

自如被指坐地起价，强制湖北籍租客隔离期间换房

原创 罗晓兰 中国新闻周刊

周刊君说★

律师表示，若自如行为属实，租客应为自己维权

赶在封城前坐上火车离开，通过体温测量顺利进京后又住进小区，但湖北人小王没想到自己在隔离期间，却要搬家。

让他搬家的是自如。

续约涨价，未能提供服务但正常收取服务费，不同意无法返回的租客无责退房，让湖北籍租客无责换整租房子……近期以来，自如因这些举动饱受批评和质疑，租客们指摘自如在疫情期间“坐地起价”。

湖北籍租客：隔离期雪夜搬家，无法以“不可抗力”无责退租

“只能整租是吗？自如没有任何的补助政策对吗？”

2月6日下午，老家在湖北十堰的自如客小王在北京朝阳区租处接到了一名自如地区经理的电话，要求他换到一个整租房子，差价自己出，或暂时搬到一个整租房子里隔离14天。小王告诉中国新闻周刊，自如给的理由是他“从湖北回来的”。

“你不同意也没办法，会被强制。”该经理称可以通过云端锁上小王的密码门。

联想到自如1月30日给租客下发通知，要求所有用户2月1日前线上提报最近居留地、个人健康、返程日期等信息，逾期将被“暂时收回居住房屋的智能门锁权限”，小王很生气。他觉得自己的私权被侵犯，“**在合同期内，自如作为一个中介是否有权利去对我暂时拥有居住权的房子进行强制干涉？**”

此时，已是他在家隔离的第10天。1月27日，他顺利出火车站进入小区，体温正常，被物业要求在家自我隔离14天。合租房内就他一人，2位室友会在他隔离期结束左右回来。

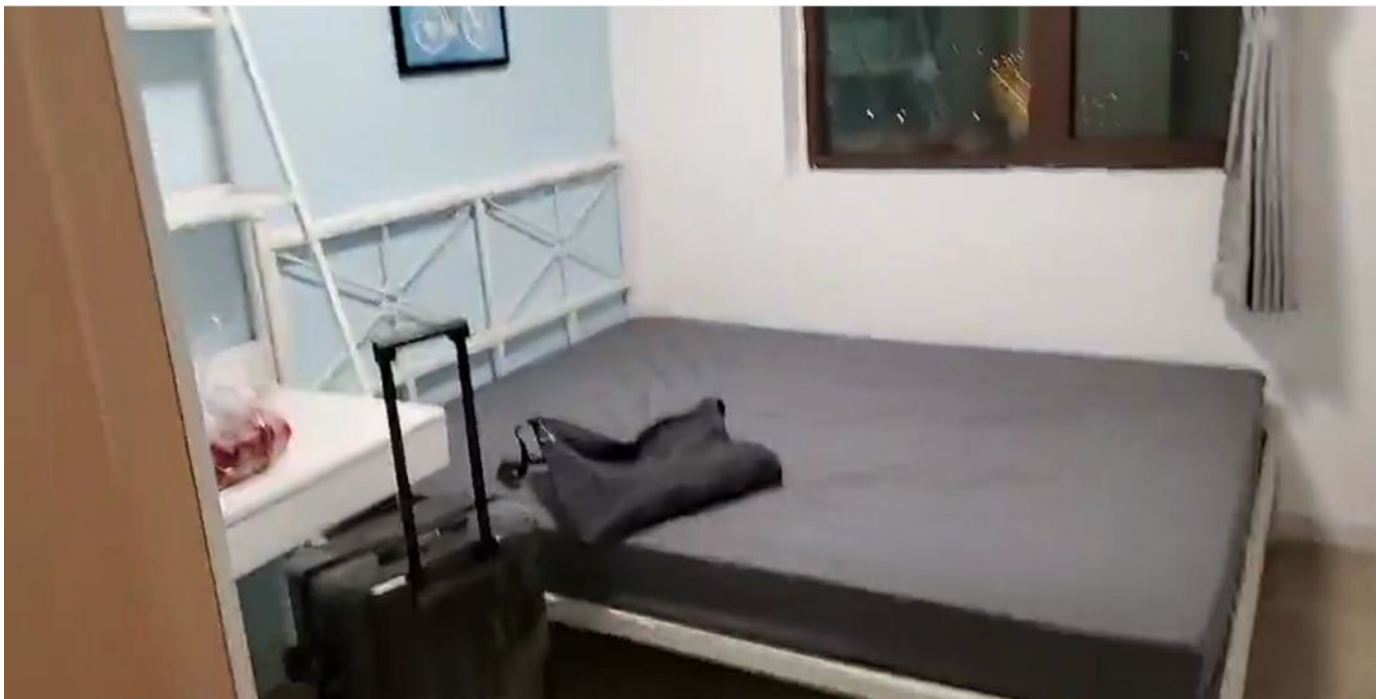
小王告诉中国新闻周刊，通话时他录了音，挂电话后他陆续报警，联系媒体，咨询了律师。律师告诉他自如此举是违法的，如果自如实施了强制措施会帮他打官司。

