

警告：切勿侵犯版權

閣下將瀏覽的文章／內容／資料的版權持有者為消費者委員會。除作個人非商業用途外，閣下不得以任何形式傳送、轉載、複製或使用該文章／內容／資料，如有侵犯版權，消費者委員會必定嚴加追究法律責任，索償一切損失及法律費用。

《消費者委員會條例》第二十條第(1)款其中有規定，任何人未經委員會以書面同意，不得發布或安排發布任何廣告，以明示或默示的方式提述委員會、委員會的刊物、委員會或委員會委任他人進行的測試或調查的結果，藉以宣傳或貶損任何貨品、服務或不動產，或推廣任何人的形象。有關該條文的詳情，請參閱該條例。

本會試驗的產品樣本由本會指定的購物員，以一般消費者身份在市面上購買，根據實驗室試驗結果作分析評論及撰寫報告，有需要時加上特別安排試用者的意見和專業人士的評論。對某牌子產品的評論，除特別註明外，乃指經試驗的樣本，而並非指該牌子所有同型號或不同型號的產品，也非泛指該牌子的所有其他產品。

本會的產品比較試驗，並不測試該類產品的每一牌子或同牌子每一型號的產品。

本會的測試計劃由本會的研究及試驗小組委員會決定，歡迎消費者提供意見，但恕不能應外界要求為其產品作特別的測試，或刊登其他非經本會測試的產品資料。



家居裝修工程

投訴多面睇

現代家居講求觀感及風格，不少人會委託裝修公司一手包辦設計及裝修工程，花費動輒數十萬元。然而，裝修行業良莠不齊，如何選擇合適可靠的裝修公司叫消費者頭痛不已。本會一直就家居裝修接獲不少投訴，2014年有177宗，以下個案是近年家居裝修的一些常見爭議。

個案一：度尺費轉購傢俬 諸多限制

麥小姐有意為家居進行全屋裝修，於2013年7月向A公司查詢工程造價，該公司表示要收取度尺費\$2,000，才會派員上門度尺然後報價，但表明度尺費日後可以轉為購買傢俬之用。麥小姐最終因報價太貴而選用其他公司，當她想使用度尺費購買玻璃檯及椅子時，A公司卻指度尺費只適用於訂造傢俬，而她事前全不知有此限制。麥小姐其後一直忙於處理新居事務，至2014年10月，她再度前往A公司訂造一個\$5,000-\$6,000的地櫃，A公司再次拒絕讓她使用度尺費，理由是度尺費已超出一年有效期，不過，職員指若她訂造\$10,000以上的傢俬，則可嘗試與老闆商量。麥小姐翻查單據，發現根本沒有相關條款，質疑公司有心隱瞞並隨意更改使用限制，於是向本會投訴。

跟進

經本會調停後，A公司仍堅持度尺費只可用於訂造\$10,000以上的傢俬，麥小姐不接受方案，表示會考慮入稟小額錢債審裁處追討。

個案二：工程錯漏百出，後加費用先斬後奏

張小姐過往沒有裝修經驗，經朋友介紹下委託B公司進行全屋裝修，合約列明2014年8月15日完工，費用為\$170,000。本會於10月接獲張小姐的投訴，指工程出錯的地方多不勝數，包括熱水爐接駁水喉不合安全規格、分體冷氣機托架用料單薄、水龍頭及全屋鋁窗因安裝不當要重新再做、大門方向安裝錯誤等等，以致入伙無期。此外，張小姐已按合約向B公司分期支付了\$160,000，可是執漏工程卻不了了之，更氣憤的是公司向她追收一些不合理費用。

B公司在合約上表明費用已包括翻新更換電路線及掣頭，但沒有說明數量或提及任何費用，其後卻向張小姐表示全屋新造了40多個電掣，超出合約包含的25個，要求她支付額外每個電掣\$1,000。其次，她於工程展開前，已告知公司欲使用較大面積的地磚(12"x39")，當日亦獲公司同意，怎料完工後，公司卻跟她說只包12"x12"地磚，由於做法不同，要求她必須補上數萬元人工費。張小姐強調合約並未列出相關費用，公司亦沒有事先知會她，質疑收費欠依據拒絕妥協。可是，她所訂造的傢俬已不能再延期送貨，只想盡快與B公司終止服務亦不欲糾纏，要求本會介入協助。

跟進

在本會跟進期間，張小姐通知本會指B公司已清理單位雜物，好讓她自行找其他公司跟進執漏，雙方達成共識互不追究。

個案三：工程延誤反被追收尾數

馬先生委託C公司進行全屋裝修，工程費為\$160,000，由於是經朋友介紹，他未有留意合約內容寫得較概括，亦沒有訂明確實交樓日期，不過他認為一個約500呎的單位一般裝修三至四個月應可辦妥，萬料不到工程由2013年7月開始，施工期竟長達十個月，令他大失預算。

