

4年枉花9萬人仔 淪爛尾清水房

雙方庭審爭辯論點

爭論 1

■百安居：樓上住戶房屋滲水，導致孫先生家無法施工，需孫先生與樓上住戶溝通處理後，裝修才可繼續

■孫先生：房屋裝修停工是在2009年8月，但滲水問題發生在12月

爭論 2

■百安居：負責裝修的工頭一直無法聯繫到孫先生

■孫先生：留給百安居的2個號碼從未發生過欠費或換號，工頭未主動聯繫過業主

爭論 3

■百安居：資金卡上餘額不足，第三期人工費無法繳，因此必須停工

■孫先生：第三期人工費交付時間應在油漆進場後，截至8月1日，油漆尚未進場

爭論 4

■百安居：孫先生是在時隔兩年後的2011年11月26日才找到百安居交涉裝修問題，公司同意退貨或給予送貨，但與對方多次協調未果

■孫先生：房屋裝修對一個家庭來說不算小事，不可能會棄之不管，百安居要求提供收貨單據才給退貨，但單據卻都在包工頭及百安居手中，從未交給業主



當事人太太感無奈。李薇攝

「裝修了4年，9萬預算花完，我的房子被裝修隊拆成了清水房。」港人孫先生因工作繁忙，全權委託英國翠亨公司旗下的大型裝修公司百安居裝修其在深圳的一處房屋，誰知預付款花完了，裝修進度卻不到一半。裝修隊還以資金不足為由，把房子拆成了清水房。孫先生經多次交涉無果，唯有將百安居告上法庭。他表示，為了防止更多的市民遇到類似的情況，他正着手準備將這個「慘不忍睹」的裝修爛尾工程作為「百安居裝修樣板房」，供廣大市民參觀。

深圳市消委會的數據顯示，從去年至今年6月份，該會接到的消費者關於房屋及裝修建材類投訴508宗，投訴百安居的佔逾兩成，達105宗。而記者調查發現，與香港精裝交付標準不同，內地的房子大多為清水房交付，所以，房屋裝修是在內地置業港人要面對的首要問題。而許多看似合理的合同背後卻暗藏「陷阱」，令人防不勝防。

香港文匯報記者 李薇 深圳報道

港人孫先生日前向本報投訴，指他於2009年3月將羅湖區文錦中路一套面積約75.5平方米簡裝住房委託給上海百安居裝飾工程有限公司深圳羅湖分公司重新設計裝修，欲作婚房使用。

繳全數裝修得個吉

按照合同，房屋裝修預計55天的工期，費用9萬餘，孫先生按合同約定分三次將全部預算款存進百安居指定的資金卡中。然而，2009年8月，當孫先生從香港回深時，卻看到家門口貼着一份由百安居深圳羅湖分部工程部於同年8月1日出具的《施工中途停工通知單》。該停工通知單上寫着，由於「資金卡上沒有錢，還有外購材料未買，無法施工」等原因，須臨時停工。

「百安居是國際大品牌，它們號稱服務業主省心，我才將裝修全權委託給他們，沒想到在付清款項的前提下，裝修被停工，而我卻沒收到任何通知。」孫先生稱，截至2009年8月1日，工期已經超過了預計的55天，但裝修的進度還不到一半。

簽委託工頭亂買嘢

為了解房子的實際裝修情況，記者隨孫先生來到其物業，眼前所見到的屋子僅僅只是埋好了電線，裝好了窗戶，廚房貼了三分之一的瓷磚，而這樣的狀態花費他9萬多元人民幣。「預算報價裡面的大件物品，譬如大門、廚房餐櫃等都沒來，9萬多就沒了！」孫先生稱，自己在香港工作比較繁忙，未能到深圳親自選購材料，因此當百安居提出讓他們簽署《客戶委託公司操作〈資金儲值卡〉確認書》，將購買材料等過程全權委託給包工頭處理時，自己沒多想就簽名了。

「這個卡的使用權掌握在工頭手中，他們可以未經業主同意便自行購買材料。」孫先生舉例，根據合同，房子的裝修面積僅50平米，但包工頭居然買了60包50公斤重水泥，這個量足以裝修3間那麼大的房子。

停工後竟扣測量費

停工以後，孫先生和百安居開始了長達3年的交涉。「我們先是要求百安居換工頭，百安居給的回應是需要調查，但結果總是不了了之。」孫先生稱，當他要求百安居提供資金賬號的使用情況單據時，也被拒絕了。「在多次交涉下，百安居最終提供了一份很不正規的word文檔資金賬號使用情況表，但不可思議的是，停工後的11月居然還產生了測量費1,307.79元。」

為進一步了解百安居服務情況，記者前往百安居門店進行暗訪。一名設計師告訴記者，目前深圳的裝修公司並無自己的施工隊伍，包括百安居在內，施工隊均為外包。他聲稱，如果記者要在百安居裝修，看過房子後，可以幫記者做一份詳細的預算報價表，只要裝修過程中記者不更改設計方案，最終買單價格和預算價差距不會超過10%。

同時，他表示，按照百安居的合同規矩，裝修的一切材料都必須在百安居購買，而且必須先交錢存進一個賬號中，該賬號由專人保管。當記者詢問，是否可以隨時查閱賬單時，他表示可以查看電腦手打記錄，但小票則必須等到最終結算後才能給。「如果顧客對百安居提供的材料、工人有任何的不滿，最終負責人均為百安居。」

公司稱代購卻卸責

不過，當孫先生質疑百安居預算款中的大件物品沒有送達時，對方卻聲稱這必須孫先生親自去和廠家聯繫確定，與百安居無關。「僅清水房就花了9萬多，至少得再花翻倍的價格才可能把屋子裝修完畢。」孫先生說。

