

# 装修维权 那点事儿

由于装修的复杂性和国家对装修行业缺乏有力的监管，装修问题普遍存在是一个不争的事实。尽管不断有人提醒你装修前一定要做好准备、减少纠纷的发生，但在实际操作中，多多少少会出现这样或那样的装修难题。那么问题来了：消费者此时应该如何维权呢？

## 装修维权三步走

一旦出现装修问题，与装修公司发生了纠纷，消费者应当如何处理呢？专家表示，消费者可以按下面三步走。

首先，消费者应当与装修公司协商。如果合同写明的，应当根据合同条款来执行；如果合同上没有写明，应当参考相关的装修规范和标准，与装修公司进行协商。如果装修公司违约，应当按照合同约定的违约条款进行处理。

其次，如果装修公司不予配合或者矛盾难以通过协商进行调解，消费者可以致电 12345 消费热线投诉。消费者必要时还可以寻找相关行业，如家具、建材、装修业协会的帮助。一些装修公司是协会的会员单位，协会调解也是帮助解决装修问题的一个途径。

如果在消委会、行业协会的调解下，装修公司依然拒不配合、不愿意承担责任，此时只能寻求法律途径。

## 合同得仔细看

“合同上这么写，你也同意了。”合同是消费者维权的重要依据，但装修公司的这句话，却常常把业主问得哑口无言。由于

多数业主并不具备装修的专业知识，装修时有哪些环节、需要用哪些材料、装修合同应该具备哪些条款，对于这些问题，消费者通常不太清楚。签订合同时，消费者往往只根据装修公司提供的合同，并没有过多的考虑。可想而知，装修公司的合同条款肯定是倾向自己的，容易隐去一些保护消费者的条款。因此，一旦出现问题，装修公司拿着合同如此说，消费者是不是就没辙了？其实不然。

## 别忘了最基础的国家标准

对于关系到民生的装修行业，国家早就有了规范的标准。在《GB 50327-2001 住宅装饰装修工程施工规范》中，规定了装修过程各施工项目的执行标准；在《JGJT 304-2013 住宅室内装饰装修工程质量验收规范》中，也规定了装修完成后整个工程所需要达到的要求。任何装修公司只要是合法、有资质的，就必须遵守国家规范。国家规范是装修的最低标准，装修公司合同中提供的施工要求只能等同或严于国家标准，如果低于国家标准，就证明装修公司不合规。因此，消费者遇到具体的装修问题时，可以查阅国家的相关标准，据理力争，约束装修公司。

## 充分借助《合同法》和新《消法》

《合同法》、新《消法》里面的条款，也是消费者维权的重要依据。例如，遇到装修公

## 司事前 不跟消 费者沟 通就擅 自施工

的问题，《合同法》第 77 条规定：“当事人协商一致，可以变更合同。”这就是说，要变更合同，应经当事人双方协商一致才行，如装修公司擅自单方面决定柜子等的设计，就违反了此条规定。因此，如果装修公司未按合同要求施工，私自更改装修方案，消费者有权要求装修公司按合同条款履行违约责任。新《消法》第八条规定了消费者的知情权，第 20 条规定了经营者承担信息披露的义务。

《合同法》第 54 条规定：因重大误解订立的合同，一方以欺诈、胁迫的手段订立的合同，受损害方享有法定的请求人民法院或者仲裁机构变更、撤销的权利。也就是说，如果在订立装修设计合同时，工程方有意隐瞒了工程数量等要素，消费者有权依法行使变更或撤销合同的权利。

另外，根据新《消法》第 23 条规定：“经营者提供的机动车、计算机、电视机、电冰箱、空调器、洗衣机等耐用商品或者装饰装

修等服务，消费者自接受商品或者服务之日起 6 个月内发现瑕疵，发生争议的，由经营者承担有关瑕疵的举证责任。”也就是说，在装修完成后 6 个月内因质量问题发生争议的，由装修公司承担相关举证责任。  
(新快)