

“ARORO”和“ARROW”啥关系 此“箭”牌非彼“箭”牌

工商揭穿家装隐形陷阱

装修合同看仔细
留存好消费凭证

针对近日热线中反映的装修和家具消费陷阱，工商12315指挥中心李杰等工作人员提醒说，前期设计、水电改造、木工、地板、家具、装饰等，家装流程多，而且大部分人都是第一次消费，建议业主在签订合同前，一定要到建材市场转一转，了解装修材料行情，最好自己购买材料。如果由装修公司负责材料，一定要在签订合同时，约定好材料品牌、品名甚至型号，并查验材料的购买发票及合格证。对于装修公司提供的主材品牌，还可以通过网络等多种渠道查询查证，确定其是否为质量较好的品牌，以保证质量。

装修要选择正规公司，确保售后服务，自己也别当甩手掌柜，随时监督施工进展，并留存好消费凭证。同时，消费者还可以尽量压低前期付款比例，加大验工后付款比例，便自己掌握主动权。如果遭遇设计师推荐的价格高得不正常的建材商品，一定要谨慎防范其中可能存在的暴利回扣，甚至可以建议更换品牌。

另外，一旦房屋装修后出现问题，可按照新《消法》第23条规定的：耐用商品或装修装饰等服务六个月的举证责任倒置，即新装好的房子出现质量问题，可以找装饰公司承担举证责任，更便于消费者维权。

“ARORO”到底是不是“ARROW”的箭牌卫浴？原来承诺5万的家装最后整到了14万多……昨日本报启动“月月3·15”行动，市工商局12315指挥中心工作人员李杰和程琪坐镇晚报两部维权热线，从上午9点到11点共接听了40来起消费投诉。伴随装修旺季的到来，家装家具消费投诉的比例明显上涨。

业内揭秘
提防家装隐形陷阱

★“加价”陷阱：装修预算到最终花费差出好几倍

“我家装修从刚开始设计师估算的五万，到最后全部装修结束整整干了14万多”。近日张先生等多位消费者打进热线，反映家装公司所谓的装修费用往往超出很多。

★“名牌”陷阱：没有大牌只有伪名牌

装修建材市场上的各类建材和家具，不但品牌繁杂，且有些品牌名称标识的相似度极高，甚至同样是同一个品牌，不同的型号，差价就能达到好几倍不等。

★“回扣”陷阱：返点提成一个都不能少

装修公司、业务员与装饰材料、家具经销商有合作，拿返点、提成，这几乎都是家装行业“公开的秘密”了。所以当装修设计师带您去选材料时，所谓的合作优惠价，其实往往比消费者自己砍完的价格还要高。

★“质量”陷阱：产品偷梁换柱质量差异大

同样的品牌，供家装的质量往往就比专供工装的商品质量好。一些家装建材公司报价时只写品牌，不注明是哪种类型哪种规格，误导客户以为只要是名牌就一定是好东西。



工商支招
案例

投诉1：“ARORO”到底是不是“箭牌”

近日，消费者张宁（化名）打进晚报热线，很气愤地投诉装修公司用近似品牌卫浴误导消费者的事儿。张宁家的新房要装修，几经考察最后选择了河北瑞博文装饰设计有限公司，并选择了一套全包套餐，装修费加上管理费、保护费等杂项收费最后总费用4万余元。在签合同时张宁和家人也去店里看过了主材的实物，根据设计师的介绍选择了箭牌马桶。

结果前段时间装修公司把马桶等产品送到后，张宁突然发现外包装纸箱上标注的“箭牌瓷业有限公司（监制）”上面的“ARORO”看起来很别扭，感觉和箭牌卫浴的标识不太一样，且上面标注的地址为香港某地。他多了个心眼儿上网一搜，发现“箭牌卫浴”的标识是“ARROW”，和家里这马桶标注的英文标识猛一看差不多，细看则大有不同，完全就是两个商品标识。张

宁想起当时去店里看样品，现场摆放的样品已经拆了包装，并未看到“箭牌卫浴”的任何标识，直觉自己是被商家给忽悠了。

记者联系上河北瑞博文装饰设计有限公司，负责张宁家装修的工头表示，“我们就是干活儿的，具体的情况你联系设计师吧。”记者随后联系上一位姓刘的设计师，该设计师回应说，“我们公司提供的确实是箭牌的产品，不是假的，都有合作的授权证书材料。”

按照设计师提供的电话，记者随后联系上该装饰设计公司专门负责主材的魏女士。对于消费者提出的假箭牌质疑，魏女士称，“我们是和广东的箭牌瓷业合作的，这家箭牌瓷业也生产箭牌瓷砖。我们合作已经有两年多了，公司营业执照、检测报告、生产许可证等各类正规证件齐全，这马桶用着质量并不差，不是假冒伪劣产品，并非

三无假冒产品。”魏女士说，这种马桶在石家庄的一些市场也有在售的，但是她也承认这个箭牌瓷业生产的马桶和红星美凯龙销售的“箭牌卫浴”的马桶确实不是一种商品。

魏女士表示，和客户签订装修合同时已经让客户直接到店面看过了实物，也是经过消费者确认后才开始装修的。但是记者在询问中发现，装饰公司在向消费者介绍这款马桶时，只是说“这是广东箭牌的”，并未明确介绍这是箭牌瓷业有限公司生产的“ARORO”马桶，和大家熟悉的佛山市顺德区乐华陶瓷洁具有限公司生产的“ARROW”箭牌卫浴并不是一个品牌。

近日对于张宁提出的要求，装饰公司全额退了这款马桶，河北瑞博文装饰设计有限公司的魏女士表示需要向公司领导请示一下，全力配合消费者妥善解决问题。

投诉2：装修公司带着买瓷砖，
比优惠价高30多元

市民赵先生在热线中反映说，设计师带着看瓷砖的时候，厂家说优惠后的价格是78元，当时自己还挺高兴，可后来自己又去了一趟，价格竟然只有45元。诸如此类的事情让赵先生感觉很不舒服，于是决定与装修公司解约。这时，赵先生才发现，当初与装修公司签合同时，自己根本没有看，草率地签了字，这就面临违约扣款。“是他们存在问题我才要求解约的。”赵先生说。近日，记者联系到了这家装饰公司，对方表示将与赵先生沟通解决。

赵先生提醒其他消费者，在签合同前一定要看好合同条款，并提出对商家违约的规定，不能只单方面约束消费者。（据《燕赵晚报》）