

霸王条款、工期拖延、货不对板……

细数装修市场乱象 ABC

春暖花开，又是一年装修季。记者梳理新华社客户端“全民拍”和黑猫投诉平台相关维权线索发现，装修市场霸王条款、工期拖延、货不对板、维权艰难问题依然频出。

装修过程都有哪些陷阱？

从选厂家到签合同，从选材料到定方案，多个环节暗藏的陷阱，让消费者感叹“防不胜防”。

一位上海消费者在黑猫投诉平台上投诉，在交完意向金后，上海沪佳装饰才告知他部分材料费和人工费未包含在最初的报价之中，让他觉得“被套路了”。当他表示不再和对方签订装修合同后，对方拒绝退还意向金。“这种霸王条款让人无法接受。”

工期拖延、货不对板。天津的张先生在“全民拍”投诉说，2021年3月与一家名为梅帝奇的全屋定制厂家签订装修合同，约定3个月内完成全部橱柜、浴室柜等定制安装工作，但直到9月底还未能全部完工，“商家多次推迟上门安装时间，家具与样板家具使用的材料相差甚远，几个月消耗下来心力交瘁。”他说。

售后维权举步维艰。在黑猫平台上，有消费者投诉，他与好莱客签订合同定制全屋家具，验收时发现有的板材开裂脱皮。“合同书上约定的质量保修期是5年，但商家却拒绝质保服务。”

装修维权咋这么难？

装修市场类型众多、水平参差不

齐、信息极不对称，消费者维权面临多重困难。

——“辨坑”能力有限。河北省法学会法律专家部专家顾问赵哲锋介绍，一些装修企业利用信息不对称的优势，故意向消费者隐瞒或弱化在装修过程中的风险，并在合同上动手脚，将风险转嫁给消费者。“一旦发生纠纷，消费者往往因为合同条款不利和证据欠缺让自己处于不利地位。”赵哲锋说。

——装修层层转包，消费者维权无门。许多消费者是和企业签订的合同，但实际装修由企业下属的经销商完成。专家认为，这种层层转包的方式，不但让材料质量无法保证，也让消费者在后期维权时找不到人。一位消费者表示自己与一家装修公司签订合同，但遇到了经销商跑路的问题，“想要维权都不知道该找谁”。

——维权成本高。许多消费者在与商家协商无果后会选择通过法律途径维权，但由于涉及金额不高，审理周期较长，高额的维权成本足以让部分消费者望而却步，法律途径反成商家“护身符”。

如何让消费者 不再提心吊胆？

加强装修行业“全链条”监管。重庆大学法学院副教授罗勇建议，相关部门可

探索制定装修合同模板，从合同订立阶段就开始介入监管，同时对相关企业开展核查工作，并建立行业退出机制，严格把关装修行业服务质量。赵哲锋也建议，市场监督管理部门及行业协会应当加大监管力度，对恶意隐瞒装修风险造成消费者损失的要坚决予以查处。

完善行业内部的监督规范。天津市社会学会会长张宝义认为，装修乱象频发，是由于部分商家运用各种手段欺骗消费者。“除了加强监管外，行业内部的自查自纠也非常重要。”他建议，相关部门应尽快出台相应措施推动装修行业商会的成立，发动行业内部力量坚决杜绝行业乱象。“通过成立商会，来规范装修行业，让那些有信誉、质优价廉的企业有更多发展机会，让欺骗客户、以次充好的企业寸步难行。”张宝义说。

消费者要进一步加强合同意识和法律意识。专家提醒，在签订合同之前对合同中涉及的相关权利义务及违约条款进行准确理解，必要时候可以咨询专业法律人士。上海德禾翰通律师事务所律师张杰说：“工作人员的口头承诺是难以发生法律效力的，消费者对此类口头承诺应该保持警惕，要将商家的承诺在协议中进行明确。”

