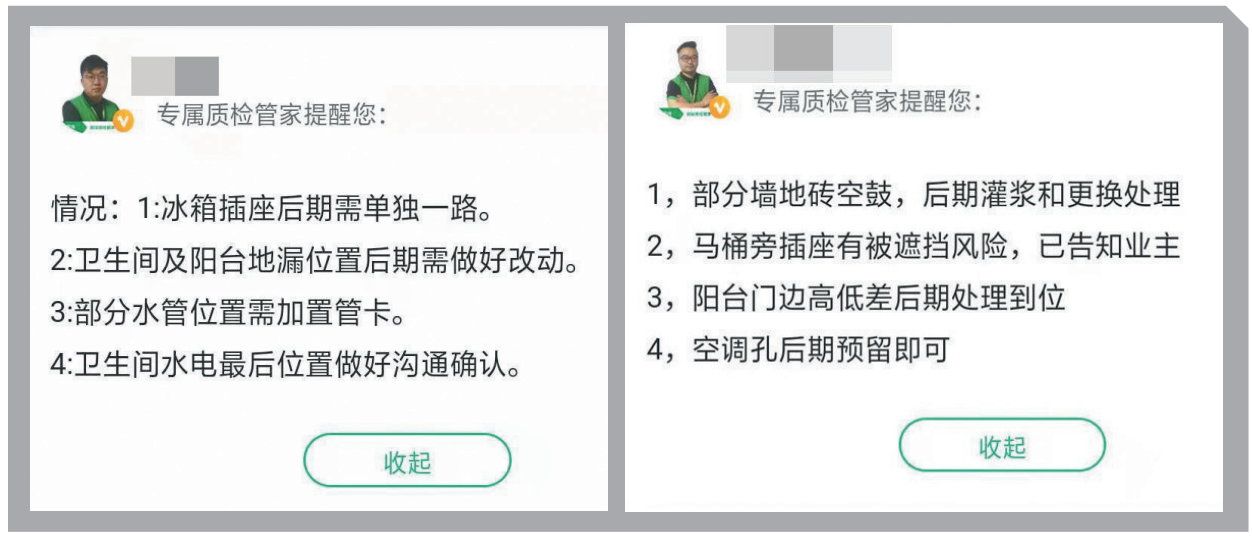
款已全付完 迟迟没完工

遭遇装修工期延误、质量不佳，怎么办？

近日，家住锡春华庭的市民陈先生向“小南来帮办”反映，他通过土巴兔平台找到一家装修公司——无锡吉纳装潢装饰有限公司，并于去年6月份与其签订了房屋装修合同。合同约定3个月装修完，结果8个月了还没装修好。这期间光找平台投诉就投诉了两三回。每投诉一回，装修公司就派小工来干两天，可没干两天又不干了，真的很闹心。



合同上约定好工期，但迟迟没有完工

记者跟随陈先生来到位于锡春华庭的工地现场，发现现场并没有工人。“目前房子已经做了水电、泥工，还剩木工、油漆没做。”陈先生介绍道，“去年6月7日签订的装修合同，承诺3个月就完工，结果一拖再拖，现在已经8个多月了。”说着，陈先生向记者出示了当初和无锡吉纳装潢装饰有限公司签订的纸质装修合同。合同上显示：合同签订日期为2020年6月7日；工程期为90工作日；工程总造价为54000元（备注：所有的移门、木门类工期不归于合同工期限制，移门、木门、柜门工期为30天，以下单当天为准）。

陈先生又拿出手机登录土巴兔装修APP，向记者展示当初跟装修公司签完装修合同后，又在APP上签署了一份《土巴兔服务合同》。这份网签合同的甲方为陈先生、乙方为无锡吉纳装潢装饰有限公司、丙方为土巴兔装修网运营商。合同上写明：土巴兔提供资金托管、免费质检验收、快速维权3项优质服务。业主需要及时把装修款托管到土巴兔平台。如果未按本合同约定，装修公司也可能因此而无法正常开工或施工，从而影响施工进度。

“我的装修款全部付完了，分三期付，一期50%，二期30%，三期20%。”陈先生表示，“我钱都交了，施工却一直拖着。我向土巴兔投诉，装修公司不是说忙、没人没时间，就是没钱买材料等等。”

随后，记者向无锡吉纳装潢装饰有限公司了解情况。公司负责人陈老板表示，前段时间停工，是由于一部分装修款没有给到公司。后来，装修款给到了。但房子装修正处于油漆阶段，最近天气比较冷，不合适做油漆，做的话后期容易出现返工的问题。另外，由于之前装修款没到位，主材一直下不了单，如定制的木门，正常周期至少要30天左右。目前正按照公司正常的流程走，会尽快把所有问题解决完。

对此，陈先生表示这些都是装修公司拖延的各种借口。为表诚意，陈老板在合同上写下了“乙方承诺年前95%完工。除移门玻璃类的所有报价内项目全部完工。如年前未完工，按照合同赔偿违约责任与甲方无关，乙方全责”。

