



# 屋外下暴雨，屋内下“小雨”

## 花400余万元装修的别墅问题频出

买了新房，最值得期待的就是装修完成后，高高兴兴地搬进新家。但对于家住成都的周女士而言，搬新家却成了烦恼的开始。

3月9日，周女士告诉华西都市报、封面新闻记者，此前她花了400余万元，委托杭州一名知名设计师及其公司装修一套别墅，但到了约定的交房日期，装修仍未完工。延期交房后她发现，精装修的房子不仅屋内漏水、墙面不平、水管堵塞，院内的鱼池边、阳台和洗衣房顶部也未做防水……

之后，周女士曾多次联系设计师，但问题至今仍未解决，起初承诺改进维修并赔偿的设计师，如今也变得越来越难联系上。“未来不知道还会出现什么问题，我又该去找谁解决？”周女士说。

### 延迟交房半个月 “拎包入住”变问题不断

随着父母年纪渐长，对于在杭州打拼的周女士一家来说，尽快在成都买一套房子，搬回来和父母一起居住成为最急切的事。2015年，周女士一家在成都天府新区麓湖生态城购买了一套面积480平方米的别墅。2019年，他们计划待房子装修好后，就举家搬回成都生活。

2019年5月，周女士的丈夫和杭州某室内设计有限公司签订委托装修服务合同，约定由该公司创始人及设计总监沈某设计并装修。“当时我们提出的要求是拎包入住，工期为当年5月-12月，总共支付了400余万元装修款。”周女士说，房屋装修期间，她和丈夫仍在杭州工作，无法定期监督装修。“当时之所以找这家装修公司，就是出于对沈某的信任。之前在杭州的一处装修，也是找的沈某，其设计风格和装修质量让我们比较满意，他在杭州也比较有名。”周女士说。

到合同约定的交房日期前半个月，周女士第一次走进新家，眼前的景象让她大失所望。“当时屋内还有很多地方没有完工，也没有打扫，更没有见到沙发、窗帘、家具等。”她说。

周女士因此留在成都，和施工人员一起完成了装修收尾工作，交房时间也比合同约定时间晚了半个多月。

### 未做防水 负一楼渗水严重

2020年春节，周女士一家搬进了新家，但烦恼随之而来。

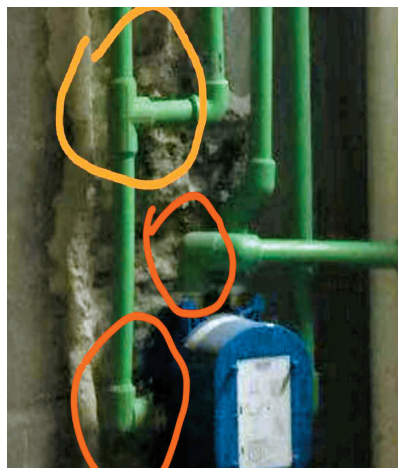
“刚搬进来时我们就发现，很多装修细节做得不好。比如房顶、墙面有很多地方不平整，漆也是花的，窗框等地



花费400余万元装修的别墅让周女士不省心。



整改前房屋负一层漏水。



整改过程中发现，存在进口、国产管道混用的现象

方也没有收口，还是裸露的水泥，插线板、开关一碰就掉。”房屋装修质量让周女士很不满意，但由于一家老小都已入住，又恰逢过年，只好与沈某沟通，要求对出现的问题进行维修改进。

但很快，新问题又出现了。“位于负一楼的厨房、多个房间严重漏水。”2020年夏天，成都下了几场暴雨，周女士的屋内也下起了“小雨”。她说，沈某及其装修公司改进问题的速度，远赶不上新问题出现的速度。无奈之下，她只好在成都重新找了一家装修公司进行维修，并告知了此前的装修公司。

很多装修设计公司宣传的“拎包入住”“全程无忧”等服务承诺，落到实处却问题频出。究其原因，是个别公司及人员不遵守契约精神，在服务中对客户“无底线”的欺诈。

随着维修深入，更多装修问题也暴露出来。“装修工人在重新刷墙时发现，一楼院子和鱼池没做防水，这就是负一层一直漏水的原因。”帮周女士进行维修的郑师傅对房屋进行全面检查后，还发现了导致周女士家厨房管道总是堵塞的原因。“之前装修时将厨房排污管直接接进了雨水管道。”周女士说，不仅如此，一楼阳台下方的立柱也未浇筑钢筋混凝土底座，存在安全隐患。

