

## 房源不相符 安全隐患多 纠纷维权难

# 网络短租房:看上去很美 真的好吗?

□本报记者 张晓 赵志真

随着互联网的发展与人们生活理念的转变,通过网络进行网络短租房屋成了一种新时尚。网络短租房市场快速发展的同时,虚假宣传、无证经营的房源屡见不鲜,一些房源由于监管不到位、管理混乱等问题导致客户住宿体验差,甚至引发安全问题。对此,记者进行了深入的调查采访。



### 投诉:描述不相符 租户体验差

近日,常女士向记者反映,自己去上海旅行前,通过网络短租房网站预订了一套160多平方米的三室两厅精装房,到地方发现,只有七八十平方米,最多算是简装,根本与描述不相符。并且,网站上明确标有“幽静”“优美”,而现实中,这套房子临街,十分吵闹,让人整夜难眠。“网站上承诺的吹风机、咖啡机等设施更是统统没有,整个旅行的居住体验感十分差。”

事后,常女士向网站投诉,网站声称提供单号查询,同时租金却已经转给房东,最终不了了之。

随后,记者就常女士反映的问题向相关网络短租房网站进行采访。该网站客服回应说,网站上房源都需要经过后台审核,如常女士所遭遇情况属实,可以向他们进行反馈投诉。并建议在入住时,发现房屋描述差别大,第一时间拨打客服电话,客服会保障租客合法权益。

### 调查:短租渐盛行 问题隐患多

记者在某短租房网站输入“郑州”后搜索发现,在郑州有1500多套可出租房源,从标间到别墅,价位从最低的每天60元到最高的每天3880元,价格均低于同等条件酒店房间价格。在随后的调查中记者发现,常女士的遭遇绝非个例,很多使用过短租房平台的用户也都曾遇到过类似问题。更让人担忧的是,随着网络短租房日渐盛行,由此引发的多种问题隐患也在悄悄蔓延,不容忽视。

杨女士在出行时也选择了网络短租房,抵达目的地后,打开平台准备寻找自己早先预订好的公寓,却发现此前成功预订并付款的订单竟被悄悄取消。“联系房东,房东说因为发现房源在这个平台上被锁定了,就通过其他平台把房子转租出去了。”拨打网站客服电话,客服说不清楚状况,只承认订单状态确实显示已取消,也没有提供有效的解决办法,只承诺核实后会帮杨女士退款。

王先生提前一个月在蚂蚁短租上付清全部订金985

元租了香港一处三人间,抵达香港准备入住时,打房东电话显示为空号,再打开蚂蚁短租查看房源信息,显示已无此房源。当即联系蚂蚁客服,客服答复因无法联系房主,只能后台退款。提前一个月预订并付款的短租房没住上,只能临时花高价住酒店。

相比之下,章先生的遭遇更闹心,章先生通过网络平台预订杭州某小区短租房,入住后出去吃饭,返回房间发现价值6万元的摄影器材被盗。房东陪章先生一起报警,但同时表示:“租房子自己东西被偷,总不能怪房东吧?”

记者了解到,如果是正规旅馆,需具备必要的防盗、视频监控、消防等安防设施,但网络短租房多是普通家庭住房,财产及人身等安全问题难以保证。

经过进一步深入调查,记者发现,网络短租房或多或少都会存在此类现象,绝非个例。网站上预订时的种种承诺,在出行后经常无法兑现;网站上的照片与现实中的房子经常对不上号;时有发生短租房安全问题。这些短租乱象的频繁发生令消费者苦不堪言,一方面使消费者在选择网络短租房时产生了顾虑,另一方面,也损害了消费者权益,扰乱了短租市场。

### 分析:房源多分散 验房有困难

记者调查蚂蚁短租、途家网等在线短租平台发现,平台上所提供的房源多为民居,包括自有住宅、租客租赁当地房屋再转租等形式。多数平台准入门槛低,且管理松散。只需提供身份证或营业执照,加上房产证或租赁合同,以及清晰的房间图片,便可在平台上出租。

一位短租平台的客服人员告诉记者,各大平台均有对房源严格审核的承诺,有的甚至承诺“全部实地验真”。但随着在线房源数量激增,平台很难全部去现场验房,基本上只是看看房东在平台上所提交的信息。对于租客应尽的义务,更是没有任何要求,多数靠租客自觉。

