介并没有按照合同把租金给我。找中介本来是为了省

心,没想到会这样。”黄先生说。

实际上,中介给房东带来损失的事情时有发生,中介拖欠房东租金、故意压低租金价格、将房子打隔断群租、携款跑路等行为都让房东有苦难言。重庆市读者陈泓说:“一些‘黑中介’租户房东两头坑,房东和租户都是以个人面对中介企业,相对弱势。希望有关部门能加强对中介机构的监管,保护房东和租户权益。”

房东和租户之间出  
现纠纷,“二房东”、群租  
房等问题较为常见

在当下的住房租赁市场中,房东直租是常见的方式之一,房东和租户虽然省去了中介费,但权益却难以保障。

家住北京西城的孙女士与房东直接签订了租房合同,但是房东不停地要求涨房租,给孙女士的生活带来了困扰。“我们租的房子不大,但价格不低,此前谈好了租金,押一付三。可是房东以隔壁房子涨租金为由,要我们也涨价,不然就不续租。”孙女士认为房东的做法违背了协议规定,但出于无奈,只能支付更多租金。

有网友在人民网“人民投诉”平台留言表示,自己在广东东莞市虎门镇王屋市场富合商务公寓租赁的房子,到期退租后没有任何违约行为,但当初的租赁合同找不着了,房东以此为由拒不退押金。

“实际上,无论是否有中介机构居间签订协议,房东与租户之间都有可能产生纠纷。比如,在退租时,有的房东认为房子卫生状况不好,或者家具损坏了,要求扣除一定的押金,而租户对此并不认可,双方各执一词。”一名中介机构工作人员说,“当然,并不排除有的租户确实行为不当,给房东造成了损失。”

辽宁沈阳的彭先生将房子出租给一名年轻人,两个月后收房时发现屋子里堆满了垃圾,只能请专业人员清扫。最终,经双方协商,彭先生请保洁公司清洁打扫,共花费350元。

对于此类情况,律师表示,租户严重破坏屋子整洁度的行为,属于民事纠纷,房东可以选择走法律程序,可以委托第三方将房子进行清理恢复原状,费用由租户承担。“但需要注意的是,房东需要拿出相应的证据,证明房子环境因租户的行为才被破坏。房东可提前和租户协商,将相关内容写入租房合同内。”贾龙飞说。

此外,“二房东”、群租房等问题也较为常见。四川成都的郝先生在一家中介公司与房东签订了租房协议并交纳了3个月的租金。可是当郝先生第二次交纳租金不久后,真房东却出现了。“当时真房东来敲门,我们才知道此前那个是‘二房东’,她是租户转租,拿着钱跑路了。”郝先生说。

“租户从房东那里租来房子,在没有征得房东同意的情况下,高价转租给下一任租户,或者私自打上隔断,变成群租房出租,这种行为既损害了其他租户的利益,也损害了房东的利益,扰乱了住房租赁市场秩序,需要严加规范。”业内人士表示。



版式设计:沈亦伶

多措并举,建立规范  
的住房租赁市场

无论是中介、房东还是租户,都在住房租赁市场扮演着重要角色,三者是维护住房租赁市场良好秩序的重要主体,也是良好市场秩序的受益者。对于如何建立规范的住房租赁市场,充分保障各方利益,读者网友和专家纷纷建言献策。

“住房租赁既是法律问题,也是经济和社会问题。目前,住房租赁市场还存在4个主要问题亟待解决:一是住房租赁立法还需完善;二是房地产中介机构在服务上存在不规范、无序竞争;三是租赁市场存在监管漏洞;四是租赁市场缺少专营租赁服务的企业,整个市场供给还是以散户状态为主。”季立刚认为,目前我国住房租赁市场的发展还不能完全适应经济社会发展的需要。

如何完善和规范住房租赁市场,读者网友一致认为,首先应当加强中介机构的自身建设,让中介机构依法依规提供服务。

“中介收取了租房中介费,也应承担相应责任。首先要确保房源的真实性和房东的身份,不能让租户承担一房多租或二房东转租等风险。其次,有关部门应当建立住房租赁市场的信用评价体系,对中介的经营行为、服务质量等进行评估和公示,加强监管,推动市场规范化发展。”河北邯郸市读者马广生建议。

