

# 好工长为何装修一半“撂挑子”

文/本刊记者 雷玄

10月23日,石家庄消费者何女士投诉称,通过好工长网找的明星工长,38平米房子双方约定23700元付了13000元,并签订合同。装修一半“撂挑子”了,“工长提出后面的活要加价3000元,1万元尾款也要一次结清,如果不给,后面的活就不干了”。何女士通过好工长网投诉,网站客服人员告知何女士“没有签署三方协议,网站平台不负责”。

## 消费者:对方打电话威胁

9月20日,何女士装修38平米的房子,通过手机搜索好工长网找到了“明星工长”李师傅,手机页面显示,工长李师傅,籍贯河北,入住时间为今年9月19日,已经通过好工长网认证,并获得了“钻石工长”的称号,预约总数为“17单”,签约单数为“2单”。按照网站页面要求,何女士登记了量房报价信息。

很快,何女士接到了该网站客服的电话,并与明星工长约定了量房时间。量房完毕,何女士签订了工长出具的《石家庄市住宅室内装修工程施工合同书》,总金额23700元,工期45天。“付了13000元,双方约定剩下金额作为尾

款。”再次接到网站客服电话,何女士被告知“具体装修事宜找李工长沟通”。

截至10月下旬,砸墙、垒墙、抹墙、地暖、地暖回填、安装窗户。

“除了砸墙,哪一项都有问题。”直到李师傅要求加钱,成为了双方矛盾爆发的导火索。

何女士首先找了当地工商部门,希望协调处理。“对方说他提供的营业执照并非工长本人所有,他用别人的名字揽活,工商局让他露面,他不出面,也不接电话。”让她感到愤怒的是,“给我打过电话又恐吓又威胁,说什么别太过分,我知道你家在哪,想找哪都没用,这样的事多了没人管。有本事起诉去,我有录音。想让我干就是加

钱,不加不干。”

后来投诉到他们的网站,得到了“没有签署三方协议,网站平台不负责”的回复,何女士说,“与工长的交流过程中,前期怕工长不好好干活,我们也不跟他细争什么,后来他要横,我们反驳他,他直接挂断电话。”

何女士出示了手上合同,甲乙双方双方的信息并不完整,首页出现了工长名字以外,甚至整个合同中并未出现工长的联系方式,落款部分双方也没有留下名字以及签约日期。

谈起这次消费经历,何女士十分感慨,“还以为有问题找网站即可,主要还是不懂。三方协议,我还是投诉到工长网我才知道有这





某工长类网站的一站式装修流程

个东西。”

### 工长：“我也满肚子委屈”

何女士的签单，是李师傅在好工长网的首单，“第一次用这个平台，第一单肯定是希望有个好的开始。”相比何女士的不满和愤怒，李师傅也觉得自己满肚子委屈，量窗户前他就垫付了6千元，“何女士结算的13000元，除去工人工钱等开支，算下来亏了两千元；加上好工长网平台付了1万元押金，因为何女士的事情，但暂时不给派活儿，现在好工长网平台让我先处理这个问题，解决了问题再说。”通过搜索网页，李师傅原本“钻石工长”也变成了“普通工长”。

何女士提到的“第三方协议”，李师傅说，“签协议以前，我确定提过了三方协议，何女士说刚从医院检查完，况且签合同地方太远不方便过去，就没有签订第三方协议。她说就直接跟我签就行。”何女士说“李师傅在撒谎，从头到尾工长都没提三方协议。”

而提到何女士提供了他们双方签署的私下合同，何女士质疑合同不规范的问题，李师傅说，“联系方式我应该写了，可能是因为我疏忽了，我回去再查查我那边的合同。”

李师傅觉得自己也很无奈，“起初就觉得这家消费者变来变去。最初说要出租进行装修，预算就是按照这个做的，施工的时候又说是自住。这两者的标准怎能一样呢？”

因为阳台采光板使用单层玻璃还是塑钢玻璃的问题，李师傅与何女士又有过一次矛盾，最终以双方的协商化解，他希望何女士与家人商议后决定，“不同的产品肯定是不同的价格，后来因为这个事情，就耽误了10天工期”。

李师傅说，因为何女士的装修需求发生了变化，以原本的价格根本无法完成，“何女士家里有做工程的亲戚，但并不是做家装的，但实际上工程类人工报价、工艺标准都不一样。装修期间，因为她找

来亲戚，对方也说我们做的没有问题”。

让李师傅觉得窝火的是，“因为何女士的需要变化，我提出了加钱的需求后，何女士就没有与我做进一步商议，之后就在工商部门、网站平台进行申诉，工商部门的工作人员也给我打了电话，网站经理也问了我很多情况，我也出示了我的证据。”

