



调查动机

近日,家住江苏南京的严先生来电称,自己踩进了“装修坑”——7月4日,他通过全国某装修平台找到当地一家装修公司,签订装修合同;合同明确半包(包工不包料)价格,承诺不会有任何加价,但开工后工头提出许多增项,被拒绝后,工头直接停工,并擅自拆除了房门上的密码盒(装修放钥匙用)。严先生向装修平台投诉,平台则完全偏向装修公司说话。

房屋装修对于家庭而言是一项复杂工程,涉及多个环节,费时费力费心。而“装修坑”则让很多业主苦不堪言。“装修坑”都有哪些呈现形式?如何避免“装修坑”,规范装修行业?带着这些问题,记者进行了深入采访。

消费者如何才能对家装不提心吊胆

套路不断的家庭“装修坑”调查

不少业主选择家装时踩过“坑”,在很多家装消费者看来,“没有不‘踩坑’的装修,只有‘大坑’‘小坑’之分”,有的踩了设计方案的“坑”,有的踩了装修平台的“坑”

装修属于低频消费。对于多数消费者而言,其生活中可能极少甚至未曾接触过家装消费,对相关的流程、项目也没有很了解,普通消费者难以发觉其中的问题,这给一些装修公司“挖坑”留下了可乘之机

为增强对装修方的约束力,应进一步明确装修各方主体的行政责任;各地也应制定规范装饰装修行业的地方性法规或规章,明确监管机构针对装修方的监管义务与责任,同时强化消费者组织的权益保护功能

□ 本报记者 张守坤

“从开始装修到现在,最后悔的事就是找了一名设计师。”

今年刚买房的天津市东丽区居民许女士听说装修容易“踩坑”,于是找了一名设计师帮她“避坑”,没想到,“找了他才是‘踩坑’的开始”——在设计师的“美言”和劝说下,她的装修预算从10万元以上涨到15万元,但根据设计方案完成的装修却问题不少。

许女士的遭遇并非个例。“装修公司利用信息差,让不了解情况的消费者误入‘陷阱’”“没有不‘踩坑’的装修,只有‘大坑’‘小坑’之分”……成为很多家装消费者的共识。

2022年7月,一家第三方机构调研2000名家装消费者后发现,有超过六成的家装消费者遭遇过装修材料问题,有三分之一的家装消费者因计划外增项多支出3万元以上。

多位受访专家近日接受《法治日报》记者采访时说,解决家装行业营销乱象难题,并非一朝一夕之事,行业协会、监管部门、家装企业需要共同推动问题的解决。监管部门需要加快推动家装行业制度规范的完善,加大监管力度,比如将卷款跑路、投诉数量居高不下的家装公司列入诚信“黑名单”,加大对不良企业的处罚力度,为家装行业营造一个公平、健康的竞争环境。家装企业应该自觉遵守行业相关法律法规,诚信经营。

装修设计师不专业 口头承诺不入合同

多位受访者称:装修设计是最早的“坑”。

许女士在天津市东丽区买房后,摆在她面前最重要的事情就是装修。由于自己不懂装修,她决定找一名设计师帮她设计方案,然后要求装修公司按照设计方案施工,以为这样就能避免“踩坑”。

许女士在网上找了一家号称专业设计师队伍有30多人的装修公司。她向公司说明自己的设计意图后,对方给她推荐了一名据说有十几年设计经验的设计师。经过沟通交流,设计师给出了一个详细的装修方案,比如,修改玄关可以扩充空间,装饰客厅会更显美观。但方案的最后,许女士的装修预算从10万元以内变成了15万元。