还有读者建议,应当对中介机构做好资质审查,对从业人员加强培训和普法宣传,提升其职业素养和能力水平,避免因中介人员的违法违规行为给房东或租户带来损失。

近年来,地方及行业协会从资金监管、信用信息管理、从业人员实名及信用管理等方面出台措施,不断完善针对住房租赁市场的监管体系。比如,中国房地产估价师与房地产经纪人学会发布了《电子证照规范 房地产经纪专业人员登记证书》,上海明确了租赁企业及经济机构应当在从业人员办理入职手

版式设计:沈亦伶

续后30日内,为其办理从业信息卡;西安、广州出台了针对租赁企业信用管理的相关政策;杭州、合肥等地进一步完善了对租赁资金监管的措施,广州则推动资金监管系统的上线,为租户的租金、押金等提供安全保障。

还有读者认为,中介应当在租赁中承担更多责任和义务。河南商丘市读者李金鹏说,“如果是通过中介租房,在出租前,中介应当对屋内家具物品和房屋的整体状况做好评估留痕,以防止在收房时因物品损坏等问题产生纠纷。”

与此同时,读者网友对房东和租户也提出了意见建议。有读者认为,“房东应当严格遵守协议内容,不得随意涨价、克扣押金”“房东也应当遵循商业道德原则,诚实守信,不能任意侵害租户利益”。还有网友建议,“租户也应当做好自己,提升素质,不能出现二次转租,故意损坏房内设施或卫生等问题,给房东造成损失。”

“为避免房东和租户产生纠纷,在签订租赁协议时双方应当进行充分的沟通协商,把内容订立得更加细致。比如,将屋内设施情况、如果出现损坏由谁来维修赔偿、收房时的卫生状况、违约情况及责任等在协议中列清楚,以此作为双方的约束。”贾龙飞建议。

专家表示,目前,我国住房租赁相关法律法规对房屋租赁当事人的权利义务关系规定过于原则化,应当进一步细化明确。为完善住房租赁市场,还应当从法律法规方面入手。

“比如,明确出租人收取租金的权利、监督房屋使用情况的权利、主张损害赔偿的权利,依照合同约定交付房屋、保持房屋适于使用、无正当理由不得随意违约驱赶承租人等义务。”季立刚说,“明确承租人获取房屋权属信息的权利,对所租房屋的独占权、优先承租权及购买权、承租人地位的承继权,按照约定期限支付租金、按照约定用途使用房屋的义务等。”

季立刚表示,通过法律明确房屋租赁双方的权利义务,稳定租赁关系,才能从根本上建立一个健康可持续的住房租赁市场,满足不同群体的住房需求,让承租人住着舒心,出租人租着省心。

(徐蕾洁参与采写)

## 身边事

## 希望公交卡一卡通用

目前,很多地方用手机扫码就可以搭乘公共交通工具,但依然有部分人群使用公交卡出行。我发现一些城市即使是同一城区,都做不到一张公交卡通用所有公交车,让乘客很不方便。比如我使用辽宁营口市公交卡,却不能乘坐营口市鲅鱼圈区的部分公交车。沈阳市的公交卡也不能在其下辖的一些市属使用。

一卡不通行给群众出行带来不便,希望相关部门关注此问题,尽快实现一卡畅通,便利大家出行。

辽宁营口市 李宏运

## 建议

加大对消防通道  
乱停车的查处力度

当前,私家车辆在消防通道乱停车的现象时有发生,存在安全隐患。消防通道是实施救援和疏散被困人员的重要通道,如果随意占用,一旦发生应急事件,将会错失救援黄金时间。

占用消防通道的潜在危害要远大于一般违法行为,应引起高度重视。建议重点查处占用、堵塞、封闭消防通道的违法行为,增加对在消防通道乱停车的检查频次,提高处罚力度。有关部门应采取切实举措,着力提高消防安全宣传效果,增强全民消防安全意识。

人民网“领导留言板”网友 李先生

## 短信退订指令应统一

在日常生活中,我经常收到各种平台机构推送的订阅短信,内容包含活动通知、积分兑换或热点信息等,一定程度上构成了信息骚扰。根据有关规定,这类短信必须设定退订方法,通常是向推送号码回复英文“T”“TD”或者“退订”。然而,有些平台机构钻空子,将退订方式设置得很隐蔽,有的需要进行复杂的操作,而且默认要求退订短信的资费由回复者负担。