李师傅多次提到与何女士的“老乡情结”，他说之前垫付、阳台采光板的问题，他都做出了妥协，现在干不了活儿，好多工人都到了别的工地，“能帮的忙都帮上了，何女士付款却也不痛快。这个装修旺季，因为这个事情耽误了。”

### 好工长网：《服务条款》 已有约定

好工长网站运营管理的王旭鹏说，好工长网在报价的时候，下方就有《好工长装修网服务条款》，“我们公司的电话客服有明确规定及流程，三方协议也是网站约束工长、消费者的唯一工具。何女士说没有看到，我们也没办法。”

另一方面，王旭鹏觉得好工长网已经进行提示，回访节点中会在签订合同前提示，同时也会要求工长提交三方协议审核。

针对何女士提到的手机界面没有看到“第三方协议”相关条款。记者搜索发现，好工长网站首页有具体服务流程：免费预约、免



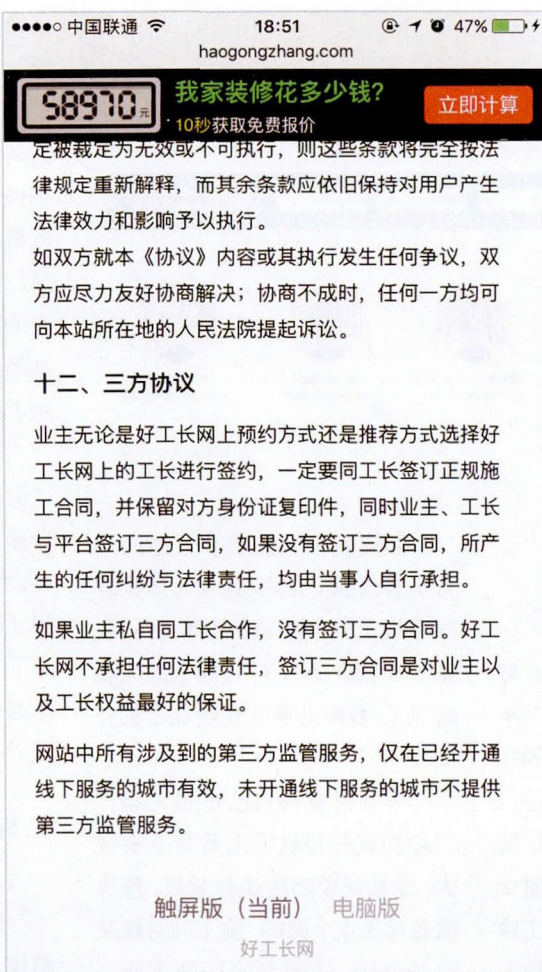
费量房、设计报价、选择工长、工长施工、节点监督、竣工验收、装修保障,不过各项点击后均为报价界面,并没有与某知名工长类网站一样,明确“业主、工长、平台的第三方协议”的字样;在电脑版的网页底端“法律声明”里有“三方协议”,写明“如果没有签订三方合同,所产生的任何纠纷与法律责任,均由当事人自行承担”;“服务协议”一栏里有十一条具体条款约定。

通过好工长网手机界面发现,仅在报价界面下发现《好工长装修网服务条款》,默认勾选,但点击链接没有反应,仍然恢复到原界面。10月30日下午,王总监给出了手机界面的《服务条款》截图,随机点开“服务协议”已

经正常,发现“服务条款”出现了第十二条“三方协议”规定,关于双方的约定针对记者无法点开一说,对方认为是“网络延迟或者浏览器的兼容问题”。

王旭鹏说,“消费者为了省心和工长达成私下交易,瞒过网站平台审核,对于我司来说合同是无效。他们签订的合同我也看了,上面就直接说了多少线,太草率了。从法律层面来说,他们的合同成不成立需相关部门去审核。”

王旭鹏说,“《好工长装修网



服务条款》已经提示私单平台概不负责。支持消费者在维权方面走法律渠道,如果消费者起诉工长,平台愿意提供工长相关资料。”他认为,“就普通消费者来说,涉及个人信息、注册的情况下,我觉得都会仔细看服务条款,这关系到我的先关权益是否得到保护。当然,网站也会加紧完善和优化。”

### 互联网家装暗藏消费风险

随着消费者收入水平提高和消费意识转变,越来越多的消费

者开始重视装饰装修消费。

最近几年,国内互联网家装领域经历了兴起、泡沫和洗牌的过程。在给消费者带来了便利、相对透明、灵活等优势外,互联网家装平台资本、模式以及最终能够提供的保障差别很大,有的甚至并不承担相应保障责任,暗藏风险的不在少数。

