

# 房屋装修,

# 您踩过哪些「坑」?

本报记者 张明星



俗话说:“隔行如隔山。”这句话用在装修行业,相信很多人有很深的感受。在一年一度的“3·15”消费者权益日到来之际,淮河早报、淮南网记者走访了市消保委与市装修协会联合设置的装修纠纷调解中心,采访了该中心负责人、市装修协会会长徐翥,请他介绍了2023年一些装修过程中发生的典型案例,看看您是否也踩过过低价诱导、违约加价、以次充好等各种装修“坑”。

徐翥在我市装修行业可谓是权威人士,除了上述两个身份外,他还是安徽省消保委家装委员会专家委员、淮南市装饰消费维权专家组组长。据他介绍,目前,全市注册成立的从事装饰装修的企业约有1500家,装修户每年有两三万户。

“关于装修建材类投诉举报一直都比较多,淮南此类投诉每年在1200—1500起。”徐翥说,近年来,投诉最多的集中在“套餐装修”和“打包装修”这两类模式上。

徐翥介绍,这里面不仅涉及到格式条款,而且往往由于消费者前期特别关注价格,而忽视了具体装修明细,从而在装修过程中产生纠纷。

随后,他向记者介绍了几起典型案例。

案例一:2023年1月,消费者与某装修公司口头约定装修费用7万余元,但没有签订书面合同。在装修完成后,消费者将7万余元装修款付给了装修公司。然而,这家公司却要加价,消费者向装修纠纷调解中心反映求助。调解中心组织专业公司进行重新核算,发现实际只需要支付4万余元就够了,于是对双方进行调解。但装修公司不同意调解,便起诉至法院,主张消费者需共计支付18万元。后来,法院通过第三方重新进行了鉴定。经鉴定,装修费用也是只需4万余元。最终,法院判定装修费用4万余元,要求装修公司退还消费者多收的2万余元。

徐翥说,此案例中,虽然装修公司“偷鸡不成蚀把米”,但问题的核心在于消费者没有与装修公司签订装修合同,才让该公司有机可乘,想违规加价。因此,装修一定要签订合同,使用规范合同文本,明确双方的权利、义务、验收依据、质量标准、售后服务、交付时间、违约责任等,特别是要对装修公司承诺的内容、使用的

材料及型号、品牌等约定清楚。

案例二:消费者在某代理商处购买了一知名品牌的瓷砖,然而贴上墙后不久,瓷砖发生开裂,怀疑存在质量问题。消费者找到该品牌瓷砖代理商,却遭推诿扯皮。装修纠纷调解中心接到投诉后,找到该品牌瓷砖总部进行了协调解决。

案例三:消费者以每块160元的价格,购买了80块板材。然而,事后发现这些板材存在质量问题,与商家协商未果后,遂反映到装修纠纷调解中心。中心经调查发现,这些板材实际上每块价格只有40元左右。

徐翥表示,像案例二和案例三,都属于装修材料出现了问题,其中原因包括消费者对材料知之甚少或完全不了解,另外就是商家利益熏心,不讲诚信。因此,装修前一定要货比三家,尽量选择资质全、信誉好的装修公司,质量更有保障。

最后,徐翥建议,如果发生装修纠纷,要保存好相关证据,然后可以先与装修公司进行协商,如果协商不成,可以向消保委等机构投诉举报,也可根据合同约定进行仲裁或诉讼。

本报讯(记者张明星摄影报道)居民家中厨房下水道接二连三冒污水,让人提心吊胆的是,不知道下一次会在什么时候发生。如果是你家,你该怎么办?

近日,市民宫先生向淮河早报、淮南网记者反映,其母亲所住的观湖名居小区某栋203室,厨房下水道多次发生污水外溢,导致客厅木地板被污水浸泡。虽然小区物业也多次对下水道进行了疏通,但没过多久又会出现冒污水的情况。让宫先生的老母亲整天提心吊胆,不敢出门,生怕再冒污水,弄得整个家里臭烘烘的。

为此,记者与宫先生一同找到市物业监管部门。市物业监管部门工作人员要求物业加强对下水道的疏通,而对于宫先生希望能改管道一诉求则表示,“除非到了非改不可的那一步,否则是不能随便改管道的”。

无独有偶,在泉山湖香颂小镇,同样有一二楼住户家中也是多次发生冒污水的情况,无奈之下,该业主

将楼上的所有住户起诉到了法院,要求赔偿损失。而这些住户则将小区物业公司告上了法庭,称其没有做好下水管道的日常维护。

针对房子频频冒污水的问题,该如何解决?业主又该如何维护自己的合法权益呢?记者咨询了律师。据律师介绍,首先要看小区物业是否违约,是否尽到管理义务,物业公司作为小区公共设施管理者,如果没有尽到管理义务,就要承担相应责任。另外,宫先生母亲家中冒污水是由公共管道堵塞造成的,根据《民法典》相关规定,造成他人损害,能够确定具体侵权人的,由侵权人承担责任;不能确定具体侵权人的,除能够证明自己不是侵权人的外,楼上业主都要承担连带责任。因此,宫先生可以到物业监管部门投诉,要求小区物业加强下水管道的疏通,另外可以通过法律途径寻求相关赔偿。

图为物业人员从宫母家楼上清理下水管道。

## 厨房接二连三冒污水,谁的责任?

