



装修维权我做主 家装权益可保证

春花正浓，新家正待装修……我们怎么能在装修中做到既经济实惠又不被装修公司忽悠呢？

去年年底，济南经销必美地板的原经销商与公司产生矛盾，收取顾客的货款后，拒绝向工厂打款下订单，并通知顾客，让顾客与工厂进行协调。事发后，必美公司连夜派遣工作人员飞临济南，在第一时间内与经销商所在的商场和部分受害顾客代表取得联系，并召开说明会。厂方代表郑重承诺，将迅速开展盘点工作，坚决不让消费者吃亏。同时，当地卖场总经理也明确表态，全力协助必美工厂后续工作，务必给消费者一个满意的答复。此事现已圆满解决。由于态度积极，必美地板目前销售良

好，这一事件也并未给必美带来太多负面影响。这一正面积极案例充分说明了消费者对自己权益的认知和合法的维护过程。

这是一个发生在家居行业日趋成熟，《消费者权益保护法》不断完善的背景下的普通的一件事。若是没有新消法，就是明确了买卖双方的责任与权益，又怎能使消费者权益保护变得这么简单易行。

据山东省装饰协会秘书长强健民先生透露，2013年同比2012年、2011年，家装投诉率持续下降。很多问题都在第一时间得到了妥善处理。这与《消法》近年来不断出台并完善家装具体规则有很大关系。

作为普通消费者，在实际生活中，总难免会遇到不良商家的

侵权行为，该如何维护自己的正当权益？在此，本文选取两个案例供广大读者参考。

保留假冒商品 作为维权凭证

事件：刘先生装修时与装饰公司签署了正式合同，注明装修辅材由装饰公司提供，而瓷砖、门、整体橱柜等主材由刘先生自己选购。在装修合同里约定，墙面漆选用国内某知名品牌专用漆。可是在一次无意间，刘先生发现工人涂刷的墙面漆并非约定品牌。经过交涉，装饰公司减掉了刘女士新房装修油漆这部分预算，由高女士自购油漆材料并自找工人施工，双方并拟书面协议书作为保证。

对策：如果发现装饰公司所提供的材料有“造假”行为，该怎么办呢？消费者要注意保管好假冒的产品，以作为维权凭证向消委会投诉或是向法院起诉。经维权确认装修公司以假充真，消费者可以要求装修公司重新装修，并承担逾期交付的损失，同时还可以要求装修公司承担合同中有关假冒产品装修费用一倍的赔偿。

了解相关法规 为维权寻法律依据

事件：孙女士的房子前年初装修好，去年年底时发现卫生间暖气漏水。该品牌散热器派人来维修过一次，但没有修好，后来经销商说，散热器需要更换

了，但是已经过了保修期，需要额外付费。孙女士查看《建设工程质量管理条例》得知，供热系统最低保修期限为2个采暖期。最终孙女士只承担了管材等耗材的费用。

对策：业内人士建议消费者，如果在家装消费过程中出现问题，要本着“哪出问题找哪”，“谁销售谁负责”的原则找到责任人。

虽然不少大品牌散热器一般自行规定保修期五年，但现行关于散热器等供暖设备的保修期规定为两个供暖季。为保证自身权益，在家装消费时应该有保留合同、收据、协议等消费凭证。

家装陷阱好破解

□本刊记者 张德生

任何一个行业从事久了，都会发现外人不易察觉的门道。发现以后，有些人会善用这些小窍门走捷径，驾轻就熟，让工作更轻松。有些人则会趁着别人不了解，动起歪脑筋，总去试图赚便宜，以至于各种陷阱层出不穷。家装行业，作为一个低关注度的产业，消费者普遍了解不够，所以经过家庭装修后，都犹如经过炼狱一般。归纳总结下，消费者在家装中遇到的陷阱基本分为：合同陷阱，价格陷阱，产品陷阱。

签合同要“丑话说前头”

消费者与不诚信装饰公司签署的合同中，经常会隐藏着各种陷阱，让人防不胜防。比如最常见的漏项报低预算单吸引消费者签单，再通过施工增项变相加价，获取不当收入。再比如巧立名目，重复收费。虽然事先家装公司也提供预算表，惯例却不详细讲解每个装修项目的具体施工情况和造价，不让业主审核和比较报价单。很多问题直到施工时，才被发现。合同陷阱是最让消费者诟病的装修顽疾。

日前，记者在和城市人家装饰设计工程公司总经理李勇军先生交流中，得知了一个信息——城市人家不再签订期房合同。李勇军说，城市人家要求与消费者所签署的每个合同都要经过完整的步骤和手续。从量房，出设计图纸，预算工程造价等缺一不可。不量房，不出设计方案，没有精准预算，凭什么说优惠？他进一步谈到，从业人员不应该利用消费者的不懂来圈单。在双方没有充分了解沟通的基础上，公司是不允许签订合同的。因为一旦与消费者签订了合同，就建立了契约关系，毁约的伤害是谁

都不想有的。关于签订家装合同，李总对消费者的建议就是，签订合同要多看多问，因为不懂，肯给你解释的才是负责的企业，闪烁其词的必定有猫腻。

警惕超低价诱惑

俗话说，一分钱一分货。可是有很多无良商家一再鼓吹天上能掉馅饼。一些团购组织经常拉拢建材家具等家居材料商一起举办各种砍价会、团购会。以超低的价格吸引消费者购买。在缺乏监管的情况下，低价往往代表着低质。

业内专家提醒消费者，参加建材团购会等活动，首先要看主办者，只要有正规卖场做后盾，买到假货的可能性就几乎为零。其次，要看参与品牌。看清楚是大牌联动，做切实的促销，还是杂牌子在浑水摸鱼。再次，要看价格是否正常。毕竟是家庭装修，健康事大。又不是买2元一件的夜摊货。选家装，品质比价格更重要。最后，挑选产品时要记清品牌以及货号。买到质优价廉的商品值得恭喜，可就怕买到披着名牌外衣的劣质产品。所以购买时一定做好记录，仔细查验送到的货是否与自己选定的相符。

huahuo 华鹤木门

华鹤木门 放心

中国木门领军企业—华鹤木门马年伊始“厚惠”全国消费者，3.15消费“不后悔”。值此新《消法》实施之际，华鹤木门向全国消费者承诺：

- 1*严格履行新《消法》，买的放心，不后悔；
- 2*亚洲木门第一生产线，品质放心，不后悔；
- 3*全场低折，特价有礼，买的便宜，不后悔。

倡导诚实守信，共铸消费和谐

www.sinocrane.com 400-657-7766

济南专卖店1：银座家居中心店东厅三楼 电话：55559736
济南专卖店2：红星美凯龙东厅五楼 电话：55530538