几个月后,许女士的家装装修完成,但她并不满意。

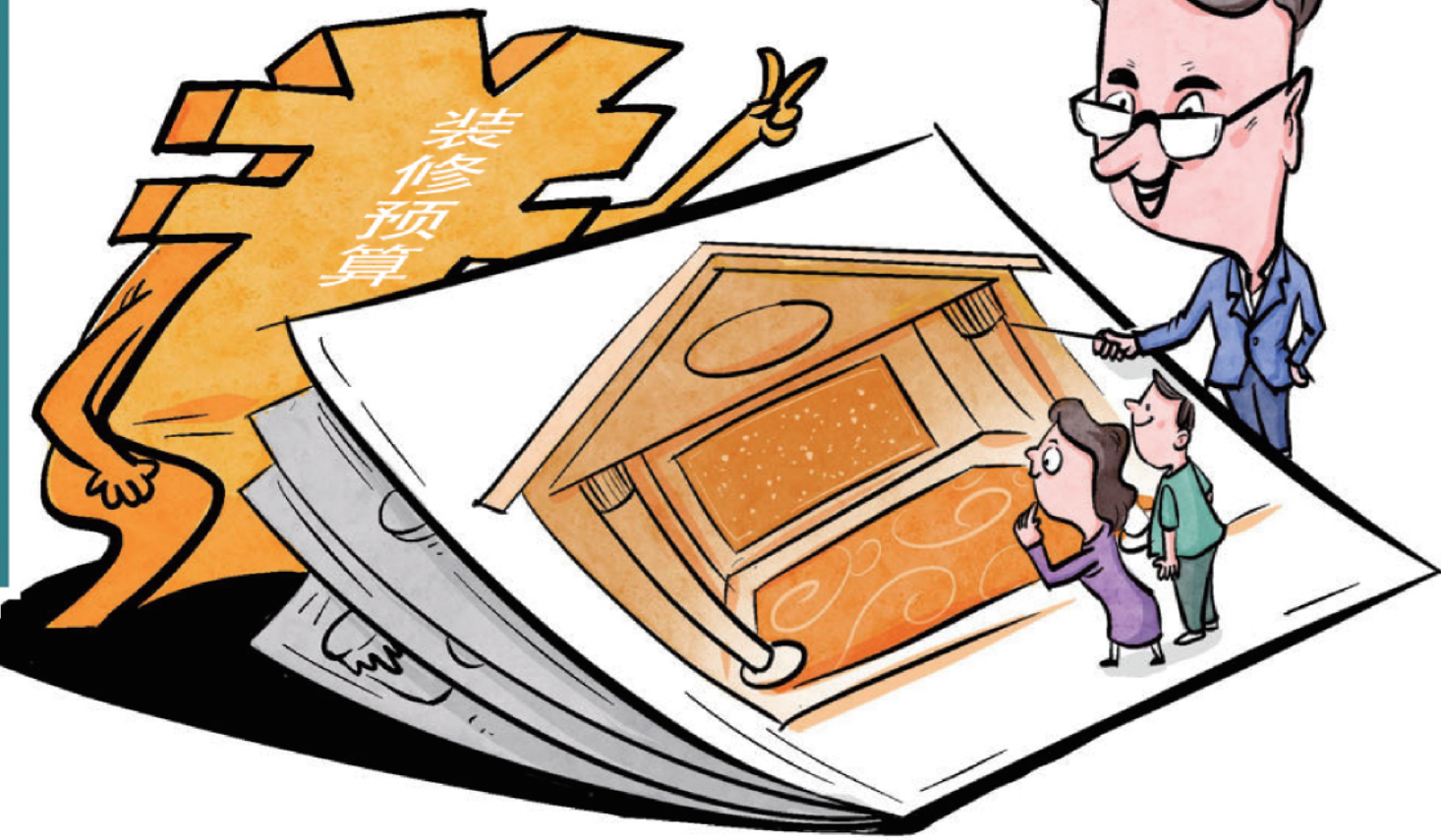
许女士告诉《法治日报》记者:“设计师美其名曰为我考虑,实际上并没有考虑我的实际需求和改造费用,就是为了多挣钱,比如为了墙面美观,或是减少开关面板的安装或是把开关面板隐藏在墙角杄里,不方便使用;另外,改装后的厨房一侧门窗和卫生间连通,感觉上很别扭,就算是装修‘菜鸟’,我也感觉设计师并不是很有经验。”

