

“买房时他们说，南看公园无敌美景，东看小区园林设计，结果现在南面被高墙挡得严严实实，东面只能看到连廊屋顶，这111万元的‘景观溢价’花得太冤了！”近日，市民王女士向“新民帮依忙”求助，称其新买的普陀区苏河和樾府（备案名：苏堤雅苑）2楼新房，实际视野与开发商销售承诺大相径庭。她表示，自家房屋面积仅比同楼层隔壁户大1.09平方米，却因多一个东向视野的“景观溢价”，总价贵了约111万元，如今“景观溢价”落空，她质疑开发商存在虚假宣传，定价逻辑也不合理。记者随即展开调查核实。

# 新房南望公园东看园林？ 实际围墙屋顶成“景观”！

## 总价比隔壁邻居贵了约111万元但“景观溢价”落空，业主质疑开发商虚假宣传

消费维权



◀ 沙盘模型显示景观墙不高于2楼地板



▲ 现场景观墙高度比沙盘模型高  
◀ 王女士新房的东面视野被屋顶遮挡  
本版图片均为受访者提供

### 新房南侧视线被挡

越秀·苏河和樾府（备案名：苏堤雅苑）位于普陀区光复西路3850弄，由上海樾富房地产开发有限公司开发，预计今年9月正式交付。王女士告诉记者，2024年11月，她首次接触了解该楼盘，同年12月15日与开发商签订商品房预售合同，购置了8号第2层（1层为架空层）一套198.25平方米的房屋，总价达1911.5265万元。

“当时销售员明确说，我家算是景观房，1楼架空层较高，小区南侧景观墙高度不会超过2楼地板。”王女士回忆，销售员承诺，从2楼家中可以轻松越过景观墙和墙外的光复西路，看到苏州河边的半马苏河公园，“虽然看不到苏州河本身，但这样的景观已经很好了”。此外，她查看小区沙盘模型时，也确认南墙高度未超过2楼地板，这让她对南侧视野充满期待。

然而，随后两次的预看房让她有点狐疑。第一次，她只能在3楼观察，感觉景观墙的实际高度似乎有点高。第二次，她在2楼观察，视线被遮挡，根本看不到公园景观，非常压抑。根据王女士目测，实际景

观墙高度比沙盘显示的明显增高了不少。

### 东侧望去满眼屋顶

如果说南侧视野被挡让王女士失望，东侧的景象则让她遭受了第二波打击。据王女士介绍，销售员称她所购的8-201属东边套户型，比同楼层中间套8-202多一个东向视野，向东可欣赏小区的景观设计。

记者在网查询了解到，苏河和樾府的小区景观设计，以“一半公园一半城”为核心理念，由北京顺景园林操刀设计，主打将外部半马苏河公园的自然风光延伸至社区内部，打造“双重公园”体验。但王女士提供的现场视频显示，从她家2楼东窗看出去，视野几乎被楼下风雨连廊的大面积屋顶全覆盖，满眼都是水泥屋顶，毫无景观可言，“所谓的东向小区园林视野，根本无法兑现，反而十分碍眼”。

### “景观溢价”名不副实

南侧、东侧视野双双“翻车”，原本期待的景观房变成了“围墙房”“屋顶房”，这让王女士郁闷不已。她表示，自己所购的8-201单价96420元，比8-202单价贵了5093元；面积只大了1.09平方米，总价却贵了约111

万元。“销售员说，贵就贵在8-201比8-202多了一个东向视野，属于景观溢价。”

记者查看该楼栋“一房一价”表发现，这种“景观溢价”并非个例，而是贯穿多个楼层。该楼实际总高12层，基本上01室（东边套）都比同楼层02室（中间套）贵约111万元（面积均相差1.09平方米），部分楼层价差甚至达112万元。

而这样的“景观溢价”情况十分普遍。王女士家的相邻门洞7号（属同一栋建筑）也是这样。7-202（西边套）单价每平方米94931元，比中间套7-201单价贵了3608元；面积只大了1.09平方米，总价贵了约81万元。“原因也在于7-202比7-201多了一个西向的视野。”7号其他楼层的02室普遍比01室价高。

通过上述比较可轻易得出一个结论：同楼层，价不同，区别就在于“景观溢价”。王女士表示，目前因景观墙偏高影响视线而与开发商交涉的2楼人家不止一户，而她“最冤”：不仅南侧视线被挡，东侧还被连廊屋顶遮挡，而7-202的西侧窗外并无此类遮挡。她质疑，开发商的定价逻辑不合理，且在售房过程中存在虚假宣传、误导消费者的行为。

