



3·15维权进行时

装修不少“内伤”，没人来给收尾

市民觉得挺窝心，装饰公司回复今天派人实地查看情况



维权热线

18660574056

15275567096



油烟机和壁橱间没有间隙，赵先生觉得以后维修会很困难。本报记者王永军 摄

解读新消法

要求网店卖家提供地址电话

为保障消费者的知情权，新《消法》要求经营者提供经营地址、联系方式，有助于明确经营主体，解决非现场购物面临的突出问题；售后服务、民事责任事前明确，便于发生问题从速解决。

消费者陈先生通过网站购买了3个疗程的强力透骨膜，使用一个月后没有产生网上宣传的治疗效果，向网站提出退货要求后，得到网站同意，但直到4月份网站关停，一直没有提供退货的具体地址。

据市消费者协会工作人员介绍，新《消法》出台后，对网络的监管越来越严，同时对消费者的维权来说也更方便。

本报记者 李静 通讯员 姜黎明

◎线索征集◎

在2014年“3·15”来临之际，本报开通“维权进行时”专栏，向市民公开征集消费维权线索。消费中遇到憋屈事儿，碰到不平等的合同条款，您都可以联系本报，工作人员将为您咨询工商、公安等部门，并通过本报律师团作出权威解答。

四种方式提供线索：

1、热线电话：18660574056、15275567096；

2、电子邮箱：qlwbsff@vip.163.com；

3、微博：可通过新浪微博关注@今日烟台，发送私信或留言；

4、微信：可添加今日烟台官方微信“jinriyantai”进行爆料。

本报3月6日讯(记者 王永军)“工程也没验收，装饰公司就再也不照面了。”3月6日，市民赵先生向记者反映，2013年他和一家装饰公司签订合同，由对方为他装修位于锦绣新天地的新房，没想到却惹出了一肚子气。

赵先生说，当时合同约定的施工日期是2013年8月20日到11月20日，工程造价是47920.5元。“装修中出现了一系列问题。”工人在施工中出现了不少问题，赵先生就提出了异议，要求对方进行整改。

赵先生告诉记者，按照合同

约定，2013年8月17日，他结清了首期款28800元，同年10月13日结清了中期款18200元，但是对方的施工效果并不像当初约定的那样。

“当初铺设地面的时候，很多地方都是沙子。”赵先生介绍说，他发现这个问题后，刨开了部分地面，随后施工用水泥把地面进行了恢复。期间赵先生还找到该装饰公司负责人出具了一个证明，要求需客户认可后方可铺设地板。

但是，施工人员没有经过他允许就铺设了地板，赵先生说，

除此之外还有一些小问题，对装修效果影响不是很大，他也就没再计较。

“现在厨房油烟机安装不合理，还有卫生间总阀门渗水，厨房下水道安装也有问题。”赵先生介绍说，油烟机和上面的壁橱没有空隙，以后油烟机出现故障想修理，必须拆除壁橱才可以。

赵先生说，还有900多元尾款没收，结果装饰公司再也不露面了。赵先生说，此前一直是设计师倪先生在他和他联系，但是年后倪先生从装饰公司辞职，就再也没人联系了。

“就希望把后面的一些收尾工程给处理好。”赵先生告诉记者。

随后，记者联系了该装饰公司龙经理。龙经理告诉记者，他也是刚刚知道这个情况，此前没有收到客户反映情况，可能是公司和客户沟通不畅，导致这个问题出现。

龙经理介绍说，他已经和赵先生取得了联系，7日，装饰公司派工作人员去赵先生家实地查看情况，确定是什么问题。龙经理说，如果是装修过程中存在问题，肯定会给处理好。

市装饰办>> 装修投诉主要是工期和质量

“市民关于家装类的投诉对象主要是那些没资质的公司和企业。”烟台市建筑装饰行业管理办公室工作人员介绍说，市民装修投诉对象主要是没有家装资质的企业，针对有资质企业的投诉比较少。