许女士还请教了有装修经验的人,对方实地查看后告诉她,装修设计图缺乏细节并故意漏项,以吊顶灯槽为例,为了压低报价,让消费者尽快签订合同,设计师可能承诺用艺术灯槽,但在图纸上只写灯槽,实际装修时用的是普通灯槽,最后的效果大打折扣。

“设计师就是鸡肋。”想选择半包(包工不包料)装修的北京市西城区居民张先生同样在装修前的设计阶段“踩了坑”。

张先生介绍说:“刚开始选择半包就是觉得建材都能买到,自己包料可以省不少钱,但设计师拿出设计方案后,并没有给出明确的用料说明,比如木地板,材质、样式、品牌、颜色、大小加起来有几十个选项,毫无头绪的我向设计师咨询,对方随意指点,结果听信他买了很多问题产品,被后面的装修队麻烦。”

“不仅如此,交钱之前,称兄道弟,帮我设计;交钱之后,电话不接,信息不回。别说是帮我‘避坑’,不



瞎指挥就算好了。在他看来,可能交了设计图就万事大吉,真应了我之前在网上看到的一句话:‘穷装就别找设计师了’。”张先生说,原本找设计师也不图他有多好的设计水平,只想着装修减少差错就行,结果却更闹心。

此外,在张先生看来,安装柜子有全屋定制设计师,买瓷砖地板店家会给你排排出图,买暖气商家会给你方案,买什么都会有设计师,而自己花钱请的专门负责设计的设计师反而不一定懂这些。

除了装修设计,合同漏洞也是一个“坑”。

记者在调查中发现,钻合同漏洞已成为部分装修公司的获利手段之一,比如合同含糊其词、不标明建材具体型号等。

“交工时我才发现,合同中明确规定要用某个建材品牌,但实际用的全都是这个品牌的中低端产品。”天津市宝坻区居民马先生说,他在与装修公司签订合同时,该公司口头承诺使用高端套餐,包括某品牌的系列高端产品,如地板、墙面漆、瓷砖等。

“但我后来发现,原本承诺提供每平方米538元的地板换成了每平方米239元的地板,仅地板差价就有4万多元,这还不算其他材料。”马先生找装修公司交涉,对方却拿出合同,表示合同里只标明了品牌,没有明确具体哪款产品,公司的做法并没有违反合同。

通过梳理装修纠纷案例,记者发现,目前家装领域合同存在较多的“霸王条款”:违约金标准过低,施工方在逾期未完成装修项目时,其仅需支付较小数额的违约金给消费者;消费者除不可抗力外,单方解除合同的,已支付预付款、经营者不予退还等。

装修平台成了摆设 执行价格超出预算

装修并不是有了合同就肯定会按期完成的。

“装修工期已经延误多天,装修公司居然还来找我要尾款。”重庆市民尹川(化名)近日告诉记者,此前,他跟一家装修公司签订装修合同,约定的工期是90天而不是90个工作日,他还就这个问题反复跟施工方确认,对方说“你们房子不大,60天基本就能装完,90天是我们考虑了节假日等可能无法施工的因素报的,肯定没问题,放心吧”。

今年5月,距离合同约定完工时间还有30多天时,尹川发现还有一半的装修工程没做完。

“之前催过他们,结果他们动不动就歇,我5月问他们6月能否完工,他们说‘可以’;6月底,我问他们能否按时完工,他们还是说‘可以’。实际上,他们一直没有完工。”尹川说,装修问题不只是工程延期,装修之后,房间内新建的一堵墙的尺寸被弄错了,导致我要重新买床和门,厕所地板坡度没做好、墙面不平整等问题随处可见。

