

## 家装套餐套路深 合同履行问题多

# 专家教你如何避开家装陷阱

记者从市12315举报投诉中心了解到,去年该中心共接到市民家装类投诉共958起,投诉主要集中在三个方面:合同履行问题最多,占到了60%;其次是施工质量问题,约占30%;售后服务问题约占10%。

要怎么避免家装过程中出现的上述问题呢?昨天,记者邀请宁波市建筑装饰行业协会质量投诉处理中心工程师李志浩,揭秘家装行业中可能隐藏的一些陷阱,希望通过这些案例,给需要家装的消费者提个醒。



漫画 章丽珍

## 套餐装修套路太深

今年2月,市民陈先生与一家家装公司签订合同,以“一口价”的方式让对方为自己的一套80平方米的住宅进行装修,并按照合同约定支付了第一笔装修款。

让陈先生没想到的是,装修刚启动,装修公司却向自己“要起了钱”。“装修公司让我额外支付一笔拆墙打墙的费用,共计6000元。”陈先生气愤地说:“难道合同

中的装修款不包括拆墙打墙的费用吗?既然不包括,为何签订合同的时候不说,等签完合同、装修正式开始了才告诉我?这不是明摆着欺骗消费者吗?”

陈先生认定自己中了装修公司的“套”,于是拨打了市建筑装饰行业协会的投诉热线。

最终,在宁波市建筑装饰行业协会的协调下,陈先生与家装公司签订了

一份“保证原报价和原合同包含的所有项目,客户不增加项目、不增加工程量、不增加任何费用”的协议,并约定“墙体改造和砸墙费用则按照实际产生的费用另计”。

特别提醒:家装合同履行约方面,首先是不按合同约定时间完工;其次是设置价格陷阱,有的企业设计师在前期报价中,故意漏项或少报工作量,先以低价诱引消费者,然后

在施工中增项,还有施工用材与合同约定的材料不一致等。以上这类问题在套餐装修中较为常见。

对此,李志浩提醒消费者不要怕麻烦,最好在签订合同前逐条逐项咨询设计师,以防止装修公司偷漏项目。此外,交订金前,一定要询问清楚订金是否可以退还,最好能写进收据。同时,要看清楚收据的内容,不明白要及时询问,以免今后出现纠纷。

## 隐蔽工程马虎不得

强弱电放在同一个盒子中、切割承重墙钢筋竟是为了安装强电分支箱……类似的家装质量投诉我们没少听说过。

去年10月,江东一个新小区业主打来投诉电话,投诉的是装修公司电线开槽歪歪扭扭,很不美观,要求重做,双方因此发生了争执。工作人员到了现场一看,发现开槽还是小问题,最大的问题是这家装修公

司不但没有资质,还将承重墙内的钢筋给割断了,这给房屋埋下了安全隐患。经过调解,装修公司焊接了被割断的钢筋,业主也与装修公司终止了合同。

家装隐蔽工程也马虎不得。去年12月,家住宁波的沈老先生打来电话,称由家装公司装修的一套新房的隐蔽工程质量多处不过关。接到投诉后,工作人员上门一看,果然查

出了水、电等多处隐蔽工程存在严重安全隐患。

“这是一起非常典型的隐蔽工程的质量投诉,水电等隐蔽工程的常见问题,大多都能在这里找到。”李志浩分析道。

特别提醒:选择装饰公司时,一定要选择有建筑装饰装修资质的正规装饰公司。之所以这起投诉会涉及这么多的隐蔽工程问题,究其原因是业主贪

便宜找小公司来装修,装修工人也未按照规范要求施工。一个正规的装修公司除了有工商部门颁发的营业执照、有固定的经营场所和固定的工作人员、能正常纳税外,还有相关建设部门考察后颁发的资质证书。一旦有资质的装饰公司出现施工质量问题,也能通过行业协会、消保委及媒体找得到对方,及时得到解决。