### 约定使用进口管道 有部分却被换成了国产的

周女士说，自从发现房子装修问题后，她就通过微信等渠道与沈某进行多次沟通。

“他解释说，他委托了多个施工方，分阶段对房屋进行装修施工。”对于这样的回答，周女士并不满意，“我们是和沈某签的合同，钱也是支付给他的，那房屋的装修及质量验收都应该他负责。”

多次整改效果不理想后，沈某与周女士后续委托的装修公司负责人郑师傅进行了对接，商议并同意由郑师傅进行接下来的房屋整改，费用由沈某承担。2020年8月，沈某向郑师傅微信支付了8万元定金。

但在施工过程中，郑师傅和装修工

人挖开院子里的一个管道接口后发现，原本合同中约定使用的进口管道，有一部分却是国产。“不挖开看根本不知道，两个品牌价格相差了七八倍，更增加了漏水、爆管等风险。”周女士说，之前发现的小问题可以维修，但管道被替换让她对沈某彻底失望了。“更让我们气愤的是，接下来的维修费用，沈某不再认了。”她说。

根据周女士提供的截图，在交涉无果后，为了早日解决房屋装修问题，她陆续向郑师傅转账80万元用于接下来的房屋维修。“这笔维修费，沈某至今也不愿意支付。”周女士说，她担心还存在其他隐藏问题。

### 记者求证

#### 设计师不接电话 公司不愿回应

在接到周女士的求助后，记者根据她提供的信息，在企业信息相关查询网站上查询到了沈某的联系方式，该电话与周女士提供的号码一致。记者连续多日多次拨打电话，一直处于无人接听或接通后就挂断的状态。

随后，记者通过沈某所在设计公司的微信公众号，联系上该公司。在电话里，一名女性工作人员称，沈某正在外地出差。在了解到记者致电目的后，工作人员表示，“我们是一个装修公司、设计公司，具体的解决方案或沟通，我们会跟业主联系，不便对媒体透露。”对于何时沟通、如何沟通等问题，对方均未明确回应。

### 律师说法

#### “一站式”装修问题多 合同约定不能少

“总包两个字好写不好做，像这种‘一站式’服务，背后隐藏的问题不容忽视。”北京恒都(成都)律师事务所律师税浴洋在了解了周女士的经历后表示，如今，随着人们对于装修品质和品牌的要求越来越高，这样的纠纷也时有发生。针对周女士的遭遇，他认为，问题的关键点在于双方在装修前，就将装修的各项标准在合同中明确约定。

如何才能让装修过程中少花冤枉钱，少走冤枉路呢？税浴洋建议，“在与装修公司达成意向后，应在合同中对包括管线、五金等材料的品牌、标准等内容作出明确规定。”此外，他也提醒广大业主，双方在对价格进行约定时，应明确到用材、施工、设计等项目分别定价。

华西都市报-封面新闻记者 于婷

## 封面民生报告·权威发布

### 省消委会提醒：“老年手机”并不友好

3月10日，四川省保护消费者权益委员会公布了老年消费者手机商品比较试验结果，通过比较试验后发现，由于目前“老年手机”相关标准缺失，市场上的“老年手机”大多对老年消费者并不友好，甚至成了“低端机”的代名词。

根据前期调查，老年消费者更倾向于价格在2000元以内的手机。随后，省消委邀请消费者代表，模拟消费者行为，在成都市各大商场超市，天猫、京东

等电商平台以及电视购物频道购买了符合这一要求的10组手机样品，其中5组为专门的“老年手机”，5组为声称适合老年人的智能手机。

“此次比较试验的检测指标共有11项，分为安全规范、易用性和耐用性三个大类。”成都产品质量检验研究院专家赖力解释说，通过测试发现，不少“老年手机”在操作便捷性上并没有优势，市面上专门的“老年手机”按键设计不

方便，导致多数操作很麻烦，而声称适合老年人的智能手机学习成本又较高，不容易上手。

四川省保护消费者权益委员会消费指导部主任颜建国说，本次检测结果反映，尽管许多厂家生产了一些“老年手机”产品，但这些“老年手机”大多数对老年消费者并不友好，甚至成了低端手机的代名词。随着人们生活水平的提高，老年消费者对使用体验感的要求

也随之提高，老年人使用的手机也应向着更智能、更方便、更安全的方向发展，应加快探索建立相关“老年手机”标准，让生产商有标准可依。

“我们希望积极参与和推动手机的适老化改造，更方便老年人使用，也期待相关厂商能在普通智能手机中开发设计实用的‘老年模式’。”颜建国说。

华西都市报-封面新闻记者 吴冰清 实习生 杨雅莎 综合新华社