

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。



家居裝修費任人魚肉？

香港市民對家居裝修的要求越來越高，但委託裝修公司為家居裝修卻不能掉以輕心，否則可引致損失。本會接獲有關傢俬及裝修的投訴，每年都高踞十大，去年就接獲1,355宗，約佔整體投訴5%，較2009年度的1,273宗投訴上升約6%。綜觀投訴個案的爭拗，不少皆因為雙方對成品或工程質素的期望有落差。

個案1

開工一天即停工 續工「欺慢板」要求加費

陳小姐於2009年11月與A工程公司簽訂工程合約，為家居裝修。合約簽訂後，陳小姐交付了\$50,000作為訂金，工程隨即開展，惟工程只進行了一天便告停工。經陳小姐多番催促，A工程公司斷斷續續地繼續工程，但進度嚴重落後。陳小姐遂與A工程公司交涉，該公司要求加收工程費用才允繼續工程，但被陳小姐拒絕。最後雙方協議取消合約，而工程公司承諾退回\$35,000，但陳小姐遲遲未能收到款項，遂要求本會協助。

跟進

本會檢視陳小姐提交的工程合約及相關文件，合約上列明工程明細、各項價錢及完工日期等。本會遂聯絡相關工程公司，就該公司違反合約上的條文要求解釋。經幾番調解後，最後該公司與陳小姐達成協議，退回未進行工程的費用予陳小姐。

個案2

價錢不清 工程照做

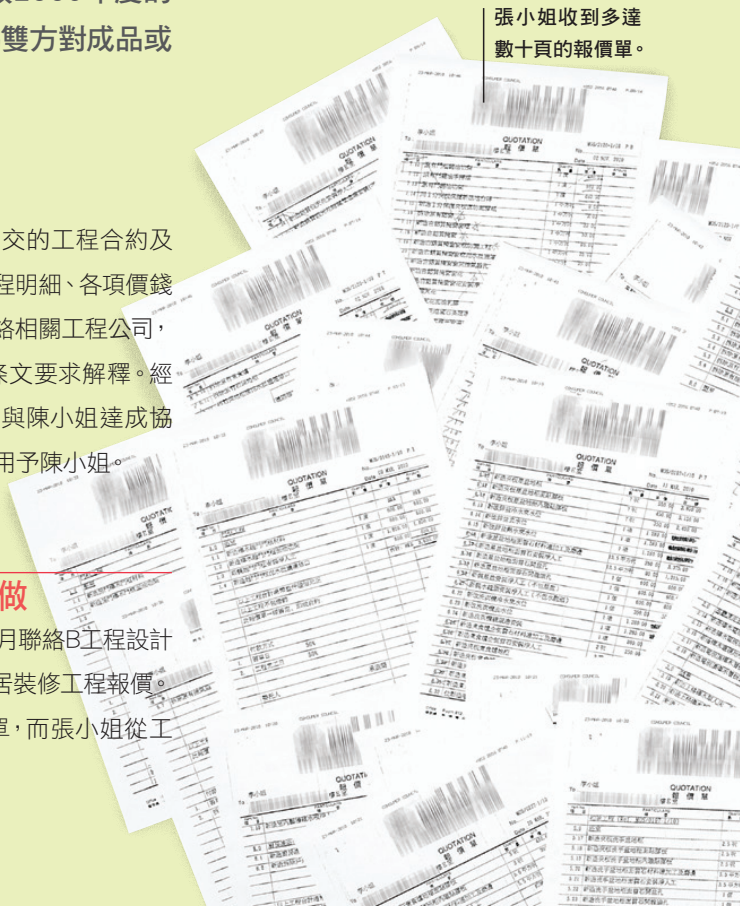
張小姐於2009年11月聯絡B工程設計公司，要求該公司為其家居裝修工程報價。該公司隨後提交了報價單，而張小姐從工

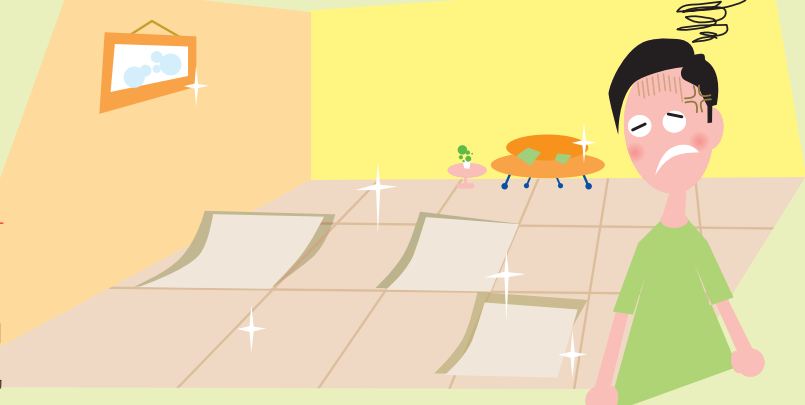
程報價單中刪減了部分項目，並要求該公司提供一份已更新項目的完整裝修合約。但該公司一直未能提交完整的裝修合約予張小姐，期間卻不斷修改或加插不同工程項目，但只提供新項目的報價單予張小姐，令她感到十分混亂。在整份裝修合約尚未訂立的情況下，工程卻於2010年3月開展。張小姐表示該公司不斷要求她交付訂金，每次都說是最後一次付費，而她又先後交付了\$138,000予該公司，卻不知仍要支付多少金額才可作結。張小姐眼見工程價錢越來越高，感到不對勁，遂向本會求助。

