



甬恋APP
下载二维码

开栏语 一年一度的3·15国际消费者权益日即将来临。为更好地维护广大消费者的合法权益，即日起，本报将在纸媒以及手机端甬恋APP平台开辟相关专栏，集中报道和分析目前市场上的消费侵权事件，同时邀请相关消保人士和业内专家，尽可能给大家提出切实可行的维权建议。读者如果有任何消费维权相关的报料或建议，可以扫右边二维码下载甬恋APP，然后打开该APP上的3·15专栏和记者交流。

说好了年后开工 却等来人去楼空 近期数家装装修公司停工引发关注

说好的设计费全免，还送全套家电、全部品牌建材……之前天地和公司的许多承诺，最后成了一纸空文。

记者注意到，近段时间，因装修连锁企业关门停业引发的消费侵权事件屡有发生，引发了不少消费者和有关部门的关注。



个案

“天地和”过年后没开门

最近市民梁女士被自家装修的事情搞得头痛不已。去年初，她在很多地方看到了关于天地和家装的广告，感觉性价比很好，听上去又是个大品牌，于是放心地花了26万元跟天地和公司签下了装修协议，将新房交给了对方。去年7月，梁女士家的新房开工，按照合同上的工期，在猪年春节前她就可以入住新家了。不过原本还算进展顺利的装修在今年1月戛然而止。

“工人们都停工了，但这之前我们并没有得到任何通知，所以就去了天地和公司那边打听，结果发现大门紧锁。”此时，她的房子还有价值16000元的家具没有到位。后来梁女士四处打听，辗转得知天地和公司要等正月初六开门。于是，梁女士就在忐忑中度过了一个春节。

“到了初七也没人联系我们，后来听说公司开门时间延后到了正月十七，我们只能继续等，但是直到现在都没有实质进展。”梁女士说，前几天有个自称是杭州总公司的人给她打了个电话，说正在着手解决这事，不过可能要等到五六月份才能有最终方案。

根据梁女士所说的情况，昨日记者来到天地和公司位于宁穿路宏泰广场的宁波豪装工厂店(即宁波公司所在处)发现，果然公司大门上着锁。记者透过玻璃门往里看，办公桌椅、用品都还留在原地，庆祝横幅也还挂在大堂里。

随后记者询问了一位在附近巡视的保安周师傅，他告诉记者，自从年前关门之后，就再也没见这里有人来上班。“不过有一批人倒是天天来，都是些签了合同又没有装修好的业主，还有被拖欠了工程款的工人，每天有好几批人来这里打听情况，听说都打不通联系人电话。”周师傅说。

现象

类似事件近期有不少

记者了解到，天地和公司停业，遭受损失的业主有100多人，涉及金额少的几万元，多的20多万元。他们已经组成了微信维权群，打算联合起来走法律途径维权。

相隔“天地和”不远的天蒂家装修公司，年前也突然关门停业。本来公司方面说2月23日开门，现在又贴出告示说要停业3个月，相关业主也成立了维权微信群。据了解，群里的业主超过了200人，涉及金额最多达到了40多万元。他们也在积极收集证据，打算委托专业的律师进行集体诉讼。

12315消费者维权热线近日接到这两家装修公司关门停业所引发的投诉也达到了上百起，成为近期的一个消费维权热点。这些家装公司的投诉往往涉及先预支大部分工程款，然后才开工，或者事先充值，然后享受相应的优惠折扣。

此外，早在2018年5月，宁波柠檬树装修公司突然关门。据媒体报道，业主和工人、经销商已经联合报警，接到的报案所涉及欠款金额近千万元。

昨天记者在天地和公司门口看到，大门仍然紧闭。
记者 毛雷君 摄

分析

业内人士：“互联网装修”鲜有成功

马尚瀛是宁波知名论坛的家装版版主，也是资深业内人士，具有多年家装经验。他告诉记者，目前出现问题的家装公司，基本上都是全国连锁经营，很多都借用了所谓“互联网家装”的噱头，其实风险巨大。

“截至目前，打着‘互联网装修’旗号的装修公司在宁波鲜有成功的案例。”马尚瀛表示，最近出现那么多“互联网”家装公司的原因主要有以下几方面：其一，客户好忽悠，有其他行业的“互联网+”风风火火的案例，再加上传统装修行业确实有收费乱、标准不统一、服务态度差等很多弊病，业主们也因为惯性思维，容易选择在宣传案上“解决了行业痛点”的新型装修公司；其二，对资本好讲故事，装修是除了房产以外最大的单笔支出消费。即使是市面上最便宜的套餐价，一套房子标准化、非标准化服务加起来，付给装修公司的钱起码十几万元，很容易就能把产值做起来；其三，确实能赚钱，一般家装公司的毛利率在30%，纯利率也起码有5%，行业门槛不高，收入还可以；其四，布局全家居产业链，装修只是上游，下游还有大量的建材、软装、家电等行业，做好了，其中的市场份额也就占据了。

支招

货比三家 一分钱一分货

装修是充满专业知识的系统工程，所以马尚瀛的建议是一定要找一个靠谱的公司，起码在宁波本地有一定规模，时间长，口碑好。即使报价高一点，风险也比那些扯大旗的互联网家装公司小。“这个行业的规律就是一分钱一分货。家装大致可以分为设计施工和主材制作安装设计施工，好的设计师和好的工人都是公司宝贵的人力资源，是靠公司的价值观、理念和日常管理把人留住的，互联网并不能创造出好的设计师和好的工人来。”营销本身并没有错，但过度营销乃至到骗可能就是法律问题，至少也应该是道德问题。

马尚瀛告诉记者，家装监管也不是完全没办法。只要事先对图纸预算做好严格的审查，签合同同时明确双方义务、服务细则、付款方式、验收标准、违约责任，后期加强对工地的巡查，验收，就能在事前做好准备。当然，如果一旦出现问题，需要政府相关部门及时介入，业主也要通过法律手段积极维护自己的正当利益。

如果大家有什么好的维权线索，也可以加二维码，在后台留言，我们的记者将及时介入，为广大消费者维权提供应有的帮助。
记者 毛雷君 黎莉