虽然借助“互联网”实现了规模扩大,但签了合同不按时开工、装修材料不合格、出现纠纷维权难等问题依然在互联网家装领域广泛存在。

京东居家生活部此前公布的一份调研数据显示,有三成用户担心互联网装修的合同暗藏陷阱,20%用户担心装修公司偷工减料,16%的用户认为设

计不合理,14%用户认为价格有陷阱。

国家工商总局发布的最新数据显示,2017年前三季度,全国工商和市场监管部门共查处各类经济违法违章案件33.7万件,比上年同期增长0.5%。国家工商总局办公厅主任、新闻发言人于法昌介绍,今年前三季度,共受理消费者投诉152万件,增长30%。在消费投诉中,商品投诉占比高,服务投诉增长快。在服务投诉中,网络购物投诉量大、增长快;从投诉内容分

析,质量问题投诉数量最多,广告问题投诉增幅最大。质量问题、合同问题、售后服务问题投诉数量分列前三位。

另据中消协不完全统计,2017年前三季度,全国有关行政管理部门立案查处2762件涉及家装的违法案件,其中63.7%涉及市场销售问题,主要是无照经营、假冒侵权和不正当竞争等案件;24.9%有关家装质量问题的案件,主要是“在产品中掺杂、掺假,以假充真,以次充好,或者以不合格产品冒充合格产品”等;11.4%有关虚假宣传问题,主要包括“促销活动的广告和其他宣传内容不真实、合法、清晰、易懂,使用含糊、易引起误解的语言、文字、图片或影像的;以保留最终解释权为由,损害消费者的合法权益的”等。

另据中国消费者协会发布的2017年上半年全国消协组织受理投诉情况分析报告分析,互联网家装投诉主要集中在以下几个方面:延工期,合同中约好的工期一拖再拖,严重影响了客户装修进度;装修套餐及赠品纠纷,对装修建材、种类的规定不清、赠品在合同中没有体现、商家随意更改赠送的物品、数量、品牌等问题;设计图纸、装修质量问题;小公司不靠谱,层层转包、粗制滥造、施工人员技术不高,收钱跑路的也不少。

#### 规避风险:

#### 承诺落在合同上才算数

最近几年,在网上选工长也比

较热门。消费者可以根据网站首页中的介绍或评价选择工长,平台也可根据消费者要求推荐工长。在与工长进行面对面交流、量房、报价后,消费者再决定是否要签订合同。设计方面,一般平台也提供此项服务。

目前在网提供装修服务的公司可粗分为三类:

第一类是为工长提供展示平台,让消费者在平台上直接找工长,与工长签约(也不排除某些装饰公司派工长接单,与工长背后的公司签约),平台仅承担居间或者担保责任。

第二类是为正规的有资质装饰公司提供网络平台,供消费者选择,消费者通过此平台选择装饰公司,由装饰公司负责售后服务,平台承担相应的监管责任。

第三类则是“互联网家装公司”,他们拥有自己的设计师和施工团队,以提供标准化产品,完成设计、施工和主材的模式,为消费者提供装修服务,并对售后服务负责。

不过,也有的互联网家装公司定义比较模糊。记者了解到,消费者与公司签约,但内部通过系统派单给施工队,而施工队与公司之间存在第三方关系。

何女士的案例中,选购时就需要询问与之签订合同的主体是工长、平台还是公司。

那么,消费者、施工方、装饰公司或平台各自承担什么样的责任?

对于消费者来说,还需要搞清在施工过程中,施工方和平台或公司间各自承担什么样的责任。在传统装饰公司中,虽然施工工程也是由指派的施工队负责,但消费者与公司签订合同,最终负责售后保修的是公司。

当网上平台出现之后,平台往往在消费者与施工方之间扮演第三方的角色。而且不同的平台扮演的角色差距甚大,第三方承担的责任也各有不同。

因此,消费者前期最好先要一份合同看看,研究一下各方在装修过程中各自承担什么样的责任,不要听信客服人员在前期的通用话语:“售后的话,打我们客服电话就行。”“保修由我们公司的人负责。”

此外,大多数互联网家装平台开启了口碑、满意度等信用公开机制,使消费者能够在网页上清晰地了解到工长或者装饰公司的信息、口碑、客户评价等。记者从一位在某工长平台挂单的工长处了解到,如果出现负面评价,工长交钱就可以让负面评价沉底,消费者基本上看不到。

所以消费者在查看评价时,可以查看工长是否有负面评价,或者说是否存在工程有问题的情况。若全是表扬之词,其实也值得推敲。

除此以外,中国质量万里行提醒消费者,如果出现家装类消费投诉,注意保留相关合同以及证据,便于理性维权。◀