跟進

收到張小姐的投訴後，本會詳細研究了提供的多份共數十頁的報價單，發現每份報價單都列明每一工程細項及其價錢，並附有張小姐的簽名確認。本會聯絡B工程設計公司，該公司答覆同意就工程項目及價錢，向張小姐詳細解釋。本會將該公司答覆告知張小姐，並提議張小姐及工程公司負責人到本會商討及解釋工程項目收費。張小姐收到回覆後，表示會考慮提議，但其後沒有再要求跟進。

張小姐收到多達數十頁的報價單。





個案 3

裝修後地板發霉翹起 違口頭承諾拒維修

李先生於2010年8月委託C工程公司為其家居進行裝修工程，工程協議金額為\$280,000，該公司口頭承諾會跟進工程後發生的所有問題。工程於2010年10完成，但一個月後，李先生發覺近廁所的地板發霉，遂聯絡C工程公司，要求維修。但該公司拒絕跟進，質疑李先生以水清洗地板導致發霉，李先生無奈作罷。但稍後李先生發現房間地板也翹起，他於是再聯絡C工程公司要求跟進，但該公司認為問題非其責任，依舊拒絕為李先生維修。李先生十分不滿，要求該公司檢查問題，若檢查後確實非其責任，則願意付款維修，但仍為C工程公司拒絕。李先生唯有向本會投訴。

跟進

收到李先生的投訴後，本會聯絡了C工程公司。該公司回覆表示工程已完成，合約中並沒有保養條款，所以不會跟進工程後的問題。該公司否認曾作口頭承諾，表示合約中並沒有保證處理地板拱起的問題。李先生收到該公司回覆後非常不滿，但打算待保險公司評估問題及所需費用後，才決定是否循法律途徑追討損失。經公證行及工程人員評估後，認為漏水問題與C工程公司的工程有關，本會為雙方調解分歧，惟最終未能達成和解協議，李先生遂入稟小額錢債審裁處，向C工程公司追討損失。經過審裁處第一次審訊後，李先生與C工程公司終於達成和解協議，案件就此作結。

個案 4

工程報價不斷加碼

黃先生想為他租住的單位裝修，於2010年4月聯絡D裝修設計公司為其安排。D公司其後提供了報價單予黃先生參考，期間卻不斷要求黃先生增加工程項目及修改報價單，最後雙方達成口頭協議，工程費

用連購買傢俬的\$50,000合共\$320,000。2010年5月，當黃先生交付單位門匙予D公司時，再被游說增加工程項目，並在D裝修設計公司內簽訂了數份報價合約，且交付了共\$135,870作為工程上期費用。黃先生其後發覺工程費用總額竟達\$400,000，亦質疑部分項目索價過高，遂與D公司交涉，要求取消合約，並取回訂金。但D公司拒絕黃先生的退款要求，表示報價合約背面清楚列明，如客戶取消合約，所繳訂金不獲退還。黃先生非常不滿，認為報價合約尚未作實，工程亦未展開，他不須履行合約條款，於是向本會求助，要求該公司退回訂金。

跟進

本會收到黃先生的投訴後，聯絡了D公司負責人。該公司回覆拒絕黃先生退回訂金的要求，只答應在扣除行政費後，購買傢俬的費用可用來購買該公司的產品。該公司表示仍願意為黃先生進行工程，但若黃先生執意取消工程，由於黃先生於每份報價合約中已簽名確認，所以訂金須依合約條款所定，將不獲發還。黃先生不滿D公司的回覆，認為該公司不誠實，多次更改報價合約，由當初的「連工包料」，到最後卻要他自行負責材料費用，他已經對該公司失去信心，不允讓該公司進行工程，要求本會協助，追討已繳訂金。本會經多番調解，亦曾相約雙方面談討論解決方案，惟雙方最終未能達成和解協議。最後黃先生明白很多口頭商議的事情沒有憑證，沒有再要求跟進。

結論

委託裝修公司為家居裝修，不能掉以輕心，否則不單有機會帶來煩惱，更有可能招致莫大損失。其實，只要注意以下幾個

原則，已可減少大部分的爭拗。

1. 裝修工程必須簽訂合約——所有裝修工程無論大小，都應該簽訂工程合約，才開始動工。

2. 合約內容應詳盡——合約應詳列各項工程項目及其價錢，以便工程有更改時，修改工程費用有所依據。付款方式亦應在合約中規定，應按工程進度分階段明確列出金額，避免被裝修公司於工程期間苛索金錢。合約內亦應訂明完工日期，及工程延誤時的安排或罰則。此外，保養條款亦不可或缺，保障工程後可獲維修保養。

3. 口頭承諾不可靠——所有承諾必須白紙黑字在合約上列明，否則口講無憑，以後發生問題時便難以追討。

4. 簽約前應三思——有些裝修公司為保障自己，會要求消費者在每一報價單簽署作實，消費者在簽訂合約前，必須確定自己已充份理解合約內容，並且願意承擔合約內的價錢及條件，因為合約一經簽訂，雙方均受合約條款約束。

在我們調解工程糾紛的經驗中，簽有詳細合約的個案，成功追討損失的機會總是較大的。所以消費者委託公司進行家居裝修，務須對合約內容詳加斟酌，這可避免爭拗或帶來損失。

除了以上所列的幾個大原則外，委託他人裝修家居，仍有很多地方要注意。例如工程是否「連工包料」？所包物料的牌子、種類及級數？進行工程的人員是否已領有相關工程牌照？還有保險責任等，消費者亦應充份瞭解，並加註於合約中。進行工程前，應細心思量工程規模，定下最終設計方案，避免中途更改或加插工序，造成混亂，引起爭拗。