记者调查发现,由于许多在线短租平台上的房源没有进行申报注册,所以很难统计数量,管理十分困难。

### 监管:身份难界定 在打擦边球

记者在采访中了解到,目前,对于网络短租房的监管尚有一定的难度。

根据公安部最新公布的《旅馆业治安管理条例(征求意见稿)》,旅馆应当取得消防行政许可、特种行业许可证、有治安保卫人员等。而长期从事旅游行业的蔡女士坦言,如果按照旅馆业标准管理,大部分民宿都将被取缔。“短租平台上很多房源为民宅改造,作为民宅使用消防已达标,但作为经营性公寓就存在消防证、特行证无法办理的问题。”

记者就在线短租平台及短租民宿存在的问题向郑州

市住房保障和房地产管理局相关工作人员进行了咨询。工作人员介绍,作为一种新兴的市场形态,网络短租房目前并未纳入房管部门的监管,网络短租房市场还属于监管空白。尤其是职业房东及小型创业团队进入后,根本掌握不了完整、准确的房屋数量及租房者信息。

专家建议,政府应尽快出台对网络短租房市场这一新业态的管理规定,明确管理方,并交由相关部门发放相应的经营许可证或准予申报登记,让管理更有针对性。

此外,互联网平台应通过用户评价、信用评级、实名制等手段,加快建立健全诚信管理体系。专家还建议强化网络短租房平台的监管能力,实现线上线下监管有效联动。

### 律师:事前预防是最优选择

记者采访到河南裕达律师事务所王廷玉,他就网络短租房表达了自己的观点。他认为,民事行为遵循的规则是,法不禁止即可为。只要没有法律上的禁止,在线短租都是允许的。

不过,他认为,使用短期租赁的方式来进行的民事行为,应当符合国家租赁行业管理规定。同时,作为二手房的转租必须得到房屋所有人即出租人的同意和授权。在这样的前提条件下,网络短租房是符合相关法律规范的。

针对消费者在网络短租房平台下订单及线下体验网络短租房的过程中,发生利益受损如何利用相关法律途径进行维权的问题,王廷玉说,在遇到缺乏良好信用的转租人或二手房东致使外地人民事权利受到侵害的情况下,维权的成本会比较高。此外,结合消费者在这种情境下受到的损害程度,很多消费者会纠结是否维权及如何维权的问题,所以,此类租房的确存在一定的风险。

王廷玉认为,选择信用相对较高、比较靠谱的在线短租平台或者商家对于消费者来说是一个相对稳妥的选择。等到权益被侵害后进行事后的维权,这个成本就比较高了。和事后的补救相比较,事前的预防永远是最优的选择。

看来,网络短租房看似简便美好,因其存在着监管空白、维权困难等隐患,使大家在实际消费中,存在着一定的消费风险。行业发展还有很长的路要走,消费者需要慎重对待。



亲爱的车主朋友,如果您遇到消费维权的烦恼,或在生活中遇到困难需要我们的帮助,请您致电“加油帮你办”吧,我们会热情地为您跑腿,解您所难,让您满意。

帮忙邮箱:  
745317920@qq.com

# 今日加油

影响车主圈子百万人

主管主办 河南日报报业集团

出版编辑  
河南今日消费文化传媒有限公司

总编辑 王饶  
副总编辑 王熙珩  
副总经理 王春利  
视觉总监 阮卫  
采编总监 刘磊  
发行中心主任 张磊

房产部总监 王新峰  
房产一部主任 韩修  
房产二部主任 兰丽  
家居部主任 卓芳  
金融部主任 王毅  
汽车部主任 屈彦飞

零售价 5元  
全年订阅价 220元

编辑部主任 李明明  
3C·教育部主任 魏锋  
时尚百货部主任 张耕源  
健康事业部主任 卢丽萍  
食品餐饮部主任 毋胜利  
云鹊桥部主任 孔二秋

订报热线 0371-65795901  
发行 今日消费发行部  
印刷 河南日报报业集团印务中心  
国内统一刊号 CN41-1364/F  
广告经营许可证 4100004000129

电话 400-114-0371  
传真 0371-65795265  
地址 郑州市农业路东段28号报业大厦1608室  
邮编 450008  
本刊常年法律顾问  
河南裕达律师事务所首席律师 王廷玉  
电话:13949008519