



货不对板缩水漏水减配问题层出不穷

买精装修房竟买来一堆烦恼

住房权益·法治守护

□ 本报见习记者 张守坤 □ 本报记者 韩丹东

去年10月,安徽合肥市市民王丹(化名),3年前购买的新房交房了,但当他满心欢喜地去收房时却傻了眼:浴室的推拉门是坏的,厨房推拉门拉不动,不顺滑;阳台只有一个简单的围栏,没有装修;屋内没有吊顶,只有一圈简单的石膏线;墙面有裂纹,屋顶凹凸不平,3个卧室的木地板都翘边……

“精装修的房子能不买就别买!”王丹告诉《法治日报》记者,以前想着买精装修的房子,可以省去装修的麻烦,只需要买了家具家电就能拎包入住,现在看来真是太天真了,很多地方都要砸了重做,又装了快半年才能入住。

记者调查发现,近年来,精装修房屋质量问题时有发生,主要是货不对板、缩水、漏水、减配等。在中国裁判文书网,记者以“精装修”和“质量问题”为关键词进行检索,相关的民事案件超过1.4万件。

为何精装修房各种质量问题频出?如何才能让“买房人苦精装修质量问题久矣”的现象得到根治?对此,记者进行了调查采访。

多地出台精装政策 精装修成市场主流

今年2月,江苏常熟的黄笛(化名)两年前买的新房交房了,但直到到现在他还没有入住新家。黄笛告诉记者,阻碍他入住的原因,主要是精装修质量问题,此外还有装修风格。

“近年来,市区的新房都是精装修,毛坯房很难见到,但精装的房子也有一些质量问题,需要修修补补,同时,装成什么样都由开发商决定,一个小区内的装修风格都是“复制粘贴”,所以只能尽量找些符合自己审美的房子,但即便是这样,后续改装起来也是一个大工程。”黄笛说。

CRIC(中国房产信息集团)数据显示,2021年1月至2022年6月,其重点关注的50家房企在一线城市精装修率达到了86%。

新开发的楼盘中,精装修为何越来越多?

近年来,上海、浙江、海南、安徽、江苏、河南等许多省市先后出台了“精装政策”,不少城市要求未来大部分住宅交付应是精装修。如上海要求从2017年11起,凡出让的本市新商品房地块,全装修住宅面积占新建商品住宅面积(三层及以下的低层住宅除外)的比例为:外环线以内的城区应达到100%。

据华东政法大学教授焦艳艳介绍,一些地方大力推广精装修主要是为了公共利益,即房屋毛坯交付后业主在装修过程中有可能造成对小区其他业主安宁权利的侵犯,或者出现建筑施工安全、建筑垃圾污染环境等问题。

曾在某大型房地产公司负责经营和法务工作的北京瀛和律师事务所律师吴春风认为,推广精装修有法律依据及合理性。“建筑业的一大发展方向就是节能环保,精装修房屋由开发商统一装修,可以大量采用节能环保材料,同时也是为了房屋主体结构的安全考虑。在实践中,有不少业主的装修相当野蛮,有的甚至为了做鞋架把承重墙抠出一大块。如果一栋楼有几家进行这种野蛮的装修,遇到地震或其他灾害等后果不堪设想。”

开发商是否有权决定将新楼盘都做成精装修?消费者的选择权是否会因此受到损害?

吴春风说:“开发商作为商品房的生产者,有权利在不违反法律法规的前提下,按照自己的意愿和有利于自己的原则生产产品,因此开发商将新房做成毛坯交付或者精装交付都可以,其中不存在‘强制’决定问题。”

然而,让不少人头疼的是,原本准备“拎包入住”的精装修房,与交付前的样板房相比,是买家秀和卖家秀的差别。

精装修标准不明晰 有开发商暗度陈仓

2019年9月,甘肃兰州的苏女士在兰州市某小区全款购买了一套精装修期房,面积106平方米,当时的房价是每平方米6800元。

“这个小区都是精装修房,同期同样地段的毛坯房是每平方米5800元左右。当时考虑的是,如果买毛坯房装修也得花不少钱,还不如买精装省心省力。”苏女士说,今年7月1日交房后,她发现精装修房在窗户关不严,水坏了等问题。尤其是厕所和厨房的瓷砖,很多是空的,镶嵌得不实,砖体破损,墙体也不平整。