随后，他将自己采取的这些措施用文字发在了小区的自如客微信群里，并愤然表达自己的反对意见。

但自如的操作令他始料未及。

“他们给我俩室友打电话，让他们不要回来，或者回来后搬到别的房子里去。”不想因为自己的事麻烦别人，他选择妥协，搬到自如安排的整租房子内隔离。

2月6日，北京大雪。当晚22:00左右，小王独自拉着行李箱踏着积雪赶到了自如提供的某一居室里。但和自如APP显示的普通一居室不同，小王称他落脚的地方是个二居室隔断，也没有电视机、沙发等物品。而自如只告知他新住处地址和密码，并未告知他需要带上棉被等生活物品，小王称没办法住。



自如安排给小王的隔离整租卧室。图/受访者提供视频截图

“我后来想想不对，而且另外两个室友回复我说他们10号以后回。”小王当夜又拉着行李箱返回了原住处。而这一次夭折的搬家，让他感冒了。**“但让我这样还在隔离期的人乱跑，我也是服气自如。”**

此后，自如管家再未联系他。

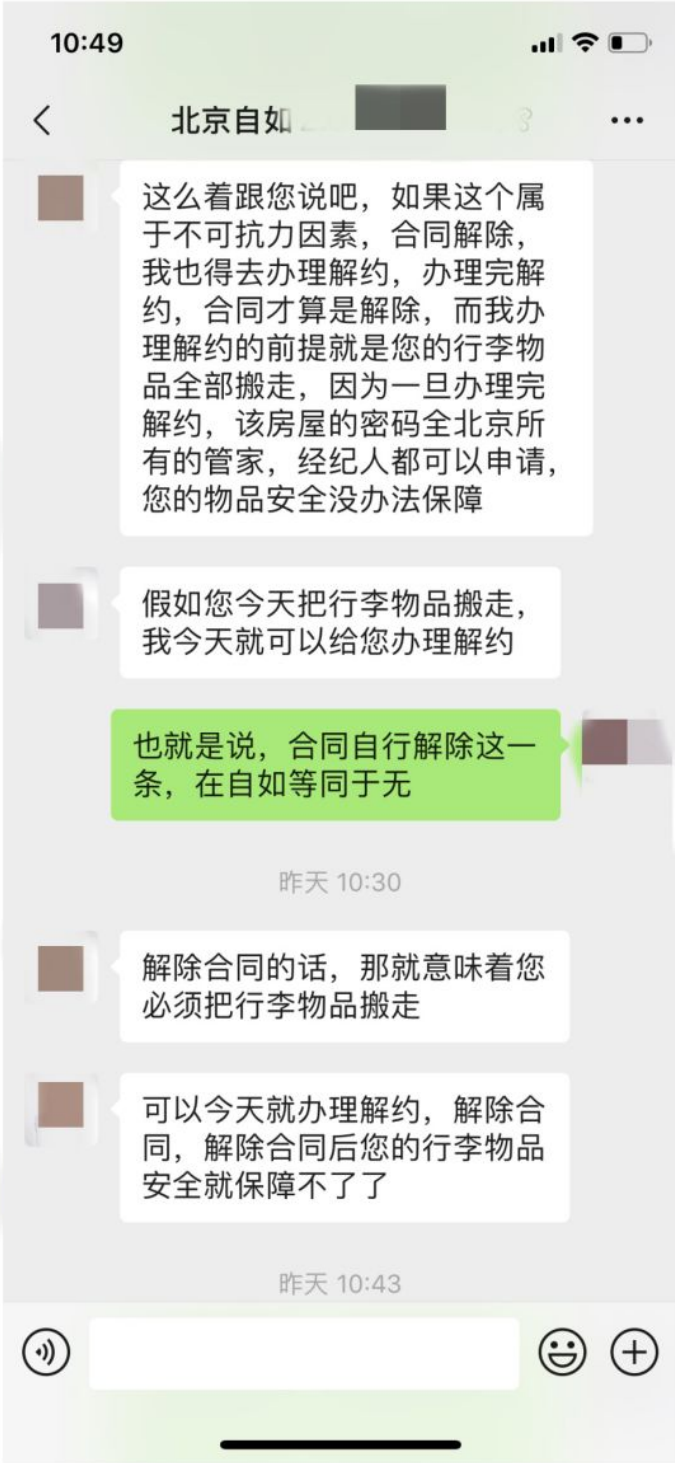
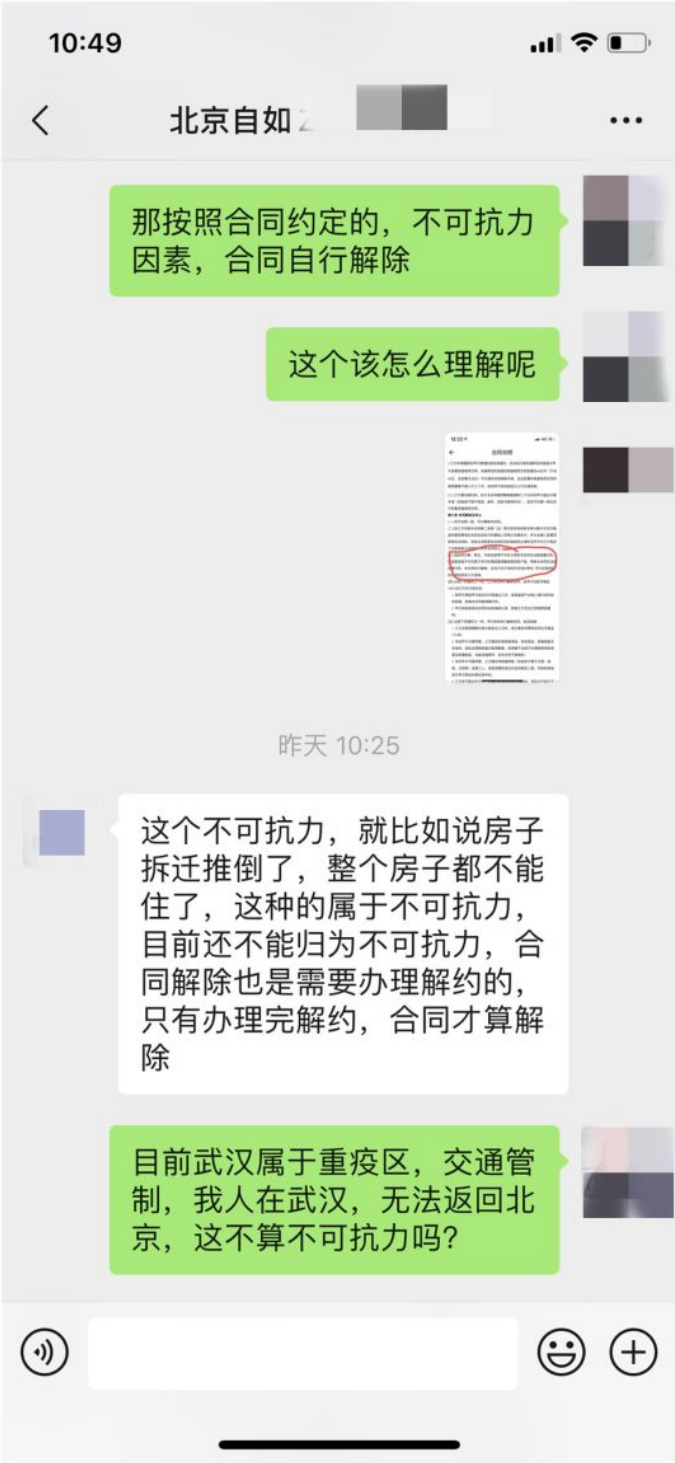
“病毒是通过户籍传染的吗？”除了认为自己的正当权益被侵犯，小王还觉得自己作为湖北人被歧视了。

