美丽屋 吞了你的房租扣了我的押金

长收短付获取资金流顺差 相关部门发出风险经营预警

■ 本报记者 韩爱青 文并摄

在美丽屋平台上签约租房,还没到租期就被房主要求搬走,原因是平台很久没给房主房费。美丽屋平台直接关闭订单,不给退租金,不给退押金。最近一段时间,主营分散式长租公寓的美丽屋平台投诉不断。

消费者投诉

房屋押金迟迟不退

2022年11月13日,张先生在美丽屋平台上与天津润荣住房租赁服务有限公司签约,租住位于河东区第博雅园的一间房子,月租金为1280元,押金1730元,还有水电押金服务费等,租期一年。"这是一套四室的房子,住了四户共6个人。"张先生说,房租是一个季度一交。到今年3月16日,租户们突然收到房主郭先生的告知书,称由于美丽屋平台拖欠他的租金,限租户15日内搬离,他将于3月31日更换门锁。张先生立即联系了润荣公司,"工作人员说让我们自行换锁,与房主对抗。可我们觉得这样不妥,便提出退租。"多次交涉之下,润荣公司同意退押金,而张先生之前租金已经交到5月中旬,剩余近一个半月1800多元的租金不退。4月1日,该公司为张先生办理了退房手续,可到现在,承诺的押金也没退。张先生拨打美丽屋平台客服热线,客服人员表示无能为力。

记者调查

美丽屋平台上有两家签约主体

张先生告诉记者,他当初在网上看房时,发布房源信息的是天津润荣住房租赁服务有限公司。该公司的工作人员带他看的房,并要求他下载美丽屋App,在App上下订单签约。在电子合同中,与张先生形成合同关系的是润荣公司。记者在网上平台查询发现,不少投诉"美丽屋"的消费者都提到,润荣公司是"美丽屋"旗下的一家公司,他们都是与这家公司签订的合同。

记者通过"天眼查"查询,天津润荣住房租赁服务有限公司是存续状态,但有自身风险52条,大多是房屋租赁合同纠纷。记者联系上该公司的负责人,对方表示,张先生租金应该可以退,具体情况要咨询另外一名工作人员。但记者按照其提供的手机号码多次拨打,电话不是占线就是无人接听。

该负责人说,他们公司和美丽屋平台没有任何关系,可在双方的租赁电子合同上,有一个"全国统一客服电话4000888787"。"这个电话是什么?""是我们公司的客服热线。"当记者用手机拨打该电话时,腾讯手机管家自动标记为"美丽屋总部",此号码已处于"无此业务号码"状态。

除了润荣公司,美丽屋平台投诉比较集中的还有一家北京联优生活住房租赁有限公司,主要投诉的问题也是不退押金。周女士通过美丽屋平台,与北京联优生活住房租赁有限公司签约租赁了滨海新区的房子,去年12月解约,2000元押金至今不退。

记者粗略统计了一下,在关于"美丽屋"的投诉中,租户租住的房屋遍布在我市各区,润荣公司和北京联优生活住房租赁有限公司为主要的两家房屋资产管理人,拖欠的押金基本在1000元到3000元之间。

另外,张先生告诉记者,当初租房时手机里的美丽屋App最近也已经悄然更名为"生活科技"。不过,记者看到,原订单的记录都还在。其关联企业北京联优生活科技有限公司,自身风险有58条,该公司的电话一直无法接通。

分散式长租公寓投诉多

美丽屋平台主营分散式长租公寓,即以分散在不同地区的个人房源为主,进行简单装修配套后,再通过互联网以公寓品牌出租。也就是企业从个人房东手中租赁闲散房源,与房东签署托管协议,企业按协议规定支付约定的房租给房东。企业将房屋装修后通过自身平台将房源整套出租或者分间出租,由于产品和服务带来溢价,一般房源价格相比同地段个人房源要高。

不过这种经营模式容易出问题。早在2020年,成都相关部门就已对"美丽屋"进行通报,并提到其涉嫌存在长收短付的高风险经营行为及拖欠房东租金的违法违规行为。何为长收短付?即租赁企业从租客手中按季度、年等一次性收取较长期限的租金,对房东则按月支付房租,获取资金流顺差。

在之前的报道中,美丽屋平台已经在全国18个城市开展服务。不过最近一段时间,关于"美丽屋"拖欠房主租金、不退租户押金的投诉有上千条,包括北京、昆明、西安、成都等地。

2021年,我市住建委、发改委等多部门联合下发《关于整顿规范住房租赁市场秩序的通知》,其中一条就是针对"美丽屋"这样的通过租赁、委托管理、与产权方运营合作等非自持方式获取住房,向承租人转租包括对房源装修改造后转租获得租金价差,或者以代收租金、提供租赁管理、物业管理等服务名义变相转租获取经营收益的轻资产住房租赁企业。该文件规定,轻资产住房租赁企业应当在银行设立租赁资金监管账户,单次收取租金超过3个月、押金超过1个月的,应纳入监管账户统一管理。

市政府办公厅、天津12345政务服务便民热线、津云新媒体《政民零距离》栏目与天津日报社会部合办

天津帮办

帮办热线23602777

http://ms.enorth.com.cn/zmljl/

喷药作业帮大树防虫 应避免影响市民出行

■ 本报记者 高立红

近日,随着气温逐步升高,城市绿化虫害也在积极防治中。有网友在网上发布照片反映,路遇喷药作业,被风吹到身上,不知道工人喷的什么药,会不会有毒?

