



裝修執漏問題爭議多 消費者的無奈

消費者對家居裝修抱著一份美好期盼，期望粉飾後的居所變得漂亮住得舒適。承上期本會介紹了家居裝修工程的初步階段及報價重點，藉今期提醒消費者留意裝修執漏的常見爭議。根據本會接獲有關裝修的投訴個案，爭議多出現於工程中後階段，當消費者發現裝修質素未如理想，與商戶交涉時經常遇上困難，雙方往往不歡而散，甚至要花費額外金錢跟進，讓消費者大為頭痛。

個案一：單位無故遭上鎖及拆走屋內物件

李小姐2月初與A公司簽訂全屋裝修合約，費用\$209,600，裝修期為60工作天。李小姐預計6月入伙，於6月3日視察單位時發現浴室門與訂造款式不符，反映後A公司僅要求她再次提供浴室門尺寸，卻沒有具體交代如何處理。兩日後雙方再就執漏問題進行溝通時，A公司竟要求她先支付約4萬元尾數，李小姐擔心付款後A公司會草草了事，堅持完成所有執漏及更換浴室門後才會付款，對方即時顯露不滿。

李小姐6月8日再到單位查看，赫然發現單位大門被拆走及鐵閘上鎖，她要聘請開鎖

工人剪斷鎖鏈才能入內。李小姐發現單位內原先已安裝的數道門被拆走，所有已安裝的燈掣及插蘇只剩下電線，浴室馬桶亦出現淤塞，情況不堪。經查問下，李小姐得知A公司職員早前曾到單位取回工具，她懷疑A公司因收不到尾數故意拆走家具，使她非常生氣。

本會跟進

本會接獲個案後立即致電A公司，A公司提及可與李小姐及本會職員進一步會面商討。不久後，李小姐指A公司再度與她聯絡，但對方態度仍然強硬，她亦如實

告知沒有信心將單位再交予A公司，即使三方會面商討成效亦不大。李小姐指A公司私自上鎖客戶單位及拆走家具的做法非常惡劣，會考慮報警及尋求法律意見，要求本會將此公司的手法記錄在案，以作警惕。

個案二：訂造家具與要求不符需另聘其他公司跟進

陳先生於2019年8月委託B公司裝修，合約費用共43萬元，當中一重要項目是訂造一組可供儲物的客廳地台，中間設有一張可電動升降的檯面。12月完工時，陳先生發現客廳地台的設計與其要求不符，

經質問下，B公司始承認未有事先通知做不到他要求的效果。陳先生指示B公司嘗試修改，但結果升降檯並不穩固，承托力不足，他遂要求更換整套貨品。

B公司及後自行拆去客廳地台其中一塊木板，亦將一個有缺陷的廚櫃櫃桶取走，但未有交代任何細節。陳先生後來發現更多問題，包括多個地櫃有明顯崩陷及刮花痕跡，拉趟櫃桶時有雜聲，浴室雲石有花痕，木門門鎖調轉安裝等等。陳先生反映問題後，B公司不但未有跟進，反而要求他即時繳付全部（\$58,000）或部份餘數（\$48,000），否則不會替他跟進。B公司雖曾提出可扣減部份尾數作為客廳地台的補償，但陳先生不知道如何估計有關損失，雙方無法達成共識。陳先生指B公司沒有積極與他尋求解決辦法，只不斷強調交回單位鎖匙便代表完成交收，客戶理應清還尾數。陳先生對B公司無奈要聘請其他公司跟進及重造客廳地台。鑑於其他公司的工程費報價已超過尚餘款項，他要求本會與B公司商討取消全部尾數，他亦不需要B公司提供保用。

本會跟進

陳先生於1月投訴時，向本會提供了其他公司之工程報價單，同時亦額外支付\$13,800委托公證行進行檢測及評估單位損失。B公司於2月下旬回覆本會，堅稱已辦妥陳先生單位內的所有工程項目，仍未收到尾數，會保留追究權利。其後陳先生亦通知本會，他會考慮經民事途徑追討B公司約7萬多元損失賠償。