因为湖北人身份受到影响的自如客不只他一人。

小王告诉中国新闻周刊，其所在的租客群内有一名武汉人，因封城无法按期返京，但被自如要求正常交房租，“一个月房租5500块。”

“自如否认当前武汉暴发的疫情，交通管制属于（租房合同中所说的合同可自行解除的）不可抗力。”
汤敏（化名）是在北京工作的武汉人，租住在东城区和平里的安外花园，每个月的房租加上服务费、利息共6821.75元。因武汉封城，她至今未能回京。

自如针对武汉地区的房源提供了2月房租减免50%的优惠，此前对武汉籍在外地租房的租客并未有相关措施。2月1日左右，她联系管家称想退租，但对方称她是单方面违约，需要缴纳违约金。并称如果要解约，需要她将个人的行李物品全部搬走。



为了不影响征信，汤敏已经交了2月份的房租。但她同时拨通了北京12345政府服务热线。

2月10日，投诉得到了管家的回应：“关于您的诉求我们目前只能满足两点：一个是给您办理无责退租，一个是协助您的朋友帮您收拾行李物品。”

“行李没办法处理，自如不能帮忙寄存（行李），也不减免房租”，汤敏对中国新闻周刊说，她只能等疫情稳定再去办理退租。

自如：涨价是“极个例”

问题远不止这些。

多名租客在网上发声，称自如利用疫情期间租客不便搬家、还未到复工时间等特殊性，大面积多地区哄抬租金，续租普遍增长10%-30%。

自如官网显示，自如客有近300万人。面对舆论压力，自如2月10日回应称“已经跟进到租客，多是因长租客想改为短期续约引起，与租客基本达成共识”。

自如CEO熊林也在朋友圈称，“自如客户续约价格出现大的波动是极个例情况”。因为舆情汹涌，熊林的个人认证微博关闭了评论，其曾于2月1日表示，“听到所有的声音，大家庭，事情一件一件去解决”。

但租客对此不买账。“没有共识，只有自如单方面的强制定价。”“作为长租客户，刚续约被涨价15%。”“疫情当头，盘剥租户。”

南京的自如客小鱼（化名）就遭遇了涨价。她是长租1年、续约1年，“我是老用户，加上自如信用分达到标准，续租的服务费打63折，但房租涨了5%。”小鱼称，年前她曾咨询管家续约的问题，对方称续租的话租金不变。但年后，却被告知系统变更，租金上调了。

服务暂停却照收服务费也是众多自如客不满之处。小鱼称，自己的租房已近一个月没有上门保洁。而服务费已在签合同同时一次结清，是全年房租的10%。

北京的自如租客阿哲同时也是3个维权群群主，群成员近1000人。他告诉中国新闻周刊，他们遭遇的问题基本相似，诉求包括减少房租，退还无法提供服务期间的服务费，续租涨幅不超过3%，无责退租以及疫情期间不强制要求搬家等。

