

“去年的今天，就是我的新房大修的时间，我印象很深刻！”3月14日，消费者小宋接受记者采访时说，纠纷尽管持续了一年多的时间，但最终事情得到了解决。小宋说：“作为消费者而言，很简单，我们就要求与商家进行平等对话，别无他求！”

小宋装修维权持续一年多，他向记者倒“苦水”：

渴望与商家平等对话

口碑的力量

2011年临沂民生消费白皮书

“一年的时间来维权，辛酸自知”

新房装修了一年多，现在仍在装修。小宋新房装修的问题，为他平添了一年多的烦恼。

“2009年11月份，新装修的房子就起皮。”小宋回忆说，随后找到装修公司进行协商，对方就开始扯皮，不承认是他们的责任。

小宋不肯就此罢休，接连与装修公司进行交涉。装修公司回复说，同意重新装修，但仅仅是口头答应，并没有付诸行动。

“半年的时间，我直接去找装修公司或电话联系不下20次，但对方始终没有任何行动。”小宋气愤地说。

在小宋的不断努力下，装修公司同意返修。“一个多星期的时间，我们全家住在阳台上，个中滋味，只有自己去体会！”小宋说。

原本认为返修之后，新房会恢复理想的状态，但事情远没有小宋想得那么简单。

一个月之后，房屋再次起皮、脱落，这让小宋难以接受。

“我不同意返修了，直接要求赔偿。我提出的要求是装修公司赔偿我们1万元钱。”小宋如是说。

装修公司仍给小宋玩起了“太极”。第一次去协商，装修公司的项目负责人说：“不用1万，8000就行！”但事情过了一段时间，装修公司仍没有行动。

“第二次，我母亲去的，装修公司答应赔偿6000元钱。”小宋说，他感觉装修公司有意在捉弄他们，根本不把他们新房装修的损失放在心上。

事情不能一直这么拖下去，何时才是个结束？小宋心里没有底。

“不求助部门，老板不会露面”

小宋和他的家人面临一个非常尴尬的境地：明知自己吃了亏，多次维权，却没有任何结果。

2010年8月，小宋将装修的烦恼投诉至兰山消费者协会。

“消协对我们消费者的事情很负责任，开了三次调解的单子，但装修公司只派来一个不管事的人来应付，所以三次调解均没谈妥！”



新装修的房子就起皮了。(资料片)

小宋介绍说。

小宋的消费维权失去了方向。

“努力了大半年，最终装修公司的老板都不肯露面，谈何解决？”小宋在当时显得有些焦躁。

消协的工作人员劝慰小宋，不要灰心，事情总会得到解决。

“我现在非常感激消协工作人员，因为他们确实把我的事情当成自己的事情来办。”小宋说。

为了小宋的事情得以妥善解决，消协工作人员又出面联系了临沂当地的新闻媒体，打算给这家装修公司进行曝光。

在各个部门的压力下，该装修公司的老板终于露

面了，答应赔偿小宋1万元的经济损失。

“我们要的是商家的一个态度”

2011年3月，小宋在兰山消协的帮助下拿到了1万元的赔偿金。

“其实损失又何必1万元呢？我们作为普通消费者只是想讨个说法。”小宋告诉记者，他最初找装修公司，就是为了讨个说法。

“确切地说，我作为一名普通消费者，想要的是商家的一个态度，我也不想用一年的时间来维权！”小宋补充说。

问题终于解决了，小宋

坦言，消费者与商家之间应该是一种和谐的相处关系，而不是这种不正常的交涉关系。

经历了这次装修之事，小宋对装修显得比较“专业”，他以“过来人”的身份提醒广大消费者说，装修房子是件大事，一定要谨慎。装修之前，消费者要先充分了解装修的有关常识，做到有备无患。其次，要选择正规的装修公司，如果选择小公司或游击队装修，出现问题，维权很难；选择了正规的装修公司，也不代表万事大吉，装修现场，必须有专人看管，避免装修公司偷工减料，以次充好。签订合同时，一定要仔细阅读装修公司的装修合同。一般而言，合同的条款均站在装修公司的立场，有失公允。消费者签订合同，应选择严谨的消费合同，明确责任和赔偿等相关事宜。

本报记者 孙贵坤

2011年3月15日 星期二 编辑：徐启超 组版：卓磊

风行·睿智

风行汽车

购10款睿智全系享10000元补贴
风行CMV送3000元保险

新睿智2011款
跃值上市
节油总冠军·商务车普及者



9.89 万起

临沂阳光汽车贸易有限公司 阳光汽贸 说到做到

地址：蒙山大道北段鲁南汽车城南郊 销售热线：0539-8038999
阳光汽贸风行4S店
临沂永成：6272765 郯城天源：6104999 沂南万通：3650888 蒙阴杨林：4279718

景逸

风行汽车

景逸 1.5XL 2011款畅行上市

引领节能风潮，购车即享3000元惠民补贴！



临沂阳光汽车贸易有限公司 阳光汽贸 说到做到

地址：蒙山大道北段鲁南汽车城南郊 销售热线：0539-8020789
阳光汽贸风行4S店
临沂永成：6272765 郯城天源：6104999 沂南万通：3650888 蒙阴杨林：4279718