建议有关部门将推送短信的退订指令统一规定,并且加强监管,让短信退订真正落到实处。同时,为保护用户权益,减少短信骚扰,建议退订短信的资费由原始信息推送者负担。

云南昆明市 王先生

社区可保留一些  
便民信息栏

在当下便捷的信息时代,一些社区为打造标准化整洁社区,撤掉了便民信息栏,为居民生活带来诸多不便。

便民信息栏作为社区信息发布平台,既满足了社区居民寻求服务信息的需求,提供了生活便利,也有效减少乱贴乱画,维护了市容市貌。

对保留的社区信息栏应有专人负责,定期清理与维护,加强信息栏管理,对张贴内容进行筛选,以便信息及发布与更新,让“文明”落在细微处,把“便利”送到居民心坎上。

山东济宁市 焦峰修

在农村合理布局  
农机维修网点

近年来,农业机械化程度普遍提高,农民购买农机的热情高涨,不少农民家中都购置了大型收割机、旋耕机、播种机等各类农业机械。然而,部分农民缺乏农机维修技术,加上农机维修服务站点少且大多设在县城,使用过程中农机一旦发生故障,农民常常无法修理,影响了农业生产进度。特别是在农忙时节,由于请不到“农机保姆”,更是让农民犯了难。

广大农民热切期盼有关部门在大力推广农机的同时,加强对农民相关修理维护技术的业务培训;在农村合理布局农机维修网点,让农机维修网点多到中心村、大村和密集的自然村“驻扎”;盼望“农机保姆”能常来田间地头把脉问诊,为农民提供服务,及时帮助他们解决农机维修这一难题。

河南睢县 卢学波

## 百姓关注

## 强化监管,促进健身行业健康发展

人民网记者 孙红丽

近年来,人们的健身需求越来越旺盛,健身消费领域得以快速发展。然而,健身消费火热,行业乱象也随之增多。比如健身私教不专业、培训质量缩水、会员欺诈等纠纷,影响了健身行业的健康发展。

“签了私教合同后,不仅没有安排适合我身体情况的课程,甚至没上几节课教练就被健身机构开除了。之后因为不断更换教练,课程进展缓慢。”四川成都的王女士反映。

健身机构的私人教练可能并不“专业”。王女士的遭遇不是个案,甚至由于指导不当,造成健身者身体伤害的事例也时有发生。一些健身教练甚至被贴上“卖课更专业”的标签。

李女士在人民网“人民投诉”平台上反映,她在上海某健身机构上私教课受伤,要求退费却遇到波折。“教练上大重量训练,导致

我急性腰推损伤。在我提出退还剩余课程费用的要求后,机构却说说要扣30%作为手续费。”李女士说。

“私教已经成为健身机构的一个主要收入来源。”一位从业多年的健身教练告诉记者,目前我国对健身教练没有统一的从业标准,私人教练入门门槛较低,很多人没有相关专业背景,经过短期培训甚至零基础即可上岗。此外,基于健身机构的经营压力,健身教练普遍需要“身兼数职”,化身为“课程推销员”“售后服务员”,很难保证专业性。

与此同时,一些读者还在健身机构遭遇了“会员欺诈”。部分健身机构不仅实际条件与宣传不符,更有甚者还诱导客户签订与口头承诺不一致的合同。

广东深圳的王先生前不久为游泳锻炼专

门办了一张健身卡,却发现健身房的游泳池一直不开放,拖了上半年却被告知游泳池的手续没批复下来。

广东汕头的刘女士在与健身房销售人员多次确认能安排女性教练的情况下签订了合约,约课时却遭到各种推脱,拒安排女性教练,“我提出要退款,销售人员承认现在还没有招到女教练。”

与近些年健身行业市场增长相对应的,是健身类投诉成为预付式消费投诉的高发领域。

一些健身机构热衷于“赚快钱”,课程安排随意、服务质量缩水、内部管理混乱,一旦经营不善就动辄“跑路”,侵害消费者权益。

山东济南的林女士因为爱好健身,预交了多年的会费。在原健身房因经营不善停业

## 征集

人民日报读者来信版和人民网“领导留言板”联合开展2023年度群众急难愁盼问题征集活动,请读者提供线索,提出意见建议。

邮箱:rmbdzlx@126.com  
传真:(010)65368495