“说是精装修,实际还不如简装,这几个月我一直在联系维修,但交房后开发商对我

们‘冷淡’了许多,每次都说这周一定来修,但直到现在还有很多地方没修好。”苏女士说。

在购买之前,苏女士曾看过售楼员样板间,“正是因为对样板间比较满意才人的手”。

记者在调查中发现,像苏女士这样被样板间吸引而选择精装修房的人不在少数。

根据《商品住宅装修一次到位实施导则》要求,精装修住宅指在交房钥匙前,所有功能空间的固定面全部铺装或粉刷完成,厨房和卫生间的基本设备全部安装完成。

但实践中,由于精装修问题较多,“买房人苦精装修质量问题久矣”成为越来越多购房人的心声。记者发现,在社交软件和电商平台,还有专门做精装修改造和微改的博主和商家,“精装修后再装修”在装修市场也较为常见。

在天津市某房产中介公司工作了9年的郝峰告诉记者,普通住宅市场上的装修标准多在每平方米1000元至1500元之间,为了追求舒适和更高的生活品质,一些定位较高的房源装修标准在每平方米2000元以上。“有个今年年底能够交房的准现房,毛坯房每平方米均价2.7万元,精装每平方米均价3万元,这算是比较高的精装标准了。当然,再往上还有‘豪装’,上不封顶。”郝峰说。

据CRIC对50家重点房企2021年1月至2022年6月期间在22城的精装修推盘情况来看,所有推盘项目装修标准/成交均价比值的均值水平在10%,即装修标准占个人买房成本一成左右。

每平方米多收了这么多装修费用,为何精装修房屋的质量还得不到保障?

焦艳艳认为,出现上述问题的主要原因是,开发商和业主在房屋买卖合同中涉及精装修标准约定不明确。

“商品房买卖合同往往是格式合同,购房者几乎不会对合同内容进行更改,开发商为了给自己留下更多利润空间,往往在上述精装修标准只作大致约定,为其‘暗度陈仓’式的瑕疵履约提供了机会,由此造成购房者在房屋交付后感觉装修部分物无所值。”焦艳艳说。

在华东政法大学房地产政策法律研究所所长杨勤法看来,由于我国的精装修房只是一种政策性规定及原则性要求,更无具体的标准与可供操作的规范,具体要装修到什么标准,由开发商决定,很多开发商为了逃避办理预售许可的限价规定,把涨价部分算作装修成本,这既规避了一手房限价,也损害了消费者利益。

“对于精装修,许多开发商通过与业主签订装修合同或在售房合同中补充装修条款,对装修标准的内容作出规定,一般做法是开发商装修一个样板间,居室装修质量会体现在样板房上。”杨勤法说,根据《商品房销售管理办法》第三十一条规定,房地产开发企业在销售商品房时,应当说明实际交付的商品房质量、设备及装修与样板房是否一致,未作说明的,实际交付的商品房应当与样板房一致。因此,交付给购房者的装修质量,不应低于样板房的质量水平。

“但因没有规定装修的最低成本,当开发商最后交付的精装修与装修合同约定的标准或与样板间的装修质量不一致时,业主很难具体说明本质差别,涉及装修材料的保

装、装修的实际效果等,消费者不易举证,维权难度大。”杨勤法说。

制订完善验收标准 解决货不对板问题

如何解决精装修房不对板现象,让业主买房精装后真正省心省力?

