

“豪装一口价”不包水电？ 消费者质疑“上宸华庭”大包“陷阱”

“豪装一口价”“示范工地工程”“环保样板房”……伴随诸多优惠，在零增项、环保、“大包”的承诺下，4月23日晚11时左右，柴先生与上宸华庭装饰工程有限公司签订了工程款为58800元的装修合同，支付了总计1.176万元的定金和5880元预付款。

次日，柴先生在合同明细中发现，基础装修不含水电工程，水路工程改造实测实量92元一米，电路工程改造64元一米，橱柜底柜只限2延米，原本销售介绍的吊顶、电视背景墙均变成个性化项目(自选增项)明码标价。

5月8日，市民柴先生向本报投诉称其遭受装修公司的“消费欺诈”。柴先生向本报记者提供了一份59分钟、录于4月23日晚10时-11时的录音。录音中，消费者再三表示“不做了”，要求退还1000元订金或提供1000元收据，均被设计师及其领导转移话题。“5.88万一口价”“除了家具家电灯全包”“零增项”等承诺更是出现多次。

“谈是过程，合同是结果。”5月8日下午，“华庭装饰”精算部经理郑明接受本报记者采访时称。郑明进一步比喻，这就好像两个人谈恋爱时海誓山盟，没有人能保证婚后生活圆满。

记者据此向省消协咨询，得到的答复是，根据消费者权益保护法，如果有明确的证据证明经营者在提供商品或者服务中，采取虚假或者其他不正当手段欺骗、误导消费者，使消费者的合法权益受到损害即构成欺诈。



上宸华庭装饰工程有限公司声称的“豪装一口价”变身水电实测实量。
辽沈晚报、聊沈客户端记者 董丽娜 摄

“上宸华庭”回应： “谈是过程，签合同是结果”

5月8日，记者拨打了沈阳上宸华庭装饰工程有限公司电话，对消费者投诉进行核实。柴先生的设计师韩笑否认未告知消费者水电实测实量，“在签订合同之前，已告知他了”。

对于记者“为何售前承诺与合同不符”的询问，自称受委托与取得联系的沈阳上宸华庭装饰工程有限公司精算部总监郑明解释称“谈是过程，合同是结果”。郑明进一步比喻，就像两个人谈恋爱时海誓山盟，没有人能保证婚后生活圆满。

“对于上宸华庭的全包服务，你们是怎么定义的？您怎么理解装修里的‘一口价’？”对于记者的提问，郑明回应称，公司提供全包服务，小到五金大到家具家电一应俱全，但要看消费者的承受能力。

对于柴先生合同中明确的“基础装修+个性化选择项目+精算费+远程费”5.88万元的优惠套餐，郑明表示，合同包含内容要看合同中的明细。“明细中有就有，没有就没有”。

沈阳装饰产业协会： “先底价后加价”的“全包” 破坏行业秩序

装修行业里的“大包”“一口价”是什么概念？昨日上午，记者采访了沈阳市建筑装饰协会会长徐奉友。徐会长称，整装实际上是为了避免在装修过程中出现增项，以一口价让消费者透明消费。一些小装修公司为了揽活，低价吸引消费者签合同，将“全包”变成“先底价后加价”，这种行为往往“前边说得好，后边没做好”。“比如很大的厨房，它限定两米橱柜，超出的就要加价；明明8个门，它给你报4个门，另外4个门消费者要掏钱。使消费者权益受损，破坏行业秩序和市场环境。”徐奉友说。

据介绍，家装行业的诸多陷阱让人防不胜防：有奖销售，先交订金后签合同；重复计算、高估冒算；故意漏项、变更增加，以达到加价的目的；项目特征含糊其辞，玩文字游戏。对此，徐奉友表示，消费者如果遇到装修公司无故增加装修项目、故意遗漏漏项项目，对此，消费者要有足够的识别能力，不要为了追求低价而盲目接单，在装修过程中，应该先设计，再做施工图预算，再签合同。

消协：如能证实即涉欺诈 消费者可主张“退一赔三”

近年来家装行业进入“整装时代”，“整装”的核心是性价比，为业主省钱、省心、省力。但是，日前，消费者关于商家在合同里藏陷阱、故意玩文字游戏，项目特征含糊其辞，使消费者利益受损的投诉与日俱增。

昨日，本报记者以消费者身份就装修中售前宣传与合同不符一事向省消协进行咨询。相关人士表示，家庭装修是一项个性化很强、差异性很大的服务。有些商家抓住消费者对装修不懂、贪便宜的心理低价诱惑接单。先付款，后签合同明显的违法行为，侵犯了消费者的知情权和选择权。

针对柴先生遭遇，消协人士表示，装修公司这种行为如果有足够的证据证明，就可以认定为消费欺诈，消费者可以到当地消协组织投诉，也可以诉讼至人民法院主张“退一赔三”。

消费者投诉：“豪装一口价”变“处处加钱”

房子刚刚下来，柴先生就连接到沈阳上宸华庭装饰工程有限公司的多个电话，邀请他去公司看看装修，并且车接车送。4月23日晚上7时，柴先生被接到“华庭装饰”。柴先生对记者说，当时有好几个人接待他，从主材到辅料介绍一番后，设计师韩笑表示公司有一个“示范工地工程项目”，只要5.88万元，水管、地砖、电线、橱柜随便选，除了家具、家电、灯全包。参加活动需要交1000元订金查询名额。

