

# 房地产市场中消费者权益保护机制建设研究

何茂华

福建省三明市建宁县住房和城乡建设局 福建三明 354500

**摘要:** 房地产市场在国民经济中占据着举足轻重的地位,伴随着中国经济的迅猛发展以及城市化进程的不断加快,房地产市场也经历着高速增长。但在市场规模不断扩大的同时,房地产市场暴露出一系列消费者权益保护问题。这些问题在影响消费者合法权益的同时,也会给社会稳定与经济发展带来不利。所以,对房地产市场消费者权益保护机制构建进行研究有着重大的理论意义与实践意义。研究目的在于通过对我国房地产市场消费者权益保护的现状进行分析,探索改善与强化消费者权益保护机制,促进房地产市场健康、持续发展的具体对策。

**关键词:** 房地产市场; 消费者权益; 保护机制

## 引言

在中国经济日益发展的今天,房地产市场已成为国民经济中的一个重要支柱。特别是随着城镇化进程的加快,房地产市场规模越来越大,购房需求越来越高。但随着市场繁荣,消费者买房时所面对的权益问题逐渐暴露。如虚假宣传、合同欺诈、房屋质量问题和售后服务缺失现象频繁发生,极大地影响消费者合法权益。另外,房地产市场复杂、不透明等特点也加大了消费者权益保护的难度。由于买房所涉金额大、交易过程较为复杂等原因,消费者在信息不对称情况下常常处于弱势状态,很难切实保障自己的权益。与此同时,我国现行法律法规及监管体系也存在着一些不足之处,不能充分满足市场发展对人才的要求。这些因素综合推动了消费者权益保护在房地产市场上的凸显。基于这一背景,讨论如何建立完善消费者权益保护机制以提高消费者维权能力与效率已成为一个重要研究课题。

## 一、消费者权益保护的基本理论

消费者权益保护基础理论主要是建立在市场经济理论、法律经济学理论和消费者行为学理论等多学科交叉运用基础之上。市场经济理论强调指出,消费者是市场中的一个主体,维护消费者权益对市场能否有效发挥作用具有十分重要的意义。公平透明的市场环境可以促进资源有效分配,提高市场竞争力和经济健康发展。在这种情况下,消费者知情权,选择权和安全权这些基本权益应当受到保护,以避免信息不对称和其他市场失灵现象给消费者带来损失。

法律经济学理论是维护消费者权益的法理基础,它

倡导以健全的法律框架、严密的执法机制来矫正市场失灵、维护消费者不受不公平交易行为侵害。基于消费者权益保护法、合同法和产品质量法等相关法律和法规,其核心目的是为了规范市场行为,降低交易过程中的不稳定性,并增强消费者对市场的信赖度。通过处罚违法行为、健全损害赔偿机制等手段,使法律在发挥规制作用的同时也能威慑潜在违法者以维护消费者合法权益。

消费者行为学的理论从微观角度深入研究了消费者的决策流程和行为模式,并揭露了消费者在市场环境中可能遭遇的心理和认知偏见。当消费者面临市场信息的复杂性时,他们常常会受到如广告推广、社会认同等多种因素的干扰,这可能导致他们做出不太理智的决策。行为经济学则进一步提出消费者决策中的有限理性可能使消费者权益受到损害,所以需要从政策干预与市场监管两方面对消费者加以保护。该理论支持有必要保护消费者不受虚假广告,强制交易,隐瞒信息及其他不正当行为的影响。

总之,消费者权益保护基础理论以市场经济宏观调控为导向,以法律规制为手段,以消费者心理研究为手段,以多维度理论为支撑,以实践为运作手段,保障市场上消费者合法权益的切实保障,以增进市场公平正义。

## 二、房地产市场消费者权益保护现状分析

### 1. 我国房地产市场的发展概况

中国房地产市场在改革开放后经历了迅猛发展,并逐步成为国民经济中的一个重要支柱产业。伴随着城市化进程加速,城市大规模建设与基础设施投资促使房地产市场不断扩大,住房需求不断增加,市场快速膨胀。尤其是21世纪初,房地产市场进入黄金发展期,蓬勃发

展的房地产业不仅拉动了相关行业的蓬勃发展，还大大推动了地方财政收入。与此同时，住房商品化、市场化改革的发展，使房地产业逐步成为我国居民积累财富的重要途径，购房需求也越来越强烈。但在市场过热、房价涨幅过快、部分地区房地产泡沫严重、供需失衡等情况下，已引起政府高度重视。政府为遏制过度投机、稳定市场相继推出限购限贷的宏观调控政策使房地产市场步入理性调整期。从总体上看，中国房地产市场发展呈现出由快速增长向逐步调控演进的态势，在对国民经济产生深远影响的同时，也正面临结构性调整与长远健康发展的双重考验。