個案三：工程錯漏多後加收費現爭議

張太於5月委託C公司裝修單位，經過一輪商討裝修要求後，雙方簽署了一份約86萬的報價單。裝修工程於7月陸續展開，然而，C公司分別於9月及11月再發出新報價單，以致工程總費合計超過90萬。張太認為很多後加項目收費不太合理，亦發現裝修工程問題多多，例如安裝電掣位及光

管數目不對，她原先要求選用意大利地磚，C公司卻鋪錯了西班牙磚，加上手工馬虎導致地面不平坦，亦有訂造家具成品不符合原訂要求。張太曾再三反映，C公司卻聲稱於11月已完成合約內的所有工程，要求盡快收取尚餘的13萬多元，張太不同意。由於雙方交涉無果，C公司聲稱會找公證行跟進，因此張太亦自行委托公證行跟進。後來代表張太的律師要求C公司出示其公證行報告，但C公司拒絕，張太於是聯絡本會，表示基於C公司未完成裝修工程拒絕支付尾數。

本會跟進

C公司回覆本會，指張太如認為尾數收費不合理，便出示其公證行報告，毋須互相交換報告。經過本會調停後，C公司提出和解並調整尾數，只要求張太支付工程費(\$30,000)及購買建材配件墊支費(\$10,000)，惜雙方最後仍未能取得共識。張太決定進一步諮詢律師意見並經民事途徑處理，本會亦按其要求將個案轉交香港海關調查。經調查後，海關發現未有足夠證據證明C公司觸犯《商品說明條例》，其後亦將調查結果告知張太。

總結

裝修工程牽涉多項工序，過程中免不了會出現一些問題，然而，上述個案反映了有部分裝修項目未有按照原先議定的裝修要求進行，例如訂造家具不符原先設計，地磚建材並非消費者原先所選等等，以致消費者大失所望，亦有機會因此質疑公司是否偷工減料或藉此增加收費。一般而言，裝修公司有責任按雙方議訂的裝修合約履行服務，假若裝修公司發現個別項目因建材或其他原因，未能依照原先合約進行，或項目成本需要增加時，應事先與消費者商討改動內容，例如提供新設計圖或新報價單，待消費者確認後才落實進行，避免產生一種先斬後奏的錯覺。

消費者一般期望單位交收時十全十美，一旦發現裝修質素有問題或收費現爭議時，自然要求釐清費用，辦妥執漏才付清尾數。然而，雙方對於何時支付尾數往往各持己見，甚至失去互信，以致爭議未能順利解停，有些情況更需要聘請第三方專業人士替裝修單位進行檢驗及評估，再訴諸法律，這對雙方而言無疑造成額外負擔。因此，雙方訂立合約時，應就工程執漏及尾數安排事先作好溝通，消費者於工程在尾段時要議訂一份裝修工程執漏清單，並與裝修公司商議將尾數金額按執漏清單跟進進度分階段付清。

消費提示

留意訂造家具的維修保養：訂造家具能夠充份利用空間，為居所帶來一致觀感，但消費者要留意訂造家具的維修保養，尤其是現時流行的可活動操作式家具，有可能出現機件損耗故障。由於家具由裝修公司代為訂造，消費者要問清楚訂造家具有否設有保養期、日後維修由誰負責及費用，應保留家具設計圖以備有需要時用。

裝修服務合約必須清晰詳細：不論裝修工程大小都應簽署合約才動工，合約內容必須清晰詳盡才能夠保障消費者。除了訂明各項裝修工程項目及價錢外，應留意有否註明項目「連工包料」、「代買」或是「材料由客人提供」等備註。如消費者對裝修設計或建築用料有指定的要求，應將要求清晰納入合約內。此外，消費者亦宜在裝修服務開始前清楚核對草圖細節是否正確、主動問清楚單位驗收、執漏、支付尾數的流程及日後保養之範圍及條款，確保相關資料詳細列於合約中。

定期核對進度及費用：普遍裝修工程以分階段方式付款，消費者較穩妥是於支付每一期費用前，先與裝修公司檢視裝修進度及核對費用，確保符合合約所訂。如過程中工程有改動，應以白紙黑字方式於合約內補充。

針對一些後加收費或個別由裝修公司預支代買的項目，公司有責任先作報價及提供相關單據，並以實報實銷形式向消費者收費。