### 相关部门介入调查

王女士表示，在与开发商人员的沟通过程中，对方承认沙盘中的景观墙高度与实际景观不符，称是“考虑仪式感、隐私和风水等因素，在实际施工时做的调整”，还解释原本错落的景观墙，在增高拉平后更具仪式感。目前，开发商已提出两套“改善视野”的解决方案，但双方尚未达成一致。

王女士提供的沟通录音也印证了这一说法。记者在录音中听到，开发商工作人员明确表示，沙盘中的景观墙高度与实物存在差异，且景观墙设计方案未纳入报规图纸，实际施工中确有调整。

但当记者致电开发商一名工作人员时，对方的说法却出现差异。该工作人员解释，小区景观墙、风雨连廊屋顶等设施于2024年10月完工，“符合相关规划审批要求，与图纸一致，后期未做任何变化”，且完工后已陆续对客户开放实景展示。而王女士是2024年12月购房，“建墙在前，购房在后，王女士购房前理应知晓景观墙、连廊的高度及视野情况”。

对于沙盘与实际景观的差异，该工作人员称，系沙盘按比例缩小及建模过程中产生的“误差”。针对“景观溢价”名不副实的质疑，对方表示，房屋定价已充分考虑各类因素（包括不利因素），“符合市场定价规律”。她还给出了不同的对比依据：王女士所购的201室，比同面积的301室便宜约149万元，301室比501室（未设401室）便宜约50万元，501室比601室便宜约30万元，601室比701室便宜约15万元。记者注意到，随着楼层增高，上下楼层之间的价差幅度在逐步减少。这是不是间接说明，201室和301室的价差最大，所以视野差异幅度也是最大的？

至于同楼层2楼4户中为何王女士家单价最高，该工作人员仅提及西边套存在西晒导致能耗高的不利因素，未给出更多合理解释。

记者了解到，目前上海市规划资源局、普陀区市场监督管理局、普陀区绿化市容局已介入此事，正在调查处理中。对此，“新民帮依忙”也将持续关注。本报记者 陈浩

# 旧冰箱收了新的没来 家中冷冻生鲜变质

## 本报介入后，电商平台、商家提出新方案与消费者达成和解



“本想给母亲家换台新冰箱，没想到被商家放鸽子坑惨了！”近日，市民吴女士向“新民帮依忙”反映，她在电商平台小米官方旗舰店购买小米冰箱，却遭遇连环“爽约”：先是旧冰箱回收延期，再是新冰箱“暂时缺货”迟迟不送达，老人一度因此陷入无冰箱可用的境地，家中生鲜大量变质，日常生活大受影响。

据吴女士介绍，母亲家中的西门子冰箱使用年限过长，制冷效果大不如前。恰逢国家推出了家电以旧换新补贴政策，她打算在春节前为母亲完成冰箱的升级换代。2月6

日，她在一家电商平台的小米官方旗舰店，下单了小米430L十字对开门冰箱，享受补贴后实付价1638元。“按相关流程，平台会派人先上门回收旧冰箱，再送新品。”但等了几天，也不见有人主动联系，吴女士询问平台客服，对方以“临近春节人手紧张”为由，提出推迟到春节后再上门回收。

2月21日，平台终于派人上门将旧冰箱收走。可吴女士母亲在家等了2天，也没盼来新冰箱，联系商家才被告知，该款产品“暂时缺货”，可能要5—10天后才发出。“既然没货，为什么还要让我下单？为什么在半个月的等待期里刻意隐瞒？”吴女士气愤地表示，商家的做法无疑是将消费者“架在火上烤”。更棘手的是，旧冰箱已

被拉走处理，导致母亲家中大量冷冻生鲜因无处储存而变质，家庭生活秩序一度陷入混乱。“最让我不解的是，商家明明知道没货，为什么还让人来回收旧冰箱？这不是存心为难我们吗？”为了不影响母亲的正常生活，吴女士只得忍痛从其他平台重新下单购买冰箱，以解燃眉之急。随后，她正式向小米及平台提出退款及合理补偿要求，但起初仅收到商家60元抵用券的敷衍方案，双方无法达成共识。

记者第一时间联系了涉事平台客服热线核实，工作人员经核查商家确实因库存问题无法履约。平台方面对给消费者带来的困扰表示了诚挚的歉意，并表示此前的沟通流程存在疏漏。经过记者

的持续跟进与协调，昨日下午，平台向吴女士送达了新的更具诚意的解决方案。吴女士最终确认与平台达成一致，对处理结果表示满意。“非常感谢‘新民帮依忙’的介入，平台和商家都再次向我诚恳道歉了。”吴女士在给栏目的反馈中说道，“希望他们能吸取教训，以后遇到缺货情况，务必第一时间告知消费者，诚信经营。”

本报记者  
房浩



本版编辑/曹柳曼  
视觉设计/戚黎明