

近年来,装修行业不断发展,家装纠纷也一直居高不下,主要以家装建材商品质量、装修工程质量、保修问题和装修合同争议为主,投诉涉及金额有逐年上涨趋势。3月13日,记者从呼和浩特市室内装饰协会家装直属投诉站了解到,装修市场纠纷成为消费领域投诉热点。



装修过程中的“坑”,你踩过吗?



不履行合同义务

2023年8月20日,家装直属投诉站接到刘先生投诉。刘先生称,他将位于桥华世纪村居华元的一套房屋交给某装修公司装修,双方签订了合同,但是对方却不履行合同义务,中间出现不合理增项,工期一再拖延,给他的生活和工作带来影响,他曾多次与装修公司沟通,都没有得到合理解决。

投诉站工作人员随即联系了装修公司负责人,将双方约到投诉站进行调解。通过各自阐述及消费者诉求,工作人员与装修公司负责人积极沟通,经过调解,双方达成协议:消费者和装修公司解除装修合同,工程完工量经核定后,双方协商工程款多退少补。

据呼和浩特市室内装饰协会会长于俊梅介绍,近年来装修投诉热点主要体现在:装修工期延误,如经营者不按合同约定时间交付家具产品或不按约定时间施工;全屋定制家具货不对板,如家具成品的尺寸、款式、颜色与合同约定和设计图不符;家装材料以次充好,以普通材料冒充环保材料,如宣称家装材料为“欧标”,但实际并无相关具体标准;家具建材卖场以约定或单方声明排除法定责任,如卖场内商家跑路,卖场以消费者未直接与其签订购买合同为由,拒绝承担柜台出租者义务。

“近年来,我们也呼吁家居卖场加强对商家的管理,对于存在撤场风险的商家,要及时对消费者做出预警。因商家撤场造成的纠纷,卖场应当承担连带赔付责任,不能以未使用卖场合同、未‘统一收银’等理由作为挡箭牌拒不担责。”于俊梅对记者说,消费者在选择装修公司时,要重点关注经营者的资质、质保服务、评价等方面信息,签订合同时要对装修质量的标准进行明确和量化,重点审查质保条款、违约责任等内容,注意及时留存证据。装修公司应当依法诚信经营,将可能产生的增项和预估价格充分告知消费者,树立良好的品牌形象。

注意及时留存证据

地砖现划痕 责任难划分

2023年5月19日,翟先生向家装直属投诉站投诉称:他与呼和浩特市某装修公司签订了装修合同,可在装修过程中,地砖出现严重划痕(地砖由翟先生自行采购),在与装修公司协商赔偿问题时产生分歧,对方认为是地砖本身质量问题导致划痕。翟先生又找到地砖经销商,而经销商认为,铺设地砖时没有做好防护措施。不知该怎么办的翟先生只好找到家装直属投诉站请求调解。

接到投诉后,工作人员第一时间联系装修公司和地砖经销商,约好三方到装修现场查看,地砖确实出现很多划痕,可现场无法鉴定是由哪方的责任。

经过工作人员与三方当事人沟通调解,达成一致意见:由协会找专业检测机构对地砖进行检测,如果是地砖质量问题,损失由地砖经销商承担;如果不是质量问题,损失由装修公司承担。后来经专业检测机构检测,结果显示地砖质量合格,损失由装修公司承担。

这些建议要记住

于俊梅接受采访时表示,根据近年来家装市场投诉热点,协会也为需要装修房屋的市民提出一些建议:

选择正规的装修公司:查看营业执照、资质证等合法有效证件,查看办公地点、施工现场,能否出具合格的票据,有无售后保障。

防范装修合同书中的漏洞:推荐学习运用《呼和浩特市家庭装饰装修工程施工合同》。签署中要注意几个问题:签约双方信息(包括双方电话、负责人身份证号码)、合同、收据、图纸、报价等并加盖公章。避免信息不完善,后期双方扯皮。明确各节点验收时间,合同中必须标明装修的具体要求和完工日期,避免出现延期纠纷。合同中,使用到的材料都需注明具体品牌和型号,防止以次充好现象的发生。合同中一定要有相关保修的条文,并且责任明确,如果是施工或材料的质量出现问题,装饰公司应承担全部责任。所有承诺需以书面形式在备注中说明,认真阅读合同各项条款后再签字确认。

文/草原全媒·北方新报首席记者 高志华