



## 家装的“坑” 如何“避”如何“治”



(制图:汪哲平)

### 问 家装“套路”有哪些

“板材的材质、颜色、规格，还有成品的尺寸和效果图，明明写得清清楚楚，结果收到后却货不对板。”河北保定居民吴女士说。想象中精美的“卖家秀”，收到后却成了糟糕的“买家秀”，如此装修遭遇，让吴女士头疼不已。

“找了一家装修工作室，花钱还受一肚子气，打电话不接，贴砖隐瞒差价和报价明细，谎称一口价，贴完要求补价7000余元，不补钱就停止装修工作……”无独有偶，家住重庆的徐先生在分享装修经历时，也有倒不完的苦水。

施工主体良莠不齐，质量无法保证；宣称“一口价”，开工后却要求增加费用；售后无人管，留下一地

“烂摊子”……社交平台上，避雷某某装修公司的各类帖子随处可见。从合同签订到装修过程，从材料质量到工人态度，从前期沟通到售后维权，“没有不踩坑的装修，只分‘大坑’还是‘小坑’。”一名消费者吐槽。

家装环节繁杂且专业性强，暗藏诸多“陷阱”，一直是消费投诉领域的“重灾区”。中国消费者协会发布的《2024年全国消协组织受理投诉情况分析》显示，房屋装修及物业服务类投诉量达21216件，位居第九位。

装修“套路”有哪些？消费者为何频频遇到“刺客”？又该如何维护自身合法权益？针对这些问题，记者进行了调查。

### 探 挽回损失困难多

记者在实地采访中发现，装修过程存在价格不明确等问题，临时要求业主增付费用，几乎成为业内潜规则。

“报价时漏算防水面积，后期按实际面积补收高价费用。当我提出合同里价格不是这样约定时，对方却说，合同明确‘按实际发生计算’。”徐先生向记者介绍了他遇到的恶意拆项收费，“公司把每一项都拆分得很细，乍一看收费明明白白，但实际操作时，会发现一个环节被拆分成10多项，累计下来更贵了。”

“消费者对装修涉及的设计、材料、施工工艺等专业知识缺乏系统了解，装修公司常以低价诱导签约，并在签订合同时采用特定说法模糊价格，后以‘材料升级’‘工程量低估’等理由增项加价。”西南大学经济管理学院副教授刘培森说，“材料替换陷

阱也是价格方面的‘大坑’，合同中标注某品牌或同等档次产品，后期公司可能以缺货为由推荐高价替代品。”

除此之外，偷工减料、货不对板，装修效果图与实际并不一致等问题也频频发生。

去年，吴女士以近6万元价格在河北保定市一个家具市场订购了某品牌的定制家具。今年房屋装修完毕验收时，吴女士发现存在不少问题：柜门缝隙较大；柜门把手高度不一致；餐边柜尺寸和当初量的有出入，差距近1厘米；厨房台面打的胶粗细不一致……面对“买”与“卖”的悬殊差距，吴女士十分郁闷。

发现这些问题后，吴女士找到品牌方，要求对方退款或换货。可品牌方却辩称：“这些误差在允许范围内，只能安排工人进行维修。”

几次交涉无果后，无奈之下，吴女士向正在家具市场巡查的保定市市场监督管理局高新区分局进行了投诉。

接到投诉后，保定市市场监督管理局高新区分局工作人员组织家具市场、品牌方及吴女士四方面谈，现场调解，协商解决方案。最终双方约定，品牌方为吴女士重新制作餐边柜，并对有问题的门板缝隙、把手、划痕、打胶等进行美容，同时赠送保洁一次。

“处理结果我挺满意的，感谢市场监督管理局和家具市场介入帮我解决，也提醒大家装修时多留心维护好自己的权益。”吴女士说。

然而，并非所有业主都能成功维权。当发觉“被坑”，想要挽回损失时，往往面临售后无人管、维权成本

高等问题。

2024年末，重庆居民汪女士在社交媒体上刷到某装修团队的帖子，对帖子里展示的装修效果非常满意，随后联系装修。出于信任，她在材料进场后直接将款项付清，对方却在签订合同后以“指定装修人员已经离职”等理由持续拖延工期，答应好的事几次三番爽约。

“普通刮腻子的活儿从12月一直拖到农历年前，墙没砌好导致后续窗框安装全都延后，后面我就想着干脆退款好了。”汪女士说，“对方答应了退款，但两个月来不接电话、不回微信、拖欠退款，我只能向法院提起诉讼。”

“今年4月，法院已经判决对方退还我剩余款项，但对方有拖欠执行的历史，能否及时退还剩余款项存在不小的问号。”汪女士颇为无奈。

### 析 行业监管须跟上

以次充好、偷工减料、模糊条款……装修过程中，消费者如何维护好自身权益？各方责任如何界定？如何监管市场乱象？

家装市场准入门槛低，众多公司和个人资质、能力、信用参差不齐，信息不对称现象较严重，消费者在选择装修主体时需要格外注意。重庆市消费者权益保护委员会有关负责人建议，消费者在前期选择阶段需要多搜集信息，查验公司资质和口碑。“尽量避开不靠谱公司，也要警惕低价陷阱，多比价，报价低于市场价的大概率后期增项或偷工减料。”

针对现实中普遍存在的业主与装

修人不签署书面合同的情况，河北省消保委律师团副团长赵哲锋说：“在装修消费中，不轻信任何口头承诺，所有口头承诺都应写入书面合同或协议。”

消费者在签约前、履约中都要充分行使知情权。例如主动索要关键信息，要求装修公司提供详细设计图、施工计划、材料清单（含环保检测报告）、项目现场负责人信息等，并核对是否与宣传材料一致；材料进场时对照合同核验品牌型号；水电改造等隐蔽工程完工后，要求现场签字确认再覆盖等等。

装修施工过程中，消费者也要多留个“心眼”。“可以利用技术手段留

证，例如对施工过程拍照录像，通过微信群实时沟通留痕，避免争议时无据可依。同时尽量确保证据链完整保存，例如合同、票据、沟通过程记录、现场照片/视频、检测报告等。一旦发现权益受到侵害，及时通过多渠道进行维权。”赵哲锋说。

遇到纠纷时，装修各方主体的责任如何界定？在刘培森看来，设计单位和装修公司应按规范及合同施工，使用合格建材，杜绝虚假宣传与价格欺诈，履行售后义务；材料供应商应提供符合国家标准的建材，禁止出具虚假环保认证，不得与装修公司合谋欺诈。“相关部门应完善监管渠道，社

会组织也应积极参与监管和维权，为消费者及时提供法律援助和咨询服务。”刘培森说。

对此，赵哲锋同样建议，市场监管部门应要求装修公司必须公开营业执照、资质证书等信息，并公示其违规记录，尤其对无资质或挂靠企业严厉打击。“完善信用监管与联合惩戒，建立行业黑名单制度，对拖延工期、拒不保修、多次投诉的装修企业列入黑名单并进行社会公示，方便社会公众选择企业前进行参考。同时，行业协会可制定范本合同，强制要求明确相关标准及违约责任。”

(据《人民日报》消息)