市城市园林绿化服务中心园林研究室陈晓霞工程师看过照片后说,照片中的工人在进行国槐蚜虫治理的喷药作业。目前正是蚜虫(学名叫槐蚜)在国槐树上生长的时期,国槐尺蠖也有发现。这两种害虫是食叶类害虫,如果不治理,会危害树木生长。

根据市城市园林绿化服务中心园林研究室的监测,槐蚜一般在3月孵化,4月下旬至5月下旬飞到槐树的嫩梢上危害国槐、龙爪槐等树种,目前仍处于初发阶段。槐蚜初发阶段,可喷洒吡虫啉,严重时喷洒苦参碱等,对于国槐尺蠖也可以用苦参碱,各区园林部门可根据情况自行选择。

记者从市城市管理委员会了解到,该委在全市建成区范围内重点防治包括槐蚜在内的一系列害虫的专项行动正在进行中,活动将持续到今年9月。

具体到网民发的照片,因为没有地名标识显示,看不出是哪条路,暂时无法调查工人喷洒作业当时用的什么药。但可以肯定的是,目前我市园林树木养护作业常用的吡虫啉、苦参碱、噻虫嗪等都是环保高效低毒药剂,对人体无害,万一不小心落到身上,及时清洗即可。

市城管委提醒园林养护企业,为了缓解交通压力和不影响行人出行,行道树作业要安排在夜间进行。同时,欢迎市民监督。

窗口只开24小时 天猫退货诚意不足?

■ 本报记者 高立红

消费者李女士在天猫商城上买家具,退货退款交涉了一年多,客服总算给开了退货窗口,没想到24小时一过就关上了。6月4日,李女士向本报热线23602777反映了这个问题。

李女士是在天猫商城明武家居专营店买的床,订单显示,这是张可折叠的沙发床,带有一个乳胶床垫,折后价948元。

李女士说,床是2020年8月30日买的,就摆在屋里和新装修的房子一起散味,大约过了一年多她才搬进去,家具也才开始使用。"刚用一两个月,就发现床出现问题,塌陷得厉害。我掀起床垫一看,下面掉了厚厚的一层粉末。我跟店家交涉,客服人员说是正常现象,乳胶床垫一晒就容易掉末。可是粉末太多,呛得人喘不过气来。"李女士说,她担心这个床影响健康,开始交涉退货退款。

