

## 说说房屋装修那些事

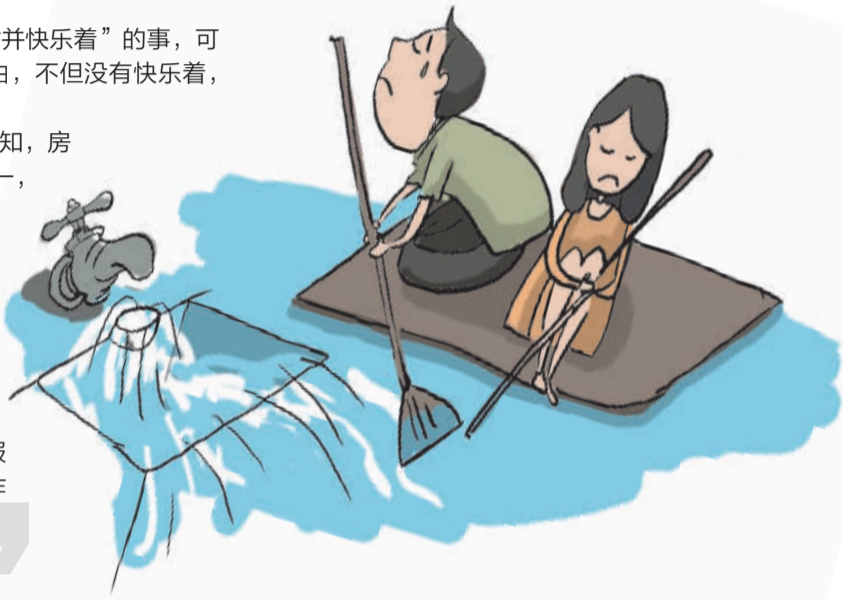
### 看消费者怎样给自己的糟心经历讨说法

房子装修,一般而言,是一件“忙并快乐着”的事,可是不也有不少消费者因这样或那样的因由,不但没有快乐着,相反还窝了火、烦了心……

笔者从市场监管局投诉举报中心获知,房屋装修投诉一直是消费投诉的热点之一,虽然这两年楼市低迷,但房屋装修的投诉却还是一年比一年多。数据显示,今年1月1日至11月20日,全市12315热线共接到关于装修方面的消费投诉410件,相比2012年和2013年同期的279件和370件,分别增长了46%和10%。

以下是笔者从市场监管局投诉举报中心和市消保委选取的相关案例,以作提醒。

通讯员 宣文



### 因受环保处罚 两企业被撤销“信用示范”

日前,宁波市市场监管局联合人社、环保、地税、国税以及人民银行等六部门召开信用管理示范企业联合认定会,评审2014年度宁波市信用管理示范企业。拟认定2014年度宁波市信用管理示范企业共101家,其中新申报66家,续展35家,另有两家企业因2014年受到市环保局行政处罚而被撤销认定。

我市信用管理示范企业认定工作已持续6年,共认定示范企业294家,其中有效期内的237家,对推动企业诚信体系建设起到了积极作用。

### 东钱湖市场监管分局 邀代表评议工作

11月11日下午,东钱湖市场监管分局举行“向人民汇报,听群众心声,请百姓评议”活动,来自辖区社会各界的代表共40余人以无记名投票的方式,对该局工作进行评价。

此次评议活动邀请的代表一般市场主体占了70%,曾被处罚过的市场主体占10%,另有区人大代表、政协委员、消费者代表、社区代表占20%。评议内容除了既定的服务地方经济社会发展、维护市场经济秩序和党风廉政建设三项,还包括自定评议内容。结果显示:与会代表对该局服务发展方面的非常满意率为93.71%,基本满意率为6.29%;维护市场经济秩序方面的非常满意率为92.21%,基本满意率为5.29%;党风廉政建设方面非常满意率为96.3%,基本满意率为3.7%。

### 鄞州为企业打假护牌

11月17日,鄞州区市场监管局联合横溪品牌指导站及李氏集团负责人一同赴台州椒江,在当地市场监管部门的大力配合下,一举捣毁了台州某机电有限公司多处制假窝点,共查获侵犯李氏实业“VOYLET”“ABSTjet/h”“明治”等商标专用权的喷漆枪2000余件,总货值达20余万元。

一个多月前,李氏集团通过对商标的监控、线人的摸底以及客户的反映,了解到台州市椒江区某企业有侵犯自己公司商标专用权的情况,遂通过横溪品牌指导站反应到了区市场监管局,并最终有了这场联合赴市外的打假行动。

### 慈溪小食杂店整治有成效

从今年4月起,慈溪市市场监管局结合食品安全“百日严打”专项行动,对辖区小食杂店进行全面整治规范。截至目前,共出动执法人员4670人次,检查食品经营户9653户次;清理不具备经营主体资格的经营户760户,对经营事项与实际经营不符合90户经营户责令改正;对校园食杂店、周巷批发市场等重点区域实施定量抽检450批次,立案39起,罚没款3.91万;指导规范小食杂店落实各项标准,辖区13801户食杂店经营户做到100%签订食品安全责任书,100%建立台账登记制度,100%建立信用档案。