通过平台找的装修公司也会“踩坑”。

因为卫生间漏水,今年6月5日,上海市静安区的沈女士在家庭维修平台预约了师傅上门勘测,师傅勘测后告诉她,卫生间要重新做防水并且马桶移位。

“勘测第二天,平台发来了报价,并且承诺装修后有问题售后会负责,不会让业主再出费用。于是,我就在平台下单并支付定金。6月19日,卫生间装修完成,在还没做自来水开阀检测的时候,平台就要我结清尾款。6月20日,装修师傅要求停工一天,让玻璃胶干透,第二天可以正常使用卫生间。为了确

保万无一失,我过了两天才开始用水,结果打开水阀后,卫生间的瓷砖缝就往外冒水。联系装修师傅后,对方表示不是他的问题,是我们家水管的问题。”沈女士向记者回忆经过时仍然很气愤。

在沈女士看来,装修之前,她家水管正常使用;装修之后,水管就漏水了,要么是装修过程中水管被弄坏,要么就是没做好防水。而且,马桶没有修好,经常堵塞下不去水,客厅地板因为卫生间溢水而鼓包。

更令沈女士气愤的是,装修前,平台承诺负责售后,现在交全款过去一个月时间,打平台客服电话,永远都是“已反馈等通知”,没有任何实质处理结果。

记者还注意到,家装市场还存在一种普遍现象:即使签订了家装合同并写明了报价,但最后的执行价格往往会超出预算。

对此,北京市康达律师事务所高级合伙人栾燕认为,装修公司应当按照双方签订的合同履行,违反合同进行涨价的行为构成违约,应当承担违约责任。

“变更合同约定须经当事人协商一致,或是具备法定事由时由一方当事人请求人民法院变更,而不能由装修公司在既无约定也无法确定事由的情况下单方涨价。装修过程中即使出现市场波动,原材料价格上涨等,仍属于正常的商业风险,应当由装修公司承担,装修公司据此主张上涨交易价格并无法律依据。”栾燕说。

华东政法大学房地产政策法律研究所所长杨勤法告诉记者,在装修工程进行中,消费者作为合同相对方和装饰装修项目委托方,负有监督、审查的义务,在装修材料送达现场以及后续装修过程中应当到场监督并于装修工程结束后及时验收。如装修过程中并未发现材料被更换,于验收后也并未及时举证装修材料会影响商品房正常交付使用,只能认定装修公司的行为“缺德”,但不构成法律层面的违约。

杨勤法说,若装修公司未经协商,擅自降低合同中明确约定的装修材料档次为获取更大利润空间,甚至因使用的装修材料因规格不符而产生质量问题,则作为合同相对方的消费者在履行相关举证责任后,可以依据民法典规定“一方当事人不履行合同义务或者履行合同义务不符合约定的”,诉请装修公司承担采取补救措施或者赔偿损失等的违约责任。

记者调查发现,不少业主选择家装时踩过“坑”,在很多家装消费者看来,“没有不‘踩坑’的装修,只有‘大坑’‘小坑’之分”……

中国消费者协会统计数据显示,2022年,中消协共收到房屋装修及物业服务相关投诉228万件,数量在所有服务大类投诉中排名第八。其中,大多数投诉是针对行业中部分装修公司资质欠缺、合同违约、房屋装修质量缺陷等问题。

修订相关部门规章 明确各方权利义务

为何家装市场长期乱象不断?杨勤法认为,这是由多种原因造成的。

“一方面是家装行业缺乏强有力的监管主体。目前对于装修行业的监管,主要是由业主自身进行监管,谁装修谁负责,大型家装企业可以聘请第三方进行监管,中小型家装企业为了节省开支,主要由业主进行监管。另一方面是缺乏行业管理,比如

装修公司自行根据国家政府相关规范进行施工,没有行业组织要求装修公司进行自律。”杨勤法说。

在杨勤法看来,装修属于低频消费。对于多数消费者而言,其生活中可能极少甚至未曾接触过家装消费,对相关的流程、项目也没有很了解,因此如果装修公司在合同签订过程中对于装修内容、收费项目、设计方案、付款方式、工程验收等方面进行弄虚作假,普通消费者难以发觉其中的问题,这给一些装修公司“挖坑”留下了可乘之机。

如何才能不让消费者对家装“提心吊胆”?