馬先生稱工程展開不久，已陸續發現有不少地方安裝出錯及訂造傢俬損壞等問題，完工日期更兩度延遲，C公司曾口頭答應2014年4月6日完成執漏卻不了了之。其後，馬先生與公司就完工日期爭拗不斷，最後他忍無可忍，將所有執漏項目的照片傳送予C公司，並指若然不能於5月22日交樓，他將不會支付餘下尾數，可是C公司只酌量完成其中幾個項目又再停工。馬先生覺得更不合理的是C公司開始不斷向他追收尾數，雖然他已分三期支付了\$113,000，公司通知他必須於6月24日前清繳尾數\$80,000，否則會考慮入稟法院向他追討。馬先生十分氣憤，亦發現尾數清單有一些不明費用，代購的電器又沒有單據，於是拒絕妥協。馬先生曾就事件自行諮詢法律意見，他認為受工程影響而衍生的額外三個月租金，應於尾數內扣減，於是聯絡本會要求與公司就尾數金額進行商議。

跟進

在調停過程中，C公司表示曾建議先找一名獨立裝修師傅評估需執漏的項目再作商議，但遭馬先生拒絕，而尾數是包括為馬先生墊款代購家電及安裝費約\$1萬，C公司同意將尾數下調至\$50,000以解決爭端，馬先生表示會再作考慮，其後未再接獲他要求跟進。

消費提示

每項裝修工程一般都由一個美麗的期望開始。消費者在選聘裝修公司及訂立裝修合約時，要小心謹慎，當承辦的裝修公司在履行合約時出現問題，必須冷靜處理，以避免或盡量減輕因工程延誤或質素欠佳而招致的損失。

- **預留時間研究及比較商譽：**坊間有大大小小的裝修公司會透過廣告、傳單、網上平台和家居展覽等作出宣傳，有以按居室呎數全包套餐吸引顧客。消費者宜先定立設計方向，考慮家居環境、日常習慣及預算工程使費，才開始物色裝修公司。不同規模的裝修公司就價格及服務範圍會有所差異，因此，即使是透過親友介紹，亦宜與其他公司再三比較，以獲得較中肯的報價。報價如涉及度尺費或訂金，消費者應留意相關條款及限制。某些特定工程例如水電工程，須由合資格持牌技師施工，消費者事前亦宜向裝修公司瞭解負責工程技工的資格。另外，裝修材料和質素無疑會影響價錢，消費者宜多問多比較，以避免不必要的爭拗。
- **訂立詳細及清晰的合約：**不論工程大小都應簽訂合約才開始動工，基於往後的爭議皆以合約為依據，合約內容必須詳盡才能保障消費者，合約亦應由公司蓋印，現時裝修合約沒有劃一格式及條文，除了工程項目及費用外，其他重要資料應包括竣工日期、按工程進度分階段列出的應付金額、保養條款、保險責任及項目更改等條款，也可要求訂明工期延誤的賠償方案，例如裝修公司訂購的建築材料未能按時送達而引起的延誤。為免產生誤

會，消費者應要求在合約中訂明重要詞彙的定義，例如竣工日期應指合約內所訂明的項目內容全部完成，並由客戶驗收妥當之日，合約內的「竣工日期」直接衡量裝修公司有否延誤工程，以及延誤的時間，這點在客戶索償時尤為關鍵。

- **後加項目先作報價：**消費者應與裝修公司时刻保持溝通，並要求公司就後加項目預先報價，以便作出預算。針對一些經常引起爭議的項目例如電掣數目和設置，消費者應考慮於動工前主動詢問實際數量及掣位計算方法，較理想的做法是以白紙黑字補充原來協議。其次，所有由裝修公司預支的項目亦應提供單據，並以實報實銷形式向客戶收取，避免爭拗。裝修公司有責任向客戶清楚言明工程或工程中某些項目是「連工包料」或「代買」，並於合約內連同相關資料如價錢列明，免生誤會。「連工包料」的項目一般以最基本的用料及手工計算，然而亦應詳細列明所用材料、材料價格、款式和人工等。稍有改動可能涉及額外費用，消費者應預留追加費用。
- **定期核對進度及費用：**消費者切忌想當然地以為裝修工程會順利進行，必須定期前往裝修單位檢查進度，應於每次分階段付款前與公司核對進度及費用，確保符合合約所訂。如合約已訂明付款階段，裝修公司須按此收取費用，不能以費用不足作為延誤工程的理由。假如消費者發現工程未能達標，必須即時向公司提出並盡快落實解決方法，如交涉不果可聯絡要求本會協助。