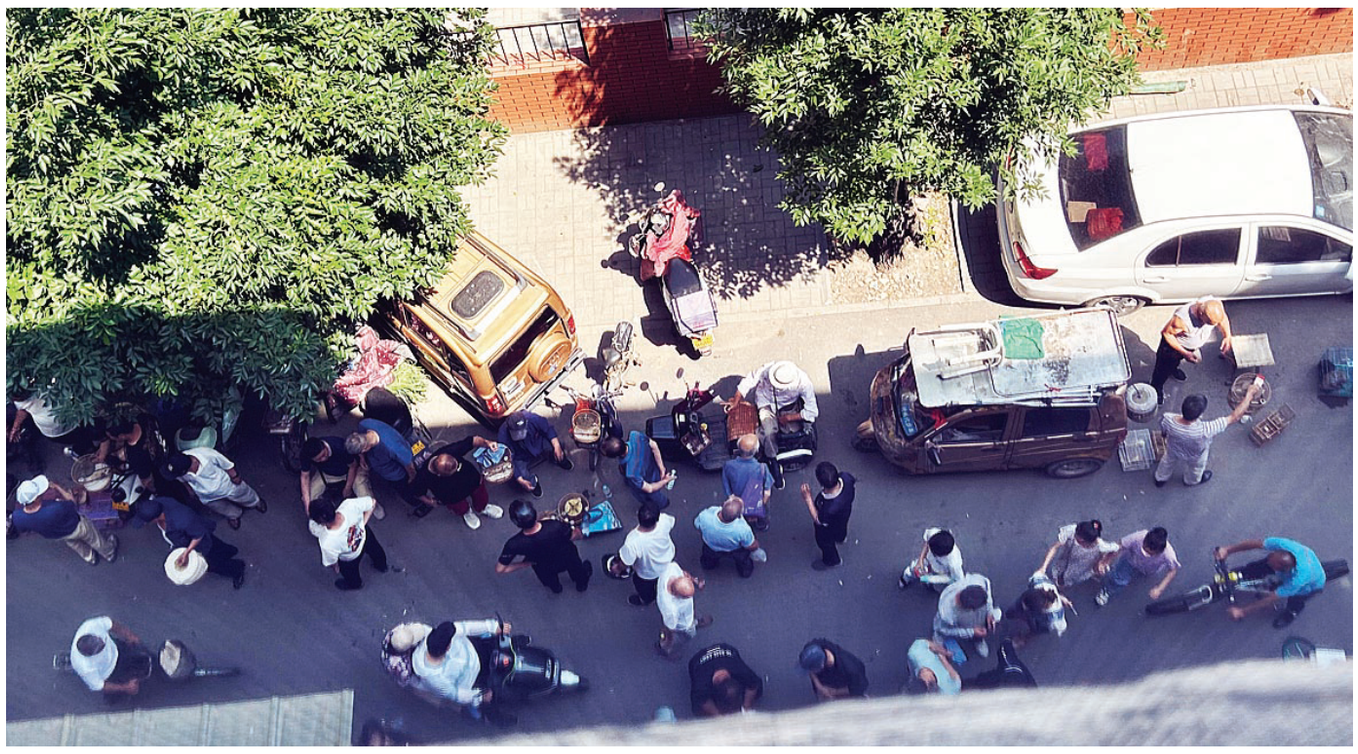
经多方交涉,终于有了消息。今年5月27日,李女士接到天猫客服电话通知说,经调查李女士买的这张床是终身质保产品,店家同意退货退款,让她办完退货将快递单号上传。随后,李女士收到客服发来的一个办理退货的窗口链接。

李女士说:"当时听客服人员说24小时,我以为是24小时内有快递人员与我联系上门取货,我就安排好工作专心等候。没想到,过了24小时还没人跟我联系,我再一问,原来是退货窗口只给我开通24小时,过了24小时就关闭了。我赶紧又联系客服,却被告知,时间已过,不能再退货了。"这让李女士感到窝火。

记者联系天猫客服,工作人员表示,可能是不同部门工作内容不同,事情没处理好。工作人员详细询问了李女士的订单编号、手机尾号等一应信息后表示,将对接了解情况并尽快拿出解决方案。截至记者发稿时,问题仍在处理中。

占路摊贩打游击 居民不堪其扰

社区:要彻底根治天山东路附近的占路摆卖



■ 本报记者 黄萱 摄影 袁丽

近日,市民张先生向本报热线23602777反映,自家小区周边的占路摊贩开始进小区摆卖了,打扰到了居民的正常生活,希望相关部门能尽快解决。

张先生家住河东区远翠中里小区,大约两年前开始,小区附近的天山东路上出现一些商贩在路边摆卖,摊贩越来越多,从几个到几十个,道路也越来越拥挤。占路摆卖占据了路面,行人和非机动车勉强通行。前段时间,小区外道路上的占路摆卖被清理,没承想摊贩跑到了小区里面。"我家楼下每天都有几十个摊贩,大部分都是卖鸟、卖狗的,吵嚷声不断。"张先生说。

记者在远翠中里看到,占路摆卖摊位四散在小区1号楼旁的道路上,大部分是卖小动物的,也有卖生活用品的。周边居民介绍,占路摆卖离居民楼太近,每天一大早就开始叫卖,道路也堵得水泄不通。居民称:"这些摊贩之前都是在马路上摆卖,好歹离居民楼远一点,这要是在小区里扎根了,就更难清理了。"

随后,记者联系远翠中里社区,相关负责人介绍,天山东路分崂山道到嵩山道、嵩山道到香山道两部分,正在逐一治理占路摆卖。崂山道至嵩山道一段已看到成效,一些合规的摊贩被集中安置,不合规的摊贩也在取缔中。至于部分摊贩向小区内转移的情况,远翠中里小区物业准备将靠近此路段的大门修葺后封闭,阻挡摊贩进入小区。该工作人员说:"我们也在小区业主群里广而告之了,让业主们重新熟悉出入的通道。这次治理力度大,要彻底根治天山东路附近的占路摆卖。"

新建路灯20盏 一年不亮又拆了

■ 本报记者 韩爱青

小区新安装了20盏路灯,一天没用的情况下又被拆除。居民提出疑问,路灯出了什么问题?

日前,滨海新区广开里小区居民张先生反映,小区建设年代比较早,设施老化严重,原来有几盏路灯,但是数量少,光线昏暗,居民们出入不便。"后来小区改造,新建了路灯,我们都挺高兴的,可路灯从建好就一直没亮过。"居民们多次通过12345热线、"政民零距离"平台反映问题,滨海新区住建委给出的回复是路灯未接通电源,正在积极协调解决。到今年3月底,路灯在一天没亮的情况下突然全部被拆除了。居民们心里画了一个大大的问号,这路灯究竟出什么问题了?

