

霸王条款、工期拖延、货不对板……

细数装修市场乱象

春暖花开，又是一年装修季。记者梳理新华社客户端“全民拍”和黑猫投诉平台相关维权线索发现，装修市场霸王条款、工期拖延、货不对板、维权艰难问题依然频出。



(网络图)

装修过程

都有哪些陷阱?

从选厂家到签合同,从选材料到定方案,多个环节暗藏的陷阱,让消费者感叹“防不胜防”。

一位上海消费者在黑猫投诉平台上投诉,在交完意向金后,上海沪佳装饰才告知他部分材料费和人工费未包含在最初的报价之中,让他觉得“被套路了”。当他表示不再和对方签订装修合同后,对方拒绝退还意向金。“这种霸王条款让人无法接受。”

工期拖延、货不对板。天津的张先生在“全民拍”投诉说,2021年3月与一家名为梅帝奇的全屋定制厂家签订装修合同,约定3个月内完成全部橱柜、浴室柜等定制安装工作,但直到9月底还未能全部完工,“商家多次推迟上门安装时间,家具与样板家具使用的材料相差甚远,几个月消耗下来心力交瘁。”他说。

售后维权举步维艰。在黑猫平台上,有消费者投诉,他与好莱客签订合同定制全屋家具,验收时发现有的板材开裂脱皮。“合同书上约定的质量保修期是5年,但商家却拒绝质保服务。”

装修维权咋这么难?

装修市场类型众多、水平参差不齐、信息极不对称,消费者维权面临多重困难。

——“辨坑”能力有限。河北省法学会法律专家部专家顾问赵哲锋介绍,一些装修企业利用信息不对称的优势,故意向消费者隐瞒或弱化在装修过程中的风险,并在合同上动手脚,将风险转嫁给消费者。“一旦发生纠纷,消费者往

往因为合同条款不利和证据欠缺让自己处于不利地位。”赵哲锋说。

——装修层层转包,消费者维权无门。许多消费者是和企业签订的合同,但实际装修由企业下属的经销商完成。专家认为,这种层层转包的方式,不但让材料质量无法保证,也让消费者在后期维权时找不到人。一位消费者表示自己

与一家装修公司签订合同,但遇到了经销商跑路的问题,“想要维权都不知道该找谁”。

——维权成本高。许多消费者在与商家协商无果后会选择通过法律途径维权,但由于涉及金额不高,审理周期较长,高额的维权成本足以让部分消费者望而却步,法律途径反成商家“护身法宝”。

如何让消费者不再提心吊胆?

加强装修行业“全链条”监管。重庆大学法学院副教授罗勇建议,相关部门可探索制定装修合同模板,从合同订立阶段就开始介入监管,同时对相关企业开展核查工作,并建立行业退出机制,严格把关装修行业服务质量。赵哲锋也建议,市场监督管理部门及行业协会应当加大监管力度,对恶意隐瞒装修风险造成消费者损失的要坚决予以查处。

完善行业内部的监督规范。天津市社会学会会长张宝义认为,装修乱象频

发,是由于部分商家运用各种手段欺骗消费者。“除了加强监管外,行业内部的自查自纠也非常重要。”他建议,相关部门应尽快出台相应措施推动装修行业商会的成立,发动行业内部力量坚决杜绝行业乱象。“通过成立商会,来规范装修行业,让那些有信誉、质优价廉的企业有更多发展机会,让欺骗客户、以次充好的企业寸步难行。”张宝义说。

消费者要进一步加强合同意识和法律意识。专家提醒,在签订合同之前对

合同中涉及的相关权利义务及违约条款进行准确理解,必要时可以咨询专业法律人士。上海德禾翰通律师事务所律师张杰说:“工作人员的口头承诺是难以发生法律效力的,消费者对此类口头承诺应该保持警惕,要将商家的承诺在协议中进行明确。”

“消费者在挑选装修厂家时,也要尽量选择口碑好的大品牌,避免‘馅饼’变‘陷阱’,贪小便宜吃大亏。”张宝义说。

(据新华网)