在杨勤法看来,解决家装行业营销乱象难题,并非一朝一夕之事,行业协会、监管部门、家装企业需要共同推动问题的解决。一方面,监管部门需要加速推动相关规则的完善,加大监管力度,将卷款跑路、投诉数量居高不下的家装公司列入诚信“黑名单”,加大对不良企业的处罚力度,为家装行业营造一个公平、健康的竞争环境;另一方面,企业应自觉遵守法律法规,提高相关合约的专业性。

栾燕说,消费者在家装合同签订之初,就要对质量问题进行明确约定,并且在材料及施工人员进场时对材料型号和样式进行监督,更要在装修结束时积极履行验收义务,并且在各个环节重视对聊天记录、电话通话内容等证据予以固定和保存,以此预防和化解装修过程中的质量纠纷;对于装修公司违约、欺诈行为,应当及时寻求法律帮助。

“消费者协会以及相关部门也应当提高对装修市场的监管,如成立监管机构,对装修过程进行全程监督;加大对装修公司违规行为的行政处罚力度等。消费者也应提高自身装修知识与法律意识,避免装修公司利用信息差,钻合同漏洞。”栾燕说。

值得注意的是,早在2002年初,原住建部就发布了《住宅室内装饰装修管理办法》(以下简称《管理办法》),以加强住宅室内装饰装修管理,保证装饰装修工程质量和安全,维护公共安全和公众利益。此外,在规范装修行业方面,住建部、商务部还出台了《住宅室内装饰装修工程质量验收规范》《家居行业经营服务规范》等一系列规范性文件,对家装相关细节提出明确要求。

受访专家认为,上述《管理办法》已经实施20多年,部分条款已经不适应目前的社会发展需要。

在栾燕看来,《管理办法》对装修人或者装饰装修企业的法律责任承担的规定并不明确,也不涉及装饰装修企业与业主之间的权利义务关系。

杨勤法认为,《管理办法》作为部门规章,对装修行业具有约束力,之所以没有很好的执行,关键不是层级低,主要还是执法部门没有很好地落实。

专家呼吁,为遏制城市房屋室内装饰装修违法违规行为,亟须对《管理办法》进行修订和完善,进一步明确相关部门的监管职能,加强行业自律,规范装修行业,明确各方责任。

“为增强对装修方的约束力,应进一步明确装修各方主体的行政责任,合理确定赔偿金额,以减少违法违规行为的发生;各地也应制定规范装饰装修行业的地方性法规或规章,明确监管机构针对装修方的监管义务与责任,同时强化消费者组织的权益保护功能,维护消费者合法权益。”栾燕说。

“条件允许的话,修改并完善《管理办法》,这自然很好。但解决装修市场的乱象,还是要充分运用现有法律尤其是消费者权益保护法、价格法和民法典,依法对乱象进行规制。”杨勤法认为。

漫画/高岳



□ 本报记者 余东明
□ 本报实习生 张若瑄
□ 本报通讯员 阮隽峰

女大学生王某求职过程中,遭遇不良中介陈某性侵。警方在王某喝过的饮料中检测出“安眠药”成分,也从其内裤上提取到了陈某的精液,并进行了DNA检测确认。案子查办到这里,似乎已是板上钉钉了。

然而,在检察院审查起诉阶段,陈某突然翻供“反将一军”,声称自己两年前就患有勃起功能障碍,还拿出了病史资料作为证据,检察机关不得不将案卷退回公安机关要求补充侦查。

陈某是不是在撒谎?案件走向如何?近日,司法鉴定科学研究院(以下简称“司鉴院”)法医临床学研究室法医王飞翔向《法治日报》记者讲述了这起他多年前办理的鉴定案件。

那是5月份的一天,距离大学毕业还有一个多月,女大学生王某正四处求职。中介陈某约她线下见面,并热情地开车到学校来接她。王某上车之后,喝了几口陈某递过来的饮料,就“断片”了,在她失去意识之后被陈某带至住处并遭到了性侵。