## 2. 房地产市场中的主要消费者权益问题

我国房地产市场中，消费者权益问题表现较为突出，主要集中在以下几个方面。1) 虚假宣传和信息不对称现象普遍存在，开发商在广告中往往夸大项目优势，隐瞒潜在风险，导致消费者在不充分了解房屋情况的前提下作出购房决定。2) 合同条款不公平，部分开发商通过格式合同将过多风险转嫁给购房者，如违约责任不对等、附加条款复杂等，使得消费者权益受到损害。3) 房屋质量问题频发，包括建筑质量不达标、设计缺陷和配套设施不足等，消费者入住后发现问题却难以有效维权。4) 售后服务不到位，物业管理不善、维修服务不及时等问题导致消费者的居住体验受到影响，维权成本高，成功率低。5) 一些开发商将预售交易资金挪作他用，导致楼盘烂尾，无法按时交房，或根本无法交房，严重侵害了消费者的合法权益。这些问题反映出房地产市场监管力度不足，法律法规不完善，消费者在面对开发商和物业公司时往往处于弱势地位，维权难度较大，权益保障机制亟待加强。

## 3. 消费者维权难点与障碍

在我国房地产市场中，消费者维权面临诸多难点与障碍。1) 维权渠道不畅，现有的投诉和申诉机制往往程序复杂、处理周期长，消费者在与开发商或物业公司发生纠纷后，难以及时获得有效解决。2) 法律意识不足，部分消费者对相关法律法规了解有限，在签订购房合同和处理纠纷时，缺乏足够的法律知识支持，容易在合同中陷入不利境地或在维权过程中遇到障碍。3) 监管机制不完善，尽管国家和地方政府出台了多项法规以规范房地产市场，但在实际执行过程中存在监管空白，执法力度不足，部分开发商和物业公司通过各种手段规避监管，侵害消费者权益后往往难以受到应有的处罚。4) 维权成本高，消费者在追究责任的过程中，往往需要付出大量

的时间、精力和金钱，特别是在法律诉讼过程中，涉及复杂的证据收集和法律程序，使得部分消费者因成本过高而放弃维权。这些难点和障碍共同导致消费者在房地产市场中维权困难，权益保护不足，亟待通过制度完善和监管加强来改善这一现状。

## 三、消费者权益保护机制的构建与完善策略

### 1. 完善消费者保护法律法规

健全消费者保护法律法规，是破解房地产市场消费者权益保护难题的重点措施。这一进程需要从立法、执法、司法等层面予以系统性的完善。在法律制定过程中，应当根据房地产市场的独特性，制订并不断完善特定的法律条文，例如对《消费者权益保护法》和《合同法》中的相关内容进行更为详细的规定，明确开发商与物业公司在信息披露，合同签订，售后服务等方面具体职责，加大虚假宣传、合同欺诈、房屋质量等法律责任。与此同时，对于房地产业瞬息万变的市场环境而言，法律要有一定前瞻性与灵活性来处理新的市场行为与可能产生的问题。执法中需要加强市场监管，从建立健全监管体系、加大违法惩罚力度、增加违法成本等措施来从源头上抑制不法行为。鼓励消费者主动反映违规情况，建立通畅投诉受理机制，保障消费者诉求能及时处理。从司法层面上看，健全司法解释及相关案例指导使消费者遇有争议时能够有明确法律依据，通过简化法律程序、减少诉讼成本等措施促进消费者维权可行性。通过这几项举措的共同作用，能够形成更为公正和透明的房地产市场，有效维护消费者合法权益。

### 2. 强化监管与执法机制

加强监管和执法机制的建设是确保房地产市场良性发展的核心，它关系到政府监管能力提高和执法体系优化。有效的市场监管需要构建多层次、全方位监督机制，政府应整合各种资源，以跨部门协作方式形成行政监督，行业自律与社会监督相结合的综合监管网络。在此过程中要充分运用大数据、区块链技术等现代信息技术手段对市场动态进行实时监测与预警，以增强监管精准性与有效性。另外，监管机构还需要定期进行专项检查和随机抽查，着重对开发商与物业公司之间合同履行，房屋质量及售后服务情况进行监测，以保证其与有关法律规范及市场规范保持一致。在执法上，要加强对违规问题的整治，对虚假宣传，合同欺诈以及其他严重侵犯消费者权益行为给予严厉经济处罚与信用惩戒，通过黑名单制度以及联合惩戒机制增加违法成本。同时，执法机构要增加透明度，以违规案例、处理结果等形式进行披露，

提升执法公信力、震慑力。为切实维护消费者合法权益，司法机关应加快办案步伐，降低消费者维权时间成本，通过成立房地产纠纷处理专门机构等方式，为消费者提供更专业，更有效司法服务。