但阿哲表示，目前没有一个维权成功的。

2月11日，中国新闻周刊就上述问题拨通了自如客服电话，系统提示音称“受疫情影响，自如客服放假至16日”；当日给自如官网公布的媒体联系邮箱发出采访请求，至今未收到回复。

2月12日，自如发文称为因疫情导致无法如期返回租住城市又到了续约期的自如客推出一个月灵活选择，为2020年3月1日后返回并继续居住的租客减免2月全月服务费。关于无责退租方面，届时向因疫情导致2020年3月1日后还无法返回租住城市并暂时不考虑继续居住的自如客办理。



在小鱼看来，“这个声明没有说明之前租期到了，已经不得已短期续约的租客的损失如何退回。”

小王看到声明后联系了管家，对方直言“现在不知道如何去界定这个3月1号，万一说只针对湖北地区呢？要证明呢？……”。

当天，小王被告知可以无责退租，地区经理让他不要在群里说此事，因为他是个例，“原则上不可以（无责退租）”。

律师：租客应勇于维权

秦兵房产律师团队律师张皓然和广西广正大律师事务所律师雷家茂接受中国新闻周刊采访时均表示，**如租户所言属实，自如的部分行为并非合理合法，租户可发声维权，相关部门应加强监管。**

在湖北籍租客小王隔离期间被自如要求换到整租房子一事上，张皓然认为，非常时期原来的租房合同仍旧有效。而小王被要求搬到整租房子后需付与合租卧室之间的差价，小王完全可以不同意，且自如不得以此为由解除合同。

自如给小王提供的第二种选择为搬到整租房子内隔离，只需支付原来合租卧室的房租。张皓然表示，自如供租客进行短期隔离的场所应与原房源在同一小区且该场所应当经过全面消毒。此外，按照《传染病防治法》规定，即使为了防控大局，自如并无权力直接隔离租客，且应当为租客提供生活保障。

“合租房风险确实比较大，能理解自如的忧虑，但这个举措太过简单粗暴，助长地域歧视。”张皓然称，如果合租室友在14天内不返回，那么完全可以在原住处进行隔离。

张皓然同时指出，如果自如利用租客“不便搬家”（社区禁行限制等原因）、未到复工时间无法返程、返程后被要求自我隔离14天、自湖北等重点地区返程需要强制隔离14天等困顿情形，向租客提出涨价续约的要求，则具备《民法总则》第151条“显失公平”情形之嫌疑，此类合同即使签订了，后续也是可以撤销的。

作为在北京租房的武汉租客，因为疫情不能返回租处，汤敏能否申请无责退租？

2月10日，全国人大常委会法工委表示，当前我国发生新冠肺炎疫情，为了保护公众健康，政府也采取了相应疫情防控措施。“对于因此不能履行合同的当事人来说，属于不能预见、不能避免并不能克服的不可抗力。”

雷家茂表示，因疫情防控需要政府对武汉等地进行“封城”或管制，若导致这些地区的租客长时间无法返回租处或外地的租客无法返回武汉等地的，因患上新冠肺炎需要长时间治疗隔离的，租客可以解除合同即退房，并且不需承担违约责任。

针对未提供服务能否照常收取服务费的问题，张皓然对中国新闻周刊表示，“在自如未提供合同约定的服务内容时，租客对于其提前支付的1年的服务费，是有要求部分返还的权利的。”

两位律师皆表示，若自如行为属实，租客应为自己维权。**在雷家茂看来，租客可采取与自如进行协商、向有关部门进行举报、提起诉讼等合理、合法的方式进行维权。**张皓然则强调租客要有证据意识，应当保留好房东的微信记录、短信记录、通话录音等。

推荐阅读



新冠病毒，人类对它的了解只是冰山一角



知名研究机构报告：新冠疫情对全球经济影响集中在上半年



疫情冲击下的中国经济，专家：补贴比减税更管用



一周刊君大家族



中国新闻周刊

X



有意思报告

X



壹读



哎呀我兔

X



中新汽车

X



中国慈善家杂志



转载或商务合作 回复关键词/转载/合作