事后王某选择了报警。案件办理过程中,陈某突然翻供。此时距离案发已过去一年多时间,对于嫌疑人提出的专业问题,警方深感棘手,而此次补充侦查成功与否,将直接影响对犯罪嫌疑人的定罪,更是直接关系到王某能否讨回公道。

于是,警方找到了司鉴院,此案最终交到了王飞翔手上。

王飞翔是这个领域的高手,有着15年的工作经验,如今已是主任法医。他说,性功能鉴定是司鉴院法医临床学研究室的特色项目,2018年颁布的“男性功能障碍法医学鉴定”国家标准正是他们实验室负责起草的。

“做鉴定不能仅靠主观判断,我们更需要实验室的客观数据。”王飞翔告诉记者,医生一般会基于患者的自诉来诊断病情,如果遇到病人说谎也不会去辨别真伪。因此,他认为仅凭陈某提供的一份只有主诉而没有客观检测的病史资料并不能说明问题。

“魔高一尺,道高一丈”,王飞翔决定通过科学方法来揭穿陈某的谎言,对陈某的性功能鉴定采用了关键三招:

第一招是进行夜间勃起功能检测,也就是在鉴定对象处于睡眠状态情况下,通过仪器进行自动检测,要求连续检测3个晚上。

“正常成年男性,夜间睡眠状态下会有3到6次自主性勃起,这是不受意识控制的生理现象,无法说谎。必要时,还可以联合睡眠监测同步进行。”王飞翔说,经过检测,他们发现陈某的夜间存在有效勃起,因此排除了器质性勃起功能障碍的可能。

第二招是进行阴部神经诱发电位检测,“开关开了,灯亮不亮,取决于线路是否通畅”,而神经诱发电位检测,就是用来判断神经传导通路的完整性,即判断能否感受外界刺激,同时还判断大脑指令能否顺利传出。经过检测,陈某的阴部神经诱发电位波形正常,这方面问题也被排除了。

第三招是进行阴茎动脉血流检查,“好比灯泡的功率,如果供血不足,就会出现阳痿”,经过阴茎血流检测,结果同样显示陈某没有任何勃起供血问题。

案件到此,结论基本明了,半个多月后,王飞翔给出了鉴定意见:嫌疑人陈某勃起功能正常,不支持其存在勃起功能障碍的说法。

在法医的铁证面前,陈某无力反驳,接受了法律的严惩。王飞翔说,在很多性侵案件中,如果侵害者提出自己有性功能障碍,要还原真相是非常困难的,因为目前在全国能够完成性功能鉴定的机构非常少。

“刑事案件判决需要完整的证据链,正因如此,一些性侵犯罪嫌疑人都会试图通过性功能障碍来逃避法律制裁,我们这里每年能都要接手为数不少的鉴定委托。”王飞翔说。

王飞翔还曾经办过另一起强奸案,案发后第二天,嫌疑人就到一家三甲医院开具了证明,以此证实自己存在性功能障碍,嫌疑人妻子也在一旁附和。警方最后不得不把这个难题交到了司鉴院。毋庸置疑,犯罪嫌疑人的谎言在王飞翔的“火眼金睛”下不攻自破。

“在特定条件下,鉴定对象的主观陈述不可信,作为一名合格的法医,要永远带着怀疑的态度去看待每一个案件,只有这样才能发现别人没能发现的线索和细节,而真相往往就隐藏在这些细节之中。”正是抱着这种敢于怀疑、敢于质疑的精神,王飞翔一次次拨开犯罪嫌疑人的伪装,还受害人一个又一个公道。

据统计,他每年经办的案件多达500余起。

性侵女大学生后竟说自己存在性功能障碍

法医“三招”揭穿犯罪嫌疑人谎言