“精装修房是大势所趋,因此有关部门和开发商的当务之急是,多措并举努力消除消费者的担忧和顾虑。”吴春风建议,住房和城乡建设部门出台精装修商品房管理办法,制订精装修验收标准,并将精装修的验收纳入备案管理;市场监督管理部门、住房和城乡建设部门完善《商品房买卖合同》示范文本,要求开发商详细列出“精装修清单”,写明瓷砖、地板、电器开关、整体橱柜等主要部分的材质、品牌等内容;开发商与购房人针对精装修部分签订详细的补充协议,将购房人关心的问题在补充协议中约定清楚。

今年7月20日,江苏省高级人民法院向社会公布《全装修商品房买卖合同装修质量纠纷案件审理指南》,其中明确出卖人的销售广告、宣传资料对装修质量要求所作的说明和允诺具体内容确定,对商品房买卖合同的订立

和价格确定有重大影响的,应当视为合同内容。出卖人设置样板房的,交付商品房的装修质量应当与样板房的装修质量相当。同时,对出现质量问题的减价责任和减少多少价款,明确了判定和计算方法。

杨勤法认为,对于利用精装修房来逃避限价,达到拆分房价,收取房价之外价款,从而规避政府限价政策的行为,监管部门应严格查处。

“消费者在签订精装修房合同时,对相关条款要仔细阅读,理解其中的含义,该写入合同的条款不要遗漏。如果开发商与业主的精装修合同或商品房预售合同的精装修条款没有约定具体的装修标准,仅规定了装修的报价,房屋交付时,业主对装修的实际成本质疑的,开发商应该提供实际装修成本的依据,没有达到报价标准,开发商应承担相应责任。”杨勤法说。

在吴春风看来,维权的前提是有证据。作为业主首先要保存好商品房买卖合同签订前后所有与该房屋有关的证据,其中开发商承诺但没有写入合同里的证据特别重要。比如,有的开发商会通过沙盘模型、户型图、样板间、微信公众号等方式宣传精装修的效果,相关材料要保留好;与售楼代表的微信聊天记录也不应随意删除。

此外,如果精装房入住一段时间后发现问题,仍可以要求进行维护。《房屋建筑工程质量保修办法》第七条规定,装修工程的最低保修期限为二年。《建设工程质量管理条例》也有相同的规定。精装修房屋装修部分的保修期限应最低为2年,房屋本身的部分则遵循相关规定,如卫生间的防水为5年。

“对于保修的标准,法律法规中没有具体规定,但在实践中,保修就是以解决业主的问题为标准,我曾代理过一起墙体发霉的案件,开发商希望在屋里贴保温层,这样节省很多资金,还便于施工,但业主们不同意,最终整个楼盘都在外面贴了一层保温材料。”吴春风说。

除了精装修质量问题,二次收费问题也饱受诟病。

在某第三方投诉平台上,记者看到了针对兰州市某小区交房过程中出现违规收费涉嫌合同欺诈的集体投诉。

苏女士称,在购买该处精装房屋和不存在二次装修的情况下,物业强制收取业主每平方米6元的装修垃圾清理费以及每平方米3.5元的装修服务费,并且要先交一年物业费,不交钱不让业主的大件物品进入小区,不交钱不给钥匙。在跟销售方和物业协商多次,迟迟不见整改解决方案。

接受采访的专家认为,根据物业管理条例规定,业主需要装饰装修房屋的,应当告知物业服务企业,物业服务企业应当将房屋装饰装修中的禁止行为和注意事项告知业主。由此可见,在装修房屋的过程中,物业只有告知的义务,没有收费的权利。

杨勤法说,根据相关法律规定,物业公司除收取物业管理费及其他代收费外,不能额外向业主收取不存在的装修垃圾清运费、装修服务费等。对于物业及开发商的这类收费,业主可以向相关部门投诉,如果开发商以不交费就不给钥匙相威胁,消费者可以要求开发商承担没有按时交付房屋的违约责任。

漫画/高岳

□ 本报记者 万静

近日,中国消费者协会发布2022年上半年全国消协组织受理投诉情况分析。据统计,2022年上半年,全国消协组织共受理消费者投诉55.1万余件,同比增长5.71%。其中,中消协解决44.9万余件,投诉解决率81.52%,为消费者挽回经济损失73亿余元。