### 3. 完善消费者维权渠道

健全消费者维权渠道作为应对房地产市场消费者权益损害的重要途径，必须在制度建设，服务提升以及公众参与等方面予以全方位提升。在制度建设上，需要完善多元化纠纷解决机制并成立消费者保护专门机构或者调解委员会来为消费者维权提供一个高效便利的渠道。这类机构应当具有独立性和权威性，能在调解不成功时迅速转到司法程序中去，以免消费者维权时遇到推诿、拖延等问题。在服务提升上，政府要推进线上与线下结合的申诉平台建设，保证消费者可以在任何时间、任何地点提出申诉，同时通过统一维权平台简化申诉流程和一站式服务。另外，该平台还应当配有专业法律咨询服务以帮助消费者深入了解法律条款和权利与义务，以增强维权效果。在公众参与方面，需加强消费者教育与法律宣传工作，并借助媒体宣传和社区活动来增强公众法律意识与维权能力，鼓励更多的消费者积极参与到市场监督中来，采取集体诉讼的形式加强维权。通过这些举措，维权难题得以逐步排除，从而形成更加完善、透明、有效的消费者保护制度，使消费者权益得到真正意义上的充分保护。

### 4. 强化交易资金监管

行政主管部门要加强对交易资金的监管，维护商品房交易双方合法权益，保证资金安全合规。利用先进技术手段，对交易资金动态进行实时追踪与监测，发现并修正任何可能出现的风险与问题。通过严格监督，有效地防止开发商或者中介机构侵吞交易资金，以免工程因为资金出现问题出现烂尾或无法交房现象，进而维护消费者合法权益。同时，房屋交易主管部门需要密切配合有关部门，严厉打击房地产交易违法行为，保障市场公平有序运行。综上所述，房地产交易资金专项监管机构将大大增强房地产交易资金安全性、透明度，给消费者更多保障购房环境，并进一步促进房地产市场健康、平稳发展。此举既有力地保护了消费者权益，又切实维护了市场秩序。

### 5. 制定详细监管规则，适当延长监管期限。

建立完善细致的监管规则，是保证房地产交易资金监管有效开展的关键所在。该规则体系应当全面界定监管范围，覆盖与房地产交易资金相关的各个环节与主体，

保证没有一个疏漏。同时还要对监管流程进行穷尽性规定，对资金的入账、运用直至结算的每一个环节都要制定明确的操作步骤与流程，确保资金流动合规透明。另外，建立监管标准也是至关重要的，需要在充分分析市场情况的基础上，制定合理的资金使用比例和期限等关键指标才能有效防范资金风险。目前，大多数地区预售监管资金都是在楼盘取得初始登记之后即可解除，预售资金监管解除后，购房户出现诸如物业投诉、房屋质量等方面的问题，开发商对于行政主管部门的协调就会推三阻四，更有甚者置若罔闻。综上所述，细致的监管规则、稍作延长的监管期限是房地产交易资金监管制度的基石，既给监管机构以清晰的操作指南又给市场参与者以明确的行为界限，是维护房地产市场秩序，保护消费者权益必不可少的一个重要环节。

### 结束语

在房地产市场不断发展的过程中，构建消费者权益保护机制既是市场良性运转的基石又是社会和谐与稳定的主要保证。在对消费者权益保护机制进行深入研究的基础上，我们意识到要建立全面有效的保护体系，需要政府，企业，消费者和社会各界等多方面的努力。政府要继续完善相关法律法规、加强监管力度、保障政策有效实施；企业要自觉遵守市场规则、提高服务质量、诚实守信；消费者需要提高他们的自我保护意识，并积极地保护自己的合法权益。今后，在房地产市场不断发展变化、消费者需求日趋多样化的背景下，消费者权益保护机制需要不断地进行创新和完善才能适应全新的市场环境及挑战。

### 参考文献

- [1] 俞梦玮. 商品房预购人权益保障研究[D]. 云南财经大学, 2019.
- [2] 徐国强. 房地产企业破产中购房消费者优先受偿权保护研究[D]. 上海财经大学, 2023.
- [3] 王平. 破产程序中被征收人权益保护[J]. 2021.
- [4] 吴伏平. 论房地产企业破产中如何维护购房者的权益[J]. 法制与社会: 旬刊, 2020(8): 2.
- [5] 黎江毅. 警惕房贷利率“反水”侵害消费者权益[J]. 中国农村金融, 2018(22): 2.
- [6] 翁迪清. 商品房买卖中的消费者的权益保护研究——以法院审判实践为例[J]. 商业2.0(经济管理), 2020(12): 0102-0103.