该工作人员介绍说，全市有家装资质的企业一共有120多家，管理上比较规范，遇到问题一般也会和市民协商，能得到很好的解决，投诉他们的一年也就两三次。

该工作人员说，市民进行家庭装修时，主要会遇到两个问题，一是工期延长，二是对于工程质量有意见。

“工期延长的原因比较复杂。”工作人员介绍说，有可能是双方沟通不及时，也有可能

会受到客观因素的制约，比如说停电停水，电梯出现故障等，都有可能造成工期延长，造成装修工期延迟。

“质量问题主要集中在水电暖改造、承重结构改造、吊顶等。”工作人员说，家装最重要的是安全问题，想要美观，一定要建立在施工安全科学的基础之上。

消费提醒>> 找有资质的企业，明确合同条款

那么如何规避家装中遇到麻烦？烟台市建筑装饰行业管理办公室工作人员提醒说，一定要找那些有资质的企业来做，质量比较有保证，这些企业名单可以在烟台市建筑装饰协会网站上查询。

“明确的合同约定可以有效

解决问题。”烟台市建筑装饰行业管理办公室工作人员告诉记者，市民在选择好家装公司后，一定要仔细查看合同条款以及补充协议，明确双方的权利和义务，还有出现违约情况时的解决办法。

“市民和家装企业应该相互理解。”工作人员介绍，市民

遇到装修问题会烦恼不已，一些家装企业可能也有自己的苦水，双方换位思考，多沟通才能减少装修中的不愉快。

市民如果遇到家装方面的相关问题，可以向烟台市建筑装饰行业管理办公室投诉，电话：6896359。

相关新闻

买了个燃气灶，三年一直出问题

售后不给力，记者帮消费者解决了烦心事

本报3月6日讯(记者 王永军)“买了一个燃气灶，一直出问题不好用，售后也没有给解决好。”近日，市民王先生致电本报3·15维权热线反映他遇到的烦心事。

“燃气灶是2011年1月份购买的。”家住南沟街的王先生告诉记者，当时一共花费了5600元，买了帝森油烟机、橱柜和一套燃气灶。其他两个用得都挺好，就这个价值880元的燃气灶一开始就出现了问题。

王先生说，燃气灶一共有两个炉灶，左边的炉灶火焰小，而

且用着十分不方便。随后他就跟帝森橱柜店里打了电话，当时工作人员说忙，过了一段时间去现场查看了情况，也修理了下，但是问题没有得到解决。

“一直就就将就着在用着。”王先生说，虽然不大好用，但一直在使用，为了能点着火，还买了点火枪。王先生说，这样一来，燃气使用量感觉也比以前增加了许多。

在王先生家厨房，他打开了燃气阀门，并打开了有问题的燃气灶，但是需要按压着阀门，否

则一会就又关上了。

“关键是售后让人心烦。”王先生说，这个燃气灶的价值不高，但是使用起来特别闹心。他今年已经71岁了，想想都生气。2013年10月份，帝森橱柜的工作人员说可以更换一个炉头，但是之后就再也没有消息了，感觉特别生气。

记者来到位于海港家饰的德国帝森橱柜，店长任女士介绍说，对于王先生反映的情况，售后工作人员也上门查看过情况，当时王先生不同意打开煤气试验，售后工作人员回复说只是开

关打开后，反应比较慢，火焰小。

“当时确实说过换个炉头。”任女士告诉记者，当时售后工作人员就是拿着炉头去的，认为没有必要更换炉头。

“已经把情况反馈至售后。”该店经理孙女士说，现在再次把情况反映给售后，会尽快上门查看问题，如果是炉头的问题，会给王先生更换一个新的，尽快将该事情处理好。

市民王先生告诉记者，经过维修人员上门修理，目前燃气灶的问题已经得到圆满解决。

家装公司倒苦水>> 游击队的价格 放大镜的质量

“工期一拖再拖，对于装修质量不满意。”在记者走访过程中，这是不少市民都会发出的感慨。对此，不少家装企业也装了一肚子苦水，觉得装修这行当不好干。

王先生从事家装行业已经有几年时间了，现在有一个属于自己的工作室。“有的时候遇到挑剔的顾客，也觉得挺委屈。”王先生告诉记者，很多市民遇到家装问题，会过来咨询，等获取方案后就再也不露面了。

“游击队的价格，放大镜的质量。”烟台市信邦建筑装饰工程有限公司负责人王辉校说，装饰企业有时候也很难做，市民肯定希望以相对便宜的价格取得较好的装修质量，这就会产生问题。

从事家装行业的刘先生认为，双方应该相互理解，装修才能让客户满意。