

说好“一口价”，开工后却频加价

全包装修“增项”乱象调查

装修公司宣称“一口价”22万元，却在装修开始后多出了8万余元的增项费用……前不久在北京买房的蒲女士准备装修房屋，为求省心与某全包装修公司签订了合同，不料装修时产生的增项事宜和施工纠纷给她带来了不少麻烦。

蒲女士的经历很多人在装修过程中都遇到过。据上海市消费者权益保护委员会统计，上海去年家装行业280多起投诉案件中，一半以上与装修“合同增项”有关。

“人工+辅材+主材零增项，100%底价直采，100%正品”“预算即决算”……记者近日采访了解到，有不少装修公司以“一口价”“全包价”等名义对外宣传，在前期沟通时向业主承诺装修过程中没有额外增项，当业主付完前期费用开工后又以材料增多、更换大品牌、返工等名义，要求其支付增项费用。

受访专家指出，装修公司此类行为实际上是以表面上的低价诱导消费者签订“在先合同”，进而在施工过程中通过多种方式收取额外费用，可以看作“恶意增项”。相关部门须积极制定法律法规进行规范，完善装饰装修的国家强制标准，还应加强对装修行业的监督检查，如成立监管机构，对装修过程进行全程监督等，确保从业者遵守相关法律法规和行业标准。



装修增项名目繁多 很多业主防不胜防

经过反复比较、筛选后，蒲女士最终决定将房子的装修工程交由某装修公司承包。装修公司派工长上门对房屋各处数据进行测量，并出具了基础工程的《预算报价书》，上面填写的装修预算为22万元，且设计师刘某向蒲女士再三承诺后续无增项。

因担心工程质量和后续纠纷，蒲女士在签订合同时还特意就工长的身份进行了确认。装修公司明确表示所有工长都是公司员工，在装修沟通群中，工长的头像也是带有该公司标识的工作证件照。蒲女士这才放下心来。

谁知第一阶段施工结束后，工长童某突然向蒲女士发送了一张“增项明细单”，所列费用总和高达86999元，包括水电改动、橱柜面积增加、五金配件等多个名目，并要求蒲女士立即支付该笔费用，否则无法进行后续施工。

无独有偶，天津居民肖女士也正在为装修过程中产生的增项而头疼。

前不久，肖女士被某装修公司“零增项”“裸价”的宣传语吸引，与其签订了全包合同。施工开始后，该公司以各种理由要求肖女士补钱、补差价：

原本与装修公司约定好阳台贴砖的价格为一口价，但工人说阳台需要做“拉毛”（墙面基层处理），需补交1200元；装修室内墙面时，工人又说需要“贴网子”（墙体固定），每平方米需增加30元……

由于合同中已经包含“墙面处理”一项，肖女士认为其已经将工人所说的步骤包括在内，可现实情况是工人做一道工序，就需要增加一个项目、加一次钱。

根据肖女士展示的合同，记者发现仅墙面部分就包括“墙面铲皮”“墙面处理”“墙面打磨”“墙面刷漆”等多个项目。肖女士说自己并不了解每个步骤具体包括哪些工艺、如何施工，“就拿‘墙面处理’来说，外行人根本看不出这一项具体要做什么，也不知道‘贴网子’能不能算墙面处理。如果我知道装修流程、装修工艺，那还找装修公司做什么？”

随着装修进程不断推进，此前说好的“零增项”“全包装修”完全成了一纸空文，肖女士额外支付了1万元增项费用。

记者在调查中发现，有不少装修增项是由于实际测量情况与合同记载不一致造成的。

前段时间，湖北黄冈的史先生与某装修公司签订装修合同，一口价92000元。双方约定，装修过程中所需人工、辅材、主材、安装、拆除都由装修公司负责，并列出了详细的清单列表。为了防止工程中后期出现漏项、增项等情况，史先生特意在合同中标注：合同为全包合同，若有漏项，由乙方负责补全。史先生说：“对于插座数量、柜子平方数、电线平方等，我都提出了要求，并且一再要求设计师量尺和复尺要充分测量和标记，不要搞错、搞漏了。”

即便如此，在项目经理进场后，还是出现了一系列增项情况。对方提出，阳台需拆除部分的面积有漏报，需要增加人工费用，之后又提出洗手间贴砖的面积有漏报、主卧飘窗的贴砖面积前期没算进去、客厅餐厅吊顶的面积超了3平方米等问题，要求史先生增加材料费用。

史先生不同意，他认为自己既然已经签了全包合同，装修公司在前期测量、设计、给出预算时理应对各项数据有所把握，并且设计师和项目经理在量尺上存在误差，应当由装修公司内部沟通解决，“为什么要让业主为他们的失误再付一次费用？”