这些投诉中,日用品类、家用电器类、服装鞋帽类、食品类和交通工具类投诉量居商品大类投诉量前5位。而生活社会服务类、互联网服务类、教育培训服务类、文化娱乐体育服务类与电信服务类居服务类投诉量前5位。

中消协情况分析指出,目前我国的消费安全问题不容忽视,具体包括食品消费安全、医美消费服务安全和预付消费安全三方面。

网购生鲜以次充好 临期食品提醒不够

民以食为天,食以安为先。近年来,相关政府部门在守护人民群众舌尖上的安全方面做了大量工作,但中消协在其情况分析中曝出的一些新问题需要引起重视: 网购生鲜食品不新鲜,如用死鱼、死虾冒充活鱼活虾,用冷冻肉冒充新鲜肉,以及因快递超时,延误,未通知或未经同意放置快递柜等原因导致生鲜食品腐烂变质等;网购进口食品标签存在问题;食品配料含禁止添加物,如在牛奶中添加丙二醇等;销售临期食品无显著提醒,如经营者在未明确告知消费者情况下将临期食品与非临期食品混合销售;预制菜单品标识不详细,外卖、堂食中使用预制菜未告知;部分社区团购生鲜食品进货渠道不明,质量堪忧,存在安全隐患。

消费者张女士向上海市消费者权益保护委员会投诉称,2022年4月17日,其在某App上花费199元团购了4斤五花肉和排骨,宣传图片标注“崇明原产农家猪,世界级生态岛的美味”“新鲜直送”等字样,收到的却是产自湖南长沙的冷冻猪肉,且食用后出现呕吐腹痛等情况。

上海市消保委在受理投诉后,立即拨打了宣传图片的订购电话,对方表示其是“团长”,日常给居民提供蔬菜、蔬菜供应商是上海某农业合作社。由于社区居民有购买猪肉的需求,才找到一家企业给居民配送猪肉,图片是临时从网上找的。经调解,“团长”为消费者作了全额退款处理。

对此,中消协建议,线上线下食品经营者应当严格落实有关法律规定,加强对食品安全的管理,特别是在生鲜、进口食品方面,杜绝违法添加、以次充好、缺斤短两等违法行为。食品相关经营者应当依法严格落实,建立临期食品的检查、盘点、管理制度,在做到显著提示的前提下,将临期食品集中展示销售,同时,建议相关政府部门加强对社区团购、预制菜等新业态研究,强化从业人员资质、进货渠道管理、标签标注等规定,防范食品安全风险;尽快完善临期食品、进口食品的管理制度,加大对食品违法行为的惩戒力度。

医美机构夸大功效 模糊定价违规收费

“爱美之心,人皆有之”,然而一些无良商家在利益驱使下,通过制造和贩卖容貌焦虑,凭空制造需求“收割”消费者。该领域营销乱象多,投诉多,机构执业标准和行为规范亟待加强等一系列问题值得关注。

今年4月18日,消费者刁女士到广东省梅州市消费者委员会投诉,称其于4月3日向兴宁市某美容店负责人刘某支付1万元预付“芝×美”品牌丰胸项目。当天,该负责人亲自开车带刁女士前往位于梅县区的一美容店,到店后刁女士又支付了2.5万元,随后,工作人员为刁女士注射了丰胸产品。事后,刁女士一直感觉乳房胀痛难忍,到该院彩超检查发现乳房内有阴影,与店家多次协商无果后,刁女士向兴宁市消委会投诉寻求帮助。

经调查,该店负责人在未经刁女士同意的情况下,擅自改用其他品牌产品通过注射的方式进行丰胸。刁女士认为美容店存在欺骗消费者的行为,对其身体造成伤害,提出赔偿精神损失和治疗费用等诉求。最终,双方签订调解协议,店家一次性补偿刁女士10万元。