通讯员 宣文

### 新橱柜半年发霉发黑

11月5日,消费者陈某夫妻二人来到象山石浦消保分会投诉,称其今年3月初,经木工仇某介绍在石浦某装潢材料经营部购买了木工板、饰面板等木料进行装修,并于7月初装修完工。9月份开始,发现新制作的橱柜、衣柜、书架等面板陆续出现不同程度的膨胀、发霉发黑现象。当时就怀疑买的木料有质量问题,然而与装潢材料经营部交涉了近一个月仍无结果,无奈之下只能求助于消保组织。

经现场调查核实,消费者反映的基本属实,但在具体调解过程中,消费者、经销商及经营部三方各执一词。陈某认为是装修的木料存在质量问题,要求经营部负责拆除重新装饰,并承担一切费用,包括因无法按时入住而产生的租房费用。经销商表示木料从正规厂家进货,保证产品质量合格;经营部则强调造成面板发黑

霉有多种原因,如夏季多雨潮湿,木料存放在不通风或潮湿地方等。

11月12日,经多次调解,消费者陈某、经营部及木工仇某三方达成调解协议,共同承担损失。消费者陈某不予支付所欠经营部装修材料款56956元,所欠木工仇某加工费20000元由经营部承担一半;木工仇某负责家装修补工作,免收加工费,修补所需材料由经营部提供。

**提醒:** 装修木材不但在购买时应注意质量,而且在储存时应注意通风防潮。内部装修还应适当考虑天气因素,特别是制作家具门窗等表层饰面,应尽量选择在较干燥的季节进行。

### 地板竟有蛀虫

10月3日,家住象山丹城的张女士在万象建材装潢市场某品牌地板经销商沈某处,购买了总价为32960元的某品牌免漆地板用于新房装修,结果才铺装十余天就发现地板里有蛀虫钻出。

跟店家联系后,店家上门更换了出现蛀虫的五块地板。然而二天以后,张女士又发现有二块地板有蛀虫,虽然店家又一次上门更换了地板,但张女士总觉得提心吊胆,天天趴在地板上、床铺下找蛀虫。最后,终于还是找到经销商沈某,要求赔偿或退货。但一直未能得到有效解决。

象山县市场监管局投诉举报中心在接到张女士投诉后,派工作人员召集消费者、经销商和地板生产厂家三方当事人进行现场调解。最终厂家代表对此作出解释:地板出现蛀虫,极大可能是木材加工过程温度不够高,木材中的蛀虫虫卵未被全部杀死,一旦温湿度适当就会孵化从而出现蛀虫。最终,三方达成和解:由厂家和经销商拆回全部地板,并一次性退赔张女士38960元。此外,地板拆除过程中导致其他内部装修的损坏,由经销商沈某予以补偿。

宁海叶女士则是因为地板的裂缝问题投诉到了长街消保分会。这批价值5000余元的木地板,铺装完不久就出现了裂缝,虽然经销商派人上门进行了维修,可是没过多久,同样的问题连续出现。屡次维修后,地板裂缝仍未能彻底解决,叶女士遂向经销商提出退还全部货款,但经销商以出现此类问题可能是气候潮湿或人为使用不当为由,拒绝全额退款。

随后,调解工作人员多次与争议双方一起到新房实地查看,最后一致认定是经销商在安装过程中预留伸缩缝过窄,导致地板出现挤压产生裂缝。经调解,经销商同意退还叶女士全部货款,另补偿叶女士1000元。

**提醒:** 购买地板尽量选择正规厂家生产的较有口碑可靠品牌,并记住具体的品牌、型号及批次,一旦出现质量或是色差等问题,可及时要求更换;另外要保留好发票、购物凭证等单据,避免经销商扯皮推诿。

### 水龙头惹祸 新房遭水淹

装修好的新房还没入住,装修使用的水龙头就无故爆裂,结果新房成了“游泳池”!碰到如此窝火事的叶女士为讨要说法,几经与惹祸水龙头生产企业联系交涉,均未能就赔偿金额达成共识,遂投诉至镇海区市场监督管理局。后经该局多方调解,叶女士最终获得赔偿7万余元。

**提醒:** 选购水龙头时,应该把水龙头底部朝上,翻看内部构件是否是铜质,全铜材质的水龙头质量相对有保证。同时部分小区的高层住宅,自来水都经过加压,压力较大,建议8层以上的住户在购买水龙头时,选择口碑和质量较好的品牌,必要时与商家签订质保协议。如果商家不能提供质量证明书,消费者则应该要求商家在收款收据上标明水龙头的详细信息,同时标明保质期。

### 新房装修一半 包工头失踪

叶先生于今年7月开始装修新房,打算春节前能搬进去。因夫妻俩工作忙,没有时间顾及装修,叶先生便找到正在同一小区装修的王某包工头负责装修。当初双方约定装修总价90000元,时间从7月16日开始施工,9月27日完工。随后,叶先生按王某的要求,前后共支付了7万余元的工程款。可令他想不到的是,交完钱后,施工人员三天打鱼,两天晒网,有时候一个星期也不见人影。到了9月份,王某的手机就一直关机。误了工期,损失了钱财,又面对现在这个无人接管的烂摊子,叶先生欲哭无泪。

**提醒:** 装修切勿图方便或图价格便宜找散工或“游击队”,一定要找有资质的、正规的装修公司,并与其签订正式的装修协议,同时尽量细化并严格约定双方的违约责任及相应赔款。这样,一旦出现纠纷,不致于投诉无门。



本版漫画 章丽珍