质量“缩水” 增项费用有分歧

陈先生表示，除了工期延误严重之外，装修的质量也不尽如人意，“土巴兔质检出来的问题都没有改善。日积月累，造成损失越来越大。”

陈先生翻出质检管家上门验收后生成的质检报告，记者看到，水电验收部分和泥工验收部分都存在一些需改进的情况。

记者随后致电土巴兔平台客服了解情况。官方客服表示，业主将装修款托管到土巴兔平台后，平台提供相应的资金托管和免费的质检管家服务。每个阶段，装修公司先施工达到相应的条件后，再支付给装修公司。支付装修公司的阶段和比例依次为水电阶段20%、泥工阶段20%、木作阶段20%、油漆阶段20%、竣工阶段20%。同时土巴兔提供3次质检验收，把关工地质量。如果有工程质量质检问题尚未解决，业主可以先与装修公司协调沟通。若双方无法达成一致，业主可在后台操作“付款争议判断”，平台工作人员会上门对发起的付款争议进行判断。“如果有问题，就提出来让装修公司去处理。我们也可以帮业主反馈给装修公司，推动他们去处理业主反映的问题。目前业主家装修处于‘争议暂停’阶段，装修款是不会付给装修公司的。”

除此之外，陈先生和装修公司之间还在是否有增项方面存在分歧。无锡吉纳装潢装饰有限公司陈老板表示，之前在合同内没有体现的项目，如阳台防水，合同上是没有。业主要求项目经理给他做，活已经干完了。这些项目属于增项，需要业主另外支付四五千元。而陈先生则另有看法，并表示合同上既然手写了“方案不改动，后期无增项”，就不应该还有增项需另外收费。

多位专家来“支招”

为此，记者向新吴区市场监督管理局、住建局房产管理处咨询了相关事宜。相关工作人员表示，经常接到消费者因装修质量不佳、工期延误、增项众多等的投诉，装修行业亟需规范标准。

像陈先生这样的情况，两个部门都建议他先明确其找的装饰装修企业是否具有相应资质等级，再与装修公司调解。在调解效果不大的情况下，鼓励消费者通过法律途径来维护自己的合法权益。

法舟律师事务所主任范凯洲律师认为，业主装修遇到类似情况要明确四个关键点：第一个关键是合同的方式。因为是通过第三方平台找的装修公司，那么所签的合同是三方合同还是两方合同？是与平台签的两方合同，还是后来直接跟装修公司签的两方合同？第二个关键是有没有确定图纸和预算。因为图纸标示出应该做什么，预算标示出有哪些项目、有多少费用。第三个关键是增项双方有没有约定？有超出图纸的增项，如果经过了业主确认或是业主要求，应当付费。微信、短信等口头约定也是合同，更涉及诚信。至于增项是如何支付，是增项发生时支付还是项目结束的最后再付，需要根据合同约定或就增项的专门约定。第四个关键是合同约定的装潢期是多久、有否违约责任约定？如果施工超过装潢期，装潢公司及平台应根据约定承担违约责任或依法赔偿业主的损失。

明确以上四个关键点后，律师建议业主可向平台所在的市场监督管理局、315投诉，向当地的媒体进行投诉曝光，同时向装修公司所在的市场监督管理局、315进行投诉。

除了投诉以外，业主有权利让装修公司限期纠正。如果装修公司不纠正，业主可以解除合同；如果造成损失的，还可以要求装潢公司承担。

（晚报记者 卢雯）

【链接】帮办寻亲、帮办牵线、帮办说法、帮办提醒、帮办代问、帮办调查、帮办故事会，十八般武艺看小南。有需要，可拨打电话0510-88300000，请让小南帮你办。

两万多斤受冻害的红美人柑橘3天卖光

果园主人为本报助农行为点赞

本报讯 上个月初出现严寒天气，宜兴市金丰果园两万斤红美人柑橘受冻害，本报“小南来帮办”专栏以《不影响正常食用，降价卖谁帮一把》（详见本报2021年1月7日A07版）为题进行了报道，金丰果园在得到本报帮助之后，困难迎刃而解。果园主张美君昨天向记者证实，晚报发出帮办消息之后，前来果园采购遭受冻害的红美人柑橘的热心人非常多，仅3天时间就卖光了两万多斤柑橘，不仅如此，还带动了金丰果园其它果品的销售。

张美君介绍，来自无锡市区、常州和宜兴各镇的热心人三三两两赶到金丰果园买水果，那几天她一直被温暖的气氛所感染。令张美君高兴的是，还有热心人给她提供果树大棚保温的建议，在采取了相应的保温措施后，大棚内的果树全部免于冻害，不影响今后的产出。“没有想到江南晚报的影响力这么大，谢谢小南来帮办栏目的编辑记者，我为这样的媒体助农行为点赞。”张美君说。

（何小兵）