中消协总结医美消费服务投诉的主要问题体现在以下几方面: 虚假宣传夸大功效,如部分美容机构通过虚假广告、编造用户评价等形式夸大美容效果;模糊定价违规收费,部分经营者事先不明确告知消费者费用标准,如按发按头皮“分区”收费、文眉按“根”收费等;医疗美容安全堪忧,部分美容机构未经批准擅自扩大诊疗范围,一些从业人员无相关资质违规营业;免费体验诱导消费,一些美容机构以免费体验为由招揽客户,诱导消费者购买其产品和服务,消费者常常因无法证实商家存在强制消费行为或欺诈行为,只能吃“哑巴亏”。

业内专家指出,医疗美容是指运用手术、药物、医疗器械以及其他具有创伤性或者侵入性的医学技术方法对人的容貌和人体各部位形态进行的修复与再塑。(《医疗美容服务管理办法》)对医疗美容服务机构、主治医师、护理人员资质等都有严格规定,并根据医疗美容项目的技术难度、可能发生的医疗风险程度,对医疗美容项目实行分级准入管理。在实施治疗前,执业医师必须向就医者本人或亲属书面告知治疗的适应症、禁忌症、医疗风险和注意事项等,并取得就医者本人或监护人的签字同意。但在实践中,一些医美机构,从从业人员违规行为仍然多发。

为此,中消协建议相关政府部门进一步加强监管,从严惩治侵害消费者权益行为,督促医美行业从业者严格依法规范自身行为,切实保障消费者的健康安全。消费者也应当树立正确的审美观念,不盲目跟风。确需接受医疗美容服务的,应认真考量医美机构及从业人员的资质、信誉,充分了解相关风险,审慎作出决定。

闭店停业退钱无门 消费者遭遇维权难

今年上半年,疫情对各类服务业也有较大负面影响。由于美容美发、体育健身、教育培训、儿童娱乐等各类服务业普遍采用预付式消费,因此上半年有关预付式消费投诉案件增长较为明显,并且涉及领域较多。

自今年3月初起,四川省保护消费者权益委员会及成都市高新区消费者协会先后接到多名消费者投诉成都某餐饮有限公司突然闭店停业,消费者储值款退钱无门,经营者以各种理由推脱,拒不承认退款责任。随后,成都市高新区消协通过对外张贴公告征集未能退款的消费者,并组织律师团队指导支持消费者集体诉讼。在推进中,5月31日该公司负责人主动联系消费者沟通退款事项,之后所有消费者已全部收到退款。

根据中消协发布的情况分析,关于预付消费的主要问题有:办卡手续不规范,如故意不签订书面合同,不提供收费单据或发票,后续发生争议时,消费者遭遇维权难;商家失联跑路消费者退款难,一些不法经营者以“限时充值有福利”“充值返利”为诱饵,吸引消费者高额充值,随后跑路失联逃避债务;店铺易主“后人不理前账”,部分商家转让店铺后,后续经营者不履行此前协议,不同意此前优惠承诺,不承认先前赠送服务,或者设置不合理消费限制等;转卡收取高额手续费,经营者以格式条款规定消费者转卡需支付高额的手续费。

对此,中消协建议,消费者在办理预付卡和充值前要保持清醒头脑,越是折扣力度大、消费周期长的,越要警惕商家跑路风险。要结合自身经济实力、消费频次和消费习惯,谨慎选择一次性支付大额、长期的预付卡。同时,不要轻信商家的口头承诺,尽量签订书面合同,并保管好经营者的宣传资料以及自己的付款凭证和消费记录等,便于在发生消费纠纷时能够有效维护自身合法权益。

此外,中消协还建议相关政府部门针对各行业预付式消费的特点,加紧制定出台预付式消费监管法律法规,研究吸纳地方资金存管方面的有益经验,强化预付资金管理,从严打击恶意圈钱跑路行为,保护消费者的资金安全和消费信心。

中消协发布上半年消费者投诉情况分析 预付式消费投诉案增长较明显