

防裝修糾紛 必看自保術 上網查公司 細項列清楚 要保存證據

2019年07月28日

【陳韋帆／台北報導】據住宅消保會統計，2013~2018年間共有5164件因住宅產生的糾紛案件，其中裝修部分就佔了7成約3500件，主因多是合約不夠仔細或找到沒有合格的業者。



若不幸發生住宅類消費糾紛，可至區域、縣市府調解會，或住宅消保會申請調處。
范厚珉攝

房子交屋後，即進入到裝修階段，而這同時也是最容易發生糾紛的環節。住宅消保會創會理事長吳翊毅表示，從一開始委託、簽約、驗收，每一個環節都不可馬虎，記得先保存證據、記錄申訴日期等，若不幸走到訴訟一步，都還能有所依據。

找有營業登記業者

有許多屋主會習慣在網路上找設計師，吳翊毅提醒，「業界流傳著一句話，廣告越大、糾紛越多。」當然也不是一竿子打翻一船人，消費者還是得多停看聽。

另外，也有一些屋主為了省設計師費用，自己找統包自己監工，結果草圖畫得不清楚，師傅也不講究尺寸、比例，結果成果不是屋主要的，雙方各說各話，爭個面紅耳赤，最後只能減價承受，屋主每天都要面對不滿意的結果。

若要自行找裝修業者，也要找有營業執照的。吳翊毅說，曾發生過投訴者申請調處，一查才發現與他簽約的人，不但不是公司負責人，還早已離職，導致求償無門。他建議消費者，先上經濟部商業司查詢，也能同時了解負責人是否擁有乙級技術士以上專業證照，簽約時還要請對方提供身分證，若是大公司，與設計師或業務簽約，也必須寫明負責人、協辦是誰，與公司大小章用印。

冷氣也要標註型號

合約上開工、完工日期載明，避免工程一再延宕無法驗屋。最重要的是估價單部分，數量、品牌、型號等細項要明列清楚，例如木櫃製作，尺寸、板材、品牌、貼皮木紋都要寫清楚；最常見的就是屋主自己找統包師傅，加上溝通不良，等施作完以後，才知對方使用劣質材料、錯誤品牌等。

吳翊毅說，如衣櫃價錢一尺 4000~1 萬多元都有，就曾發生過僅寫系統櫃每尺 1.2 萬元，驗收時才發現使用平價板材；衛浴、冷氣只寫品牌未寫型號，業者最後卻用同品牌等級最低產品，連「冷氣噸數不足，都算是所謂的偷工減料。」

住宅裝修其實非常專業，對於有心欺騙的業者而言，屋主根本難以察覺。舉例而言，系統櫃、桌子等，家具才使用的木材依照甲醛含量區分 F0~F3 的合格等級，倘若業者有心欺騙，拿 F3 甚至更差的板材偷天換日，消費者根本無從查起。

施工瑕疵分兩種，過程出現錯誤屬於程序瑕疵，或是完工驗收發現錯誤，與合約不同。而程序瑕疵指得就是屋主主張品質不佳，卻又不知如何表達，「這就是請設計師的目的。」



預防勝於治療，裝修前合約都必須擬定清楚，才能避免糾紛。資料照片

一次到位降低糾紛

吳翊毅說，設計師肩負設計、監工等責任，替屋主把想要的設計，翻譯給施工師傅聽。屋主若是自行設計，常見將開關、插座配置到不對的地方，完工後才發現尺寸不合或被家具擋住，這時候又要再花費修改。

修改費用通常會比直接施作工錢還要高，所以他提醒，合約細項要記載詳實，因裝修牽一髮動全身，倘若衣櫃出問題拆掉重做，油漆、地磚等都會影響到，換冷氣則有可能要拆天花板。簽約前，最好多花一周時間把單位數量等與業者或設計師核對好。

若不幸發生糾紛，可尋求各地方行政區調解會、消保會公告的團體，或消保官調解，再不行就到法院調解庭，若再度調解失敗，就只能對簿公

堂。調解時要備好合約書、估價單、設計圖影本各 1 份，與現況瑕疵照片。

信託付款保障屋主

以往業者擔心屋主不付錢，傳統裝修付款都以 3331（簽約 3 成、開工 3 成、進料 3 成，最後 1 成驗收尾款）不成文規定請款，但事實上對消費者相當不利，等於還未施工，木作材料進場時就支付了 9 成工程款，若遇到不肖業者，「手上已沒有籌碼可談。」

吳翊毅主張使用「銀行信託」取代 3331 付款方式，一來保障雙方價金安全，二來避免自行打合約疏漏細節。他說，諸多案例協調不成、對簿公堂，「有些案件 150 萬元以上，通常都還會走到 3 審，一拖沒有 5~6 年難有結果。」對屋主是種折磨，業者其實也聲譽受損，最後兩敗俱傷。

「預防勝於治療！」吳翊毅說，根據 8 年多調處經驗，應配合不同裝潢調整，並在每個階段註明工程進度、驗收方式等，這樣屋主就會很清楚怎樣驗收，再將裝修費用放入銀行信託帳戶，每次驗收後按照雙方同意的比例，分階段給付業者，也能保障雙方。

裝潢有眉角

- 選擇對象**
 - ▶ 找有營業登記、技術證照的業者
 - ▶ 可至經濟部商業司網站查詢是否合法登記
 - ▶ 要求設計公司一同申請住保信託，將裝修金委由第三方保
- 簽訂合約**
 - ▶ 簽訂完善合約(可至住宅消保會官網下載)
 - ▶ 簽約日、開工、完工時程詳細載明
 - ▶ 數量、品牌、型號等細項要明列清楚
 - ▶ 簽約人須蓋有公司章與負責人章，經手人也須簽名
- 工程驗收**
 - ▶ 成品是否與設計圖相符(材質、尺寸、品牌)
 - ▶ 底材是否有註名品牌型號
 - ▶ 表面材質是否有破損或異樣(如隆起、退色、凹陷等)
 - ▶ 異材質介面接合是否妥善施作
- 遇到糾紛**
 - ▶ 可先尋求各地方調解會、消保會公告團體或消保官調解
 - ▶ 調解時要備好合約書、估價單、設計圖影本與現況瑕疵照

資料來源：《蘋果》採訪整理