交了1000元订金后，柴先生被告知需要再交30%签署优惠协议。“房子也没量，图纸也没有，就让先交钱，我肯定不同意。”柴先生说，随后，设计师请来一位领导跟他谈。

之后的3个小时中，柴先生先后以时间太晚、想多看几家装修公司、没见到设计图纸没有理由交钱、合同没看怎能交钱、没带钱甚至是“不装了”等为由，要求对方退还其承诺可退还的1000元钱，或者给1000元钱开一个盖章的收据，对方未同意。

“只能开30%价款的收据。”“合同在财务，只有交了30%之后我们才能申请。”“合同是全国统一的装修合同。”“我们这么大的公司，可能骗你这点小钱吗？”“你这么大的房子，5.88万元什么都不用管了，公司的材料随便选，你还有什么不满意

的？”……当晚11时，在经历了设计师及其领导的反复劝说后，在再三确认“全包”“都写在合同里”的情况下，柴先生交纳了1.176万元，在一系列的优惠预约协议、工程质量安全协议书、柴钻工程补充协议、环保装修补充协议、施工合同预约协议、终身质保协议后，最后在一份家庭居室装饰装修工程施工合同上签了字。

拖着疲惫的身体回到家中，柴先生发现，长达6页的报价单中，水、电工程变成实测实量的自选增加项目。

“第二天，我跟设计师说合同和承诺不一致，要求退款，对方称只能帮他申请减少点损失，水电一米便宜二三十元。再沟通，对方表示合同已签，要退款需要交20%违约金。”柴先生对记者说。

按照合同，柴先生需要在开工三日前补足首期款。仿佛“被牵了鼻子”，5月1日，柴先生交了2.352万元首期款。碰设计、碰橱柜时，他更惊讶地发现，他的大包合同里，橱柜仅限2延米，吊棚变成了一圈石膏线，砌砖高度不能高于60厘米，电视背景墙、找平超米数要加钱……“这时候，我才发现我自己彻底被骗了。”柴先生说。

59分钟录音曝光：售前宣传多次提到“零增项”“全包”

柴先生提供给记者的长达59分09秒的录音中，包括一个山东口音的设计师口中的“领导”、一位名为韩笑的设计师以及消费者柴先生。

柴先生说，当时已经晚上10时多，装修公司不谈设计不谈去量尺，只谈优惠让交钱，先交钱才能看合同，这让他感觉不对劲，因此偷偷按下了录音键。

录音中，柴先生多次提出不做了，1000元订金退回来，均被对方转移话题。设计师和设计师的“领导”多次提到零增项，提到公司提到的全写在合同里，设计师两次提到除了家具家电电灯，5.88万全包括在里边。

录音第16分03秒

消费者：“这就是合同啦？”

设计师：“这就是合同啦！这就是示范工地主材升级，都在这里，五万多块钱

豪装的材料，我不知道你在这里合计啥呢？这就完事了，明天量尺，量完尺就出图，然后按图施工完了就。也不用你担心，也没有增项。”

消费者：“合同体现出来没？就花这些钱剩下啥也不用管了，都用啥材料。”

设计师：“体现呀，材料不都写了嘛，以展厅为主，你想要啥，这就完事了啥也不用你管了，就这个价钱。”

录音第47分40秒

消费者：“基装？基装是啥？”

设计师：“除了家具家电其他都是基装。”

消费者：“这个……”

设计师：“还签不签？能不磨叽了不？就这点事能不这样不？哎呀妈呀，五万八，你知道你多大房子不……”

消费者：“我再看看材料。”

设计师：“一会儿财务下班了。”

消费者：“这样，我签了，先不交……”

设计师：“那还签啥呀？那肯定不行呀……不做了也行，我不强迫你交两千三千的，一万多你能交齐不？还是看完材料满意就能交齐呀？你有钱吗？你早说我不会这么实在！”

消费者：“我得看具体用什么材料。”

设计师：“没人跟你讲具体材料，你得自己选。”

录音第55分53秒

消费者：“门有没？我得看看门。”

设计师：“你先把这个整完，一会儿财务走了！一万多块钱你差多少？”

消费者：“我先给你拿三千行不？”

设计师：“你这人咋一点也不实在呢？五万八千八办完你为难我干啥呀？你今天给和明天给有啥区别？”

征集
启事

本报开通维权专栏 征集装修中的糟心事

您是否在装修过程中遇到糟心事，遭遇维权难？今日起，辽沈晚报向社会公开征集装修领域消费维权线索，曝光消费侵权行为，维护消费者合法权益。

您可向我们反映装修行业乱象，也可将您的烦心经历告诉我们，也欢迎您向我们爆料您所知道的侵犯消费者权益的行业内幕，我们将通过深入调查，对这种行为予以曝光。

您可以拨打辽沈晚报新闻热线，或通过辽沈晚报新浪官方微博、官方微信公众号反映问题。

消费维权电话：024-96006 您可以通过电话反映。

辽沈晚报官方微博：关注辽沈晚报官方微博，发送私信反映问题。

辽沈晚报官方微信：关注辽沈晚报官方微信(lswbwx)，在微信后台发送私信反映问题。