## 室内装饰保修期限最低两年

记者了解到,家装完工且消费者入住后出现的装修问题,也是家装投诉的新焦点。

“多数消费者在签订家装合同时都没有在意售后服务条款,直到出现问题后才后悔莫及。”李志浩说。有些消费者与装

修公司协商得不到解决后只好投诉;有的装修公司认为合同已履行完毕,不再负任何责任;还有一些装修公司虽然承诺保修一年,但在保修过程中一再推脱,糊弄了事;更有的装修公司与工程队互相推诿,谁也不管,最终吃亏

的还是消费者。

特别提醒:国家建设部颁布的《住宅室内装饰装修管理办法》中规定:住宅室内装饰装修工程竣工后,装修人应当按照工程设计合同约定和相应的质量标准进行验收。验收合格后,

装饰装修企业应当出具住宅室内装饰装修质量保修书。另外,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两年,有防水要求的厨房、卫生间和外墙面的防渗漏为五年。

记者 朱锦华 周科娜

## 买房遇到烦心事 怎么办?

又到了一年的全国消费者权益保护日,宁波市住建委房地产市场管理处和宁波市消费者权益保护委员会提醒全市广大消费者,在房屋买卖过程中,切实争取自身合法权益。

### 延期交房别惊慌,违约责任要明确

买的房如果“烂尾”了,即使起诉到法院并胜诉,最终也可能遇到“执行难”的问题。所以先不要急于向法院起诉,给开发商一点时间,希望其能尽快筹措到资金完成后续工程,这样消费者的损失可以降低到最少。如果开发商依然无法完成项目,等待辖区政府部门组织清算小组,对开发商破产、转让或拍

卖,获取项目后续完工的资金。

另一方面,在签订购房合同时,需要明确延迟交房所产生的违约责任问题。如每延迟一天,赔偿房款的万分之五。

最后,购房人事先要对开发商的资质、开发商实力等全面考察,谨防遭遇实力较差、难以把楼盘建设到足以交付的开发商。

### 广告卖点勿轻信,实地考察很必要

买房子实地考察很关键。除了多看,还要多问。首先要看楼盘规划以及政府对该区域的规划情况,并且自己考察一番,例如5分钟可到达地铁站,还是要开车5分钟。此外,还要多问,除了问销售人员,最重要的是要问其他买家以及周边居民所了解的情况,自己再去判断。

如果开发商交付的房屋虽然符合房地产买

卖合同本身的约定,但未履行售楼广告承诺,实施了欺诈行为,违反诚实信用原则,采用欺诈手段诱骗业主签订房地产买卖合同,业主有权依据《合同法》第54条第2款的规定请求人民法院或仲裁机构撤销房地产买卖合同,并可依据《合同法》第58条的规定,要么请求撤销房地产买卖合同退房退钱,要么请求按房屋价值的降低幅度要求开发商进行补偿。

### 销售承诺不作数,写进合同有保障

很多所谓的“买一楼送院子”只是一个好听的噱头。一般房产证上不会把院子的面积写上,开发商送的院子通常也只有使用权,而且还是所有业主的使用权。

在购房时,房子宏观规划(主要是外部环境)要详细约定。如户型、绿化、相关配套设施、开发商对小区的承诺等,可以以“附页”或“附条件合同”的形式签订。约定房子面积,测量方法要明晰,将开发商有关面积的

宣传材料摘要写入合同。明确交楼和房产证办理的具体时间以及无房产证、迟办房产证的违约责任。明确房子的保修期限和范围等。

### 货不对板留凭据,交付验收要仔细

一般来说,实测面积和期房面积存在误差在所难免,且多数情况都是实测面积大一些。面对这种情况,购房者应该回头看看合同中约定的处理方法,是否“超过部分”在约定的误差范围内。

未来,楼市将进入“全装修”时代。装修

货不对板的情况也许会越来越多。购房者一是在看样板房时可以拍照留作凭证,二是在签订购房合同时明确装修项目及标准,对材料品牌、档次、规格等做出详细约定,并在合同里面约定违约时的处理办法。记者 张小飞