“消费者在挑选装修厂家时，也要尽量选择口碑好的大品牌，避免‘馅饼’变‘陷阱’、贪小便宜吃大亏。”张宝义说。

贵州

大美樱花 春日竞放

这是3月17日拍摄的贵安新区樱花园（无人机照片）。

近日，贵州省贵安新区樱花园内樱花竞相盛开，吸引不少游客前来观赏。贵安新区樱花园占地面积2.4万余亩，园内种植近70万株樱花。



■广告

大同市民政局 平城区民政局 疫情防控通知

近期，我国本土疫情发生频繁，频次增加，波及范围不断扩大。面对严峻复杂的疫情防控形势，为坚决打赢疫情防控阻击战，确保老年朋友健康安全，现就有关问题通知如下：

一、倡导非必要不离同，非必要不出门，尽量减少与外界接触，如需外出，请按照防控要求做好个人防护。

二、强化服务老年朋友日常生活的便捷措施。“大同助老”要加大对居家老年朋友提供“助救、助医、助购、助餐、助洁、助行”等服务的力度。有相关需求的老年朋友请与“大同助老”服务热线或社区助老服务站联系。

三、为便于老年朋友足不出户进行健身活动，市民政局主办，平城区民政局和“大同助老”承办了“大同助老首届智慧居家运动会”，老年人在家可通过参与动起来、走起来、练起来等

运动项目，健康养老，快乐生活。报名工作已从3月4日开始，请大家踊跃参加。

四、广大老年朋友及子女在居家防疫遇到困难时，可与“大同助老”服务热线、平城区社区助老服务站联系，了解“大同助老”助老服务内容和“智慧居家运动会”详情，共同筑牢老年人疫情防控屏障。

特此通知

大同助老服务热线：2812345

大同市民政局

平城区民政局

2022年3月16日



大同助老二维码

民政部提示

发现假借慈善名义 募集废旧衣物可举报

近期，个别社会组织、企业、个人等在不具有公开募捐资格的情况下，打着“慈善”“公益”等名义开展废旧衣物回收活动，有的还将公众捐赠的旧衣物销售牟利。民政部17日作出提示，指出这种行为违反了慈善法有关规定，损害了捐赠人的合法权益，影响了慈善事业的形象，应予以禁止。

民政部表示，为慈善目的，在公共场所设置废旧衣物募捐箱，属于公开募捐活动。根据慈善法的规定，只有具有公开募捐资格的慈善组织才能开展公开募捐活动。同时，具有公开募捐资格的慈善组织开展废旧衣物公开募捐，应当严格按照慈善法及相关法规政策要求制定募捐方案，在募捐活动载体的显著位置，公布本组织名称、公开募捐资格证书、备案的募捐方案、联系方式、募捐信息查询方法，并主动公布公开募捐信息，接受社会监督。

民政部提醒社会公众，参加废旧衣物捐赠活动之前，要先核实活动举办方的合法身份和是否具有公开募捐资格。发现不具有公开募捐资格却开展废旧衣物公开募捐活动的，可以向当地民政部门举报。发现假借慈善名义或者假冒慈善组织开展募集废旧衣物活动，骗取财产的，可以向公安机关举报。

国家网信办

将全面整治劣迹艺人 违规复出

3月17日，国家互联网信息办公室副主任盛荣华在国新办发布会上表示，今年将实施“打击网络直播、短视频领域乱象”清朗系列专项行动。

具体内容包括：全面清理“色、丑、怪、假、俗、赌”等各类违法违规直播和短视频；从严整治激情打赏、高额打赏、诱导打赏、未成年人打赏等行为；坚决遏制借未成年人牟利，通过直播、短视频打造“网红儿童”等侵犯未成年人权益现象；全面整治劣迹艺人违规复出、被封账号违规转世；严惩偷拍跟拍、搭讪骚扰、虚构自杀等各类无底线蹭流量，进行违规变现行为；坚决整治直播间营造虚假人气、虚假带货量，短视频账号营造虚假流量等行为；严厉打击通过炮制低俗情感剧情，收割老年人流量，实施营销诈骗。

国内成品油价上调



3月17日，在江苏淮安一加油站，工作人员给车辆加油。

国家发展改革委17日称，根据近期国际市场油价变化情况，按照现行成品油价格形成机制，自2022年3月17日24时起，国内汽油、柴油价格每吨分别提高750元和720元。

本文图据新华社