

透视装修重灾区 2012年中家居投诉案例报告

“原本三个月的装修工程，半年了还没搞完怎么办？”“为什么预算和决算相差这么多？”在刚刚过去的上半年，尽管市场遇冷，但家居领域里的投诉事件仍然高烧不退。

据记者了解，2012年1-6月，湖南省室内装饰协会接到家居投诉共计65宗，平均每个月11宗，从去年的数据来看，虽同比下降近5.8%，但在装修总量有所下降的情况下，形势仍不容乐观。65宗投诉事件里，工程质量、售后服务、工期拖延、增项加价、游击队纠纷此五项所占比例为80%以上，其中，服务类投诉占到40%，以装修质量和工期拖延的问题最为突出。

湖南省室内装饰协会会长姚保林表示，由于行业的复杂性和特殊性，装修纠纷一向是消费维权的重点难点，尽管随着市场日趋成熟，消费者的消费越来越理性，维权意识也越来越强，但行业内有些问题依然存在，家装市场仍待进一步规范。

本期年中报告，我们将选取其中的几例投诉案件进行分析，希望给需要装修的业主以参考和警醒。

■记者 张丹

案例1

设计师+施工队,完美组合多隐患

事件回放:

今年3月，梁先生选择某品牌装饰公司为其做家装设计，设计完成之后，为了节约费用，他选择了家装游击队根据设计图纸进行装修。由于装修队不够专业，也与设计师缺乏沟通和协调，导致工程问题百出，与设计稿大相径庭。梁先生分别找到设计师和游击队负责人，却遭到双方的互相推诿，一方说工程不是由他所在公司进行施工，不应对此负责，一方则说完全按照图纸施工，拒绝对工程进行整改。问题一直悬而未决，让梁先生非常苦恼。

装协支招:

设计师+施工队，是时下长沙家居市场比较热门的装修搭配。找装饰公司嫌造价太贵，完全找施工队，又觉得毫无风格和美感可言，既要设计又要实惠的消费心理，催生了这一畸形组合。应该看到的是，设计与施工的脱节更容易导致问题，与设计师个人或者装修队建立起的松散合约关系，也将为日后维权埋下隐患。省室内装饰协会特别提醒，虽然当前法律并未强制规定家庭装修必须具备专业资质，但只有选择具有相应资质的装修公司并签订相关合同，业主才可较好地保护自身的合法权益，规避有关风险。

案例2

工期拖延致婚礼延期,坑爹!

事件回放:

去年10月，钟小姐选择了某品牌装饰公司对婚房进行装修，并签订了装修合同，合同载明工期为2011年10月18日至2012年1月18日，房子在农历年前就可交付使用。然而进场之后，该装饰公司多次以天气不好为由拖延工期，原定3个月完成的工程，6个月仍然无法交付，并且工程出现地板踢脚线长霉、家具饰面板翘裂、房门变形等多项质量问题。尽管在省装协和媒体的敦促下，问题最终得到解决，但钟小姐原定于4月底的婚礼不得不被迫延期。

装协支招:

省装协提示，为避免拖延工期，最好在合同中详细约定工程工期及违约责任。比如，可以在合同中约定，如果工程量发生变化和工程设计发生变更，工程工期可以顺延，不算装修公司违约。同时，也要约定因家装公司未按期开工或中途无故停工、由家装公司提供的材料发生质量问题造成返工或整改、工人在施工过程中发生质量问题造成返工或整改并造成施工延期等，装饰公司应照合同约定进行赔偿。另外，为更好地督促双方自觉履行合同条款，双方有必要签订违约责任及赔偿责任的相关条款。

案例3

预算等于决算?扯淡!

事件回放:

张女士的房子交房不久，选择了市面上最流行的家装套餐进行装修，原本以为套餐省钱又省心，没想到问题一箩筐。装修工程刚做到一半，项目负责人以预算价格低、材料价格上涨为由，要求增加工程款，随后又声称水电改造工程并没有包含在套餐之内，需要额外缴纳费用。此外，“套餐”中标配的厨卫用品、地板、抽油烟机，都是不知名的小品牌，质量不尽如人意。张女士表达了自己的不满，并拒绝缴纳多余部分工程款，结果家装公司就擅自撤走工人，导致装修停工。

装协支招:

省装协提醒消费者注意：一是消费者在装修时不要被广告宣传中承诺的总价款所诱惑，要理性地选择有资质、市场信誉良好的装修公司。二是需了解套餐的各项内容，交纳定金要谨慎，谨防装修公司以消费者违约为由拒不退还定金。三是消费者在确定装修方案时要明确方案内容，看清合同中各个项目是否在套餐内，特别是要注意套餐内产品和套餐外产品的差别以及个性化需要所产生的额外费用。



HOLIKE
好莱客衣柜

» 整体衣柜领跑者

好莱客总裁联袂居然之家总裁签售会

签动中国 钜惠全城

买就送柜体 签就送5800

► 提前下定更有 **99** 元鞋柜等更多惊喜等您拿!!

活动时间：2012年8月4日下午13:30 活动地点：居然之家高桥店大门广场
居然之家高桥店：88725135 红星美凯龙建材店：82896345 居然之家金源店：88783089