史先生拒绝支付增项费用，没想到几天后，项目经理突然将装修喊停了。考虑到后续如果诉讼，花费也不少，加上自己迫切想要入住新家，经多次协商对方同意降低增项费后，史先生无奈地支付了这笔费用。

同样因为维权不易而选择妥协的还有蒲女士。听到装修公司关于8万余元的增项时，她当即

多位受访专家指出，对于装修过程中的“恶意增项”行为，我国已对其进行了明确的禁止性规定。例如《最高人民法院民事案件案由规定》明确了装饰装修合同纠纷属于建设工程合同纠纷，而建设工程合同又属于特殊的承揽合同，故消费者在面对“恶意增项”时，也可以在民法典中找到向装修公司主张违约责任的直接法律依据。

比如民法典第七百八十一条规定，承揽人交付的工作成果不符合质量要求的，定作人可以合理选择请求承揽人承担修理、重作、减少报酬、赔偿损失等违约责任；第八百零一条规定，因施工人的原因致使建设工程质量不符合约定的，发包人有权请求施工人在合理期限内无偿修理或者返工、改建。经过修理或者返工、改建后，造成逾期交付的，施工人应当承担违约责任。

然而现实中，记者采访不少业主发现，多数人在遇到“恶意增项”时，面临维权困难的窘境，最终不得不选择忍气吞声，自认倒霉。

在北京普华律师事务所律师刘爱君看来，目前对装修过程中产生的此类纠纷进行维权确实存在一定难度，或者说维权成本较高。虽然有部分业主会通过诉讼来解决问题，但这种途径对于业主来说，一则成本高，二则耗时长。巨大的时间成本是业主通过诉讼维权的一大阻碍，因为大部分业主都希望装修工程能够如期完工，尽快入住，考虑到诉

表示拒绝支付，并联系了设计师刘某。刘某告诉蒲女士，增加部分主要是原预算中未包括的工序以及原预算中对数量预估不足而导致的。不做增项部分，房屋装修无法继续。

“刘某说，如果走公司正常的增项流程，我将负担比86999元更多的费用。如果我愿意将增项费用直接给工长，他可以再去协商价格。”蒲女士说，对于装修过程中遇到增项的情况，自己之前有一定预期和了解，即通常比总预算高5%左右，但如今8万余元的费用已经远远超过她的预算。

蒲女士认为，装修公司对施工所需材料及数量应当是明确的，私自增加装修增项的行为已经构成违约。可考虑到通过诉讼来维权不仅耗时耗力，还影响装修工期，她无奈选择了协商解决：与工长私下达成协议，增项价格为7.5万元。

上海诚康律师事务所主任张大成认为，出现施工方过失导致的损失问题，首先需要根据装修合同来确定损失如何承担。合同有约定的情况下，根据约定解决；没有约定，再根据相关法律规定来解决。如果是所谓的“一口价”合同，则装修公司有义务在合同中约定无需消费者额外承担任何费用，施工方造成的一切损失都应当自行承担。如果合同没有约定或约定不明确的，消费者则有权按照民法典第八百零一条的规定，直接要求导致工程质量不合格的施工人承担违约责任。

“如果合同有‘一口价’等字样，又约定额外损耗由消费者承担，则消费者可以要求修改合同条款，或向消费者权益保护机构投诉商家虚假宣传。”张大成说。

讼后对方可能会停工等情况，大部分业主不会选择这一解决方式。

上海市消保委也指出，装修过程中频现增项的主要原因是，一些装修公司玩起“障眼法”，为了争夺资源、抢占市场，在编写合同时以“低价、资源整合程度高、工期短”等口号迷惑消费者，一旦工期开始，则以种种理由变相增项，若不增项则无法施工。这种情况下，很多消费者只能处于被动增项处境，投诉由此产生。

陕西省法学会房地产法学研究会常务理事李慧文建议，消费者应在装修合同中明确约定装修价款的具体计价方式，对装修过程中产生或可能出现的增减项目等方面进行约定，也可约定好工程总价款的增减幅度，确保遇到纠纷时有合同条款可依。装修过程中，对装修公司擅自增加的施工工序或内容不认可的，应当向装修公司明确表达拒绝，并留存相关证据。产生纠纷后，消费者也应当积极主张权利，不要放任损失扩大，及时清理并回收房屋。

“相关部门在尊重市场经济的基础上，可以设立类似于征信系统的行业‘黑名单’或‘白名单’，对多次受到投诉举报并查证确有诚信经营行为的装修公司进行登记和公示，整改后方可撤销。这样也能提醒消费者慎重选择。”张大成说。

来源：光明网

因施工方增加费用 业主有权主张赔偿

完善标准加强监管 设黑名单公示整改