

假冒公司、优惠合同和工程漏洞最常见——

# 消费者谨防装修“三大坑”

秋冬之际,家庭装修又将迎来一波小高潮。但装修猫腻太多,从买材料、施工到验收,各个环节稍不注意就会中招。据中消协不完全统计,2017年前三季度,全国有关行政管理部门共立案查处2762件涉及家装的违法案件。

根据这些案件,记者整理出装修中消费者最容易忽视的三大“陷阱”,以帮助消费者规避这些坑。



## “游击队”冒充“正规军”

“因为遇到不靠谱的装修公司,我等了一年多还没有住进新房。”提起自身经历,江苏徐州市消费者王先生就生气。

去年6月份,王先生与一家装饰公司签订了装修合同,缴纳定金6700元,要求装修公司于当年10月28日前出具设计方案。几个月后,当王先生找到装修公司索要设计方案时,装修公司要求王先生必须交清30%首付款才提供设计图,否则前期缴纳费用不退。当王先生交齐30%首付款合计21000元后,装修公司还是没有出具设计图。

“经过半年多沟通,装修公司出具了设计图,也再三承诺不满意可以再改。但一年多过去,他们仍不能出具合格的设计方案。”王先生只好要求与装修公司解除合同并退还缴纳的21000元首付款,却遭到装修公司拒绝。今年8月10日,王先生投诉到徐州市消费者协会。在消协调解下,由经营者一次性退还消费者王先生现金20000元。

“中消协统计显示,在今年前三季度2000多起家装投诉案件中,63.7%的案件涉及市场销售,其中包括无证经营、伪造产品产地、伪造或者冒用产品标识等问题。”中消协投诉部主任张德志表示,由于家居家装行业市场准入门槛低,大量缺乏资质的经营者甚至“打游击”承揽家装业务,部分经营者缺乏诚信,或低价揽客,或无序竞争,服务质量参差不齐,不仅严重影响消费者消费品质,损害消费者合法权益,引发消费者投诉,而且影响行业整体形象,使消费者对装饰装修消费心存顾虑,正规运作的企业业务量也被动减少。

他建议,消费者选购装修服务和建材商品时要选择信誉可靠、质量好的商家,查验其证照和资质等级证书是否齐全。消费者也可以通过国家企业信用信息公示系统查看其是否按时参加企业年报、有无行政处罚记录等信息,或者可以通过一些家装网站了解其口碑、知名度和信誉度等。

## 优惠合同有伏笔

近年来,不少家装公司为招揽客户,推出套餐、团购价等低价策略吸引消费者。

这种装修模式主要是通过对主辅材料、家具、配饰等产品的整合,根据不同套餐额度提供相应的装修方案,同时还可以根据消费者个性化的需求作出调整,让不少消费者很心动。

但装修公司往往没有告诉消费者,“套餐仅供参考”,在消费者交意向金、预付款或者定金后,装修设计人员会根据上门测量结果,出具“真实的”装修预算。这笔费用通常远远高于消费者选定的套餐,但此时如果消费者不认可,经营者就有各种理由不退还消费者所交预付款。

广东广州市消费者戴先生就差点吃了这个亏。“2016年5月份,我看到广州天蒂家室内装饰设计股份

有限公司做的‘99800元全包80平方米的二房二厅一厨一卫全屋装修’广告,就在门店开业当天到店了解具体情况。”戴先生回忆说,“销售员告诉我开业当天交10000元,就可享受99800元全包含套餐。”

于是,戴先生当日在门店签订《预定合同》并支付10000元。后来的事情只能用“糟心”来形容。

“交钱后,公司就没有了声音,我催了很多次,一直到7月份,公司才安排工作人员上门测量,此后则再无进展,承诺的全包套餐内以各种‘不包’拒绝兑现。”最让戴先生愤怒的是,他提出解除合约时,被告知该10000元属于定金,如消费者要求解约则定金不退。

今年3月15日,戴先生向广州市消费者委员会投诉,诉请解除合同并退回定金。经调解,公司同意退款

8000元。

张德志介绍,今年前三季度的装修案件中,11.4%有关虚假宣传问题,比如促销活动的广告和其他宣传,内容不真实、不合法、不清晰,使用含糊、易引起误解的语言、文字、图片,有些合同还以保留最终解释权为由,损害消费者的合法权益。

他建议,消费者在与家装公司签订合同时,内容要明确、详细、可操作,比如在装修套餐合同中,应标明家装涉及材料的品牌、型号,不能笼统地用“国内名牌”“国际名牌”之类的字眼代替。如果委托装饰公司选择建材的话,要妥善保存装饰公司提供的预选材料样品,以便日后检查对照。合同中要详细注明施工工期、质量要求、装修材料明细表等,同时还要约定好违约金的赔付比例,要明确工程延期装修的违约金。

## 看不见的工程漏洞

好不容易能住进新家了,却看到鼓起来的瓷砖、不平整的墙面、漏水的马桶,业主心情肯定不会好。根据中消协的统计,24.9%的装修案件是有关家装质量问题,一是安装不合格;二是管线等隐蔽工程铺设不合格;三是墙面、地面不平,瓷砖空鼓、墙面裂缝等。还有些投诉是关于产品质量的,包括“在产品中掺杂、掺假,以假充真,以次充好,或者以不合格产品冒充合格产品”“生产、销售不符合保障人体健康和人身、财产安全的国家标准”等。

福建消费者林女士就遇到了装修质量问题。2017年7月19日,林女士到福建省消费者权益保护委员会投诉称,2013年9月21日,福州市汇恒电器有限公司为林女士家安装地暖,并负责地热采暖生活热水的

安装调试和售后保养维护。

地暖设备安装完成后,试运行期间水压不断降低无法正常运行,多次调试维修均未找到原因,导致林女士无法正常使用地热采暖。“经过反复检测,才发现是地热管线有个接头漏水。挖开地板石材、地砖,重新焊接漏水点后,还是无法使用。”更让林女士无法接受的是,经电器公司售后主管再次检测,发现整根地热主管的所有接头都漏水,水渗透至全套房子地板和楼下邻居天花板上。

林女士要求电器公司赔偿5万元,双方达成和解意向,电器公司始终以各种理由不予支付。林女士投诉到福建消委会。经调解后,电器公司赔偿了林女士各项损失共计人民币5万元。

“一套房子在装修后,至少5年

至10年不会大动。但很多装修中的问题,收房时看不出来,使用一段时间后会慢慢暴露。”张德志特别提醒消费者,为保障今后出现装修质量问题时能够顺利得以解决,一定要与装修公司签订工程保修协议书,明确保修项目、保修期限等相关事宜。

“根据《住宅室内装饰装修管理办法》第六章第三十二条的规定:在正常使用条件下,住宅室内装饰装修工程的最低保修期限为二年,有防水要求的厨房、卫生间和外墙面的渗漏漏为5年。”张德志建议,消费者与家装公司签订工程保修协议书时,要将《住宅室内装饰装修管理办法》规定纳入其中,以保证家装服务质量。如果能同经营者协商,延长相应的保修期,就更好了。

(据《经济日报》)