记者在调查中了解到,广开里小区是在2021年被纳入滨海新区远年住房老旧小区改造工程的,就是在此次工程中为小区加建了20盏路灯,工程在当年年底结束。也就是说,路灯建好一年多,一直没有亮过。

对居民提出的疑问,记者联系滨海新区住建委和城管委得知,这20盏路灯一直未亮的原因主要是无法解决电源的问题,因为广开里是老小区,如果用原来路灯的电源,电力负荷太大,容易有安全隐患。而接入新的电源,距离又太远,需要穿越道路和设施,难度太大。因此经过综合评估,拆除了路灯,改为安装太阳能路灯。目前新路灯已经安装好,可以解决居民日常出行照明问题。

小区没有健身设施 居民锻炼太不方便

■ 本报记者 韩爱青

小区没有健身设施,居民们只能去附近小区锻炼身体,多有不便。

近日,家住河东区春华街聚安东园小区的居民张先生反映,小区建于2002年,是有着21年房龄的老小区,居住的老年人比较多,却没有安装健身设施,腿脚灵活的居民可以去外面锻炼,行动不便的老人只能在小区里晒晒太阳。"我们不止一次向社区居委会反映,希望能帮助安装一些健身设施,让老人们也有健身锻炼的机会。最近工作人员告诉我们,已经上报了,在等区体育局来现场考察制定方案。我们就想问问,事情进展到哪一步了?"

记者了解到,天津市2023年20项民心工程中就包括丰富健身场地类型,满足群众多样化健身需求。记者从河东区体育局了解到,之前该局与聚安东园社区工作人员一起,在小区内就健身设施配建事宜进行场地勘察,但因为小区建设时间比较早,公共部分面积不大,暂未找到符合配建体育设施条件的场地。5月24日,两部门再次就此事进行沟通。另外,记者从春华街道办事处也了解到,他们也很重视居民的诉求,正在积极想办法。

海河东路机非混行隐患多

交管:在违法行为集中地进行治理 形成长效管理机制

■ 本报记者 赵煜 文并摄

市民刘先生近日向本报热线23602777反映,在海河东路国泰桥至大光明桥路段,不少机动车跨越白实线占用非机动车道行驶、停车,早晚高峰时段更甚,导致电动车、自行车等非机动车辆穿梭在机动车道上,给市民日常出行带来了安全隐患,希望有关部门能够治理。

海河东路一侧为海河,另一侧多为住宅、办公场所,非机动车道与机动车道大多用白实线分开。6月5日17点30分,记者随机在海河东路上选择了几个点位观察。在靠近神州花园小区的位置,记者发现非机动车道上并没有施划停车泊位,而被大树枝叶遮蔽的阴凉处几乎停满了机动车,"我每天上下班都经过这里,非机动车道停了太多的机动车,导致我们不得不到机动车道上骑行。每次绕道走的时候心里都很害怕,所以都会先回头看看后边有没有机动车。"市民刘先生说。

18点20分,随着晚高峰的到来,海河东路上的汽车逐渐增多,记者在海河东路与大直沽八号路交口附近发现,行驶在非机动车道上的市民,除了要躲着停在路边的车辆外,还要提防着突然斜插到前边的机动车,一些右转车辆因为不耐烦排队等待信号灯,跨越白实线加速行驶到非机动车道上,看到骑电动车的市民还要鸣笛催促。

在海河东路与北十五经路交口处,记者看到一个灯时约有两三辆汽车占用非机动车道右转,"每天高峰时段,抢占非机动车道的机动车最多,又抢道又鸣笛,让骑车人心慌也心烦。"市民刘先生告诉记者,他曾多次向交管部门反映情况,但并没有改善,也没有看到有人治理。

市民姜女士表示,"机动车抢非机动车道经常遇见,这些机动车车主就是为了抢时间、图方便,完全将交规抛到脑后。"

记者随即联系到河东交警支队秩序管理大队询问情况,大队长表示,之前海河东路群众投诉机动车占用非机动车道行驶违法问题,大队也一直在关注。海河东路全线电子警察都处于开启状态,但由于设备老化,目前不具备摄录功能。支队已经向上级部门上报将海河东路电子警察升级,待电子警察升级后即可开启摄录功能。另外,针对海河东路机动车长期占用非机动车道交通违法行为,支队要求属地两个大队早晚高峰时间段,在违法行为集中地进行治理,并形成长效管理机制,支队做好监督工作,确保治理取得成效。

呼声·随手拍

北辰区环瑞路上,有人拿共享单车当交友广告宣传展台。 本报记者 韩爱青