港男深圳裝修一肚氣



裝修4年，花費9萬元，換來爛攤子。李薇攝

內地裝修 陷阱處處

家居裝修是一門非常深奧的「學問」，因為牽涉到的東西實在太多太雜。在內地各大門戶網站上，不時有網友抱怨自己在裝修上吃盡苦頭。記者向深圳消委會查詢，根據其提供的一些個案，發現內地裝修過程中常見陷阱主要有3種，港人需在選公司、签合同、施工、驗收等一系列環節上睜大眼睛，方可避免被裝修公司牽着鼻子走。

「免費」設計 加料另計

第一：免費設計圈套。不少裝修公司打出了「免費設計」的招牌吸引顧客，但其「免費」只是一個幌子，公司提供給消費者的只是一個示意圖，當消費者需要更詳細的設計方案，就要繳納諸如量房費之類的定金。同時在後期施工中，公司一定會採取加項目加買材料的模式將前期的差價補回來，屆時主動權就不在消費者手中了。

消委會提醒：設計圖一定要和自己丈量的房屋尺寸一樣，一定要裝修公司將每一筆費用、每一項工程都和自己交代清楚，避免秋後算賬。

陪買材料狂「打斧頭」

第二：包工頭陪購陷阱。有不少裝修公司在合同中號稱「清包工」，意思是公司只負責出師傅陪你買材料，但在合同後面又標明「材料必須在公司指定地方購買」。其實這就是「包工包料」，但又迴避了「包工包料」的法律責任。當包工頭在陪買材料時，他們往往會介紹一些所謂「實惠質好」的供應商，而這些商家會給你看好貨，送次品，換取差價。同時包工頭會告訴你「高檔材料」效果好，要知道，價格越高，包工頭拿到的回扣也就越高。

消委會提醒：在合同上一定要闡述清楚每一項目，例如材料、品牌、數量、規格等等，細小物品也是如此；工程項目要仔細核對，看寫的是否和先期談好的一樣；價格要計算清楚，不要模稜兩可。買材料一定要做到心中有數，等材料進場，要帶上合同和報價單仔細驗收。

全權委託 偷工減料

第三：全權委託避監管。一些品牌較大的裝修公司，往往會打出「給你溫馨服務，讓你省心省力」的招牌，告訴一些平時忙於工作，無力兼顧裝修的消費者，只要把錢一次付清，包工頭會幫你全程監管裝修，消費者只需要等着驗收房子就行。殊不知，當簽下授權書的那一刻，煩惱就接踵而來。首先，如果沒有監管，包工頭可以用次料換走你已驗收的材料，並且大肆偷工減料，然後把剩餘的轉移變賣。這樣的工程，表面部分出了問題以後還好補救，但如果水電這些隱蔽部位被「精簡」了，日後一旦出現問題，將很難解決。其次，施工方經常讓你買一些輔料，而這些小錢日積月累也會為他們省下一筆不小的數目。最後，也是最重要的一點，中期款一定不要輕易付，拿錢走人的案例比比皆是。

消委會提醒：材料進場驗收後，應做好標識工作。業主需經常去工地，加強材料監管，以防材料偷換，水電工程要格外上心。另外自掏腰包買輔料時要留下發票或收據，並讓施工方簽字，最後從工程款裡扣除，而工程款的付款比例最好按照3：3：3：1來給。



洗手間施工還不到一半。李薇攝



各類建築垃圾隨處可見。李薇攝



留下了30餘包水泥、河砂。李薇攝

書面合同分期付款保權益

「放任裝修一半的房子空着，和裝修公司打持久戰，不是每個家庭都耗得起這份時間精力的。」孫先生的話道出了很多消費者的心聲。記者調查發現，像孫先生這樣的情況在深圳並不少見，皆因消費者和裝修公司二者力量相差懸殊。遇到「店大欺客」的情況，消費者大多數選擇忍氣吞聲或向消委會投訴，只有小部分會採取訴訟程序。

裝修糾紛按年遞增

據深圳市消委會提供的數據顯示，從去年至今年6月，共接消費者關於房屋及裝修建材類投訴508宗，投訴百安居裝修問題的案件有105宗，投訴樂安居裝修問題的案件有99宗。

在記者所採訪的受害家庭中，有不少表示投訴無效下，不得不聯合起來向裝修公司進行維權討說法。

而據深圳市羅湖區法院的數據顯示，從2011年至去年底，共計受理裝飾裝修合同糾紛案件33宗，其中家庭裝飾裝修合同16宗，該類案件正呈逐年遞增趨勢。

羅湖法院法官認為，該類案件頻發緣於目前深圳裝飾裝修行業極不規範：「市場中充斥着大量沒有資質的『裝修游擊隊』，在裝修過程中增減工程往往是口頭約定，而承包方收錢後，卻未出具收款收據和發票。」法官認為，證據缺乏，消費者往往處於弱勢。消委會負責人提醒，消費者在進行家庭裝修時一定要有合同意識，在施工前必須簽訂正式的書面合同，在工程發生變化時也要簽訂《家庭居室裝飾裝修工程變更單》和工程量確認書：「工程過程中，出現的糾紛就在於沒有約定清楚，即便是正規的公司，雙方的溝通很重要。大部分時候業主都是和包工頭直接溝通，但是溝通的內容合同沒有列明清楚，就容易有衝突。」

銀行轉賬記錄為據

同時，消委會指出，消費者在簽訂合同之前需明確圖紙的各項細節，在維權時不能把對裝修結果的想像作為證據。而在付款時，顧客最好使用銀行轉賬（轉賬記錄可作為索賠依據），按照工程進度分階段多次支付，盡量避免一次支付，最重要的是，一定要讓收款方出具正式的收據或發票。

單位處於毛坯狀態。李薇攝