



# 装修踩坑、货不对板…… 看法院如何 为消费者维权

记者 王辉

为更好地维护消费者合法权益,普及法律知识,增强消费者维权意识,3月13日,兴庆区人民法院公布“3·15”案例,并剖析案例背后的法律关系和裁判要旨,帮助消费者了解自身权益,掌握维权方法,引导经营者诚信守法经营,共同营造安全放心的消费环境。

## A

### 装修公司中途“玩消失”

“装修就没有不踩坑的”,这是一些市民对装修市场的评价。装修过程中,消费者要操心装修公司是否靠谱、装修材料是否优质、装修设计是否美观、工程进度跟没跟上等方面,同时还需要经常和物业公司、邻居、装修公司、施工工人反复沟通,往往是身累又心累,甚至还有装修公司在装修中途“玩消失”,近日,兴庆区人民法院就审理了这样一起装饰装修合同纠纷案件。

在该案中,马某参加某公司开展的装修“店庆”活动,在诱人的活动力度下与该公司签订了装修合同,装修总价为8万元,约定工期为两个月,装修款根据进度支付。装修过程中,马某陆续支付装修款6万余元,但4个月,该公司仅完成砸墙、改水电等基础工作后就失联了。马某多方寻找该公司及相关施工人员未果,无奈之下将其诉至兴庆区人民法院,要求该公司退还装修费用并支付违约金。

案件审理中,该公司作为被告未到庭参加诉讼,原告马某对涉案房屋现场进行了公证证据保全,根据双方合同所附工程计价清单和现场施工情况,法院酌定该公司向马某退还装修款4.5万余元,判决该公司向马某支付相应违约金。

面对装修中的“坑”,法官建议消费者应当在选择装修公司时,一定要多对比实力和口碑,不要轻易相信装修公司所宣称的巨大优惠力度,不要因贪图便宜而入“坑”;在选择好装修公司后,一定要签订正规的装修合同,留存好装修过程中与装修公司施工人员、设计人员针对装修具体问题的聊天记录;要按照合同约定进度付款,同时要及时监督装修公司工作进度;发生装修纠纷后,切忌莫着急解除合同,找寻其他施工队伍进场施工,而是应当在沟通无果后,及时对装修现场进行证据保全,待固定相关证据后,再行解除合同,寻找其他施工队伍进行施工,以免诉讼时陷入被动。

## B

### 电动自行车电池与合格证不一致

2024年6月,苏某在兴庆区某电动车行购买了一辆电动自行车,价值3350元。后苏某在使用过程中发现该车辆配备的电池充电器外包装上载有“铅酸电池专用”字样,但是自己在购车时车行销售人员向其提供的产品合格证载明蓄电池类型为锂电,电池容量为24Ah。苏某遂以所购车辆配备电池型号不符为由向市场监管部门投诉,要求退一赔三。经监管部门协商未果后,苏某将该车行诉至兴庆区人民法院。

法院在审理过程中组织现场勘验后确认,该车辆配备的电池为铅酸电池。结合该车行向苏某提供的充电器外包装载明的字样,苏某购买后向监管部门投诉的资料及该车行的销售习惯,可以推定该车行确实为苏某所购车辆配备了与车辆合格证不相符的电池,存在过错。

该案中,该车行在苏某购买当日即为其安装了电池,电池充电器外包装也载明供铅酸电池专用,可认为该车行并未故意隐瞒案涉产品电池型号导致苏某陷入错误认识,而苏某接收该电动自行车配件时也并未提出异议,因此不能认定该车行实施欺诈行为,而三倍赔偿是针对商家在提供商品过程中存在欺诈行为的情形。故法院最终判决该车行向苏某退还车款,但驳回了其要求三倍赔偿的诉请。

法官表示,消费者遇到“货不对板”,可以主张要求“退一赔三”或者“退一赔十”,“退一赔三”:适用于卖家存在欺诈行为时,消费者因商家故意隐瞒信息或者故意告知错误信息等诱导其作出错误的购买判断的,应当按照消费者的要求增加赔偿,增加赔偿的金额为消费者购买商品的价款或者接受服务的费用的三倍,增加赔偿的金额不足500元的,为500元。“退一赔十”:适用于食品安全领域的食品受到损害的,都可以向生产者或者经营者要求赔偿损失,除此之外,还可以向生产者或者经营者要求支付价款十倍或者损失三倍的赔偿金,增加赔偿的金额不足1000元的,为1000元。



制图:董玮



## C

### 上网“冲浪”速度不给力

2024年年底,刘某与中国某股份有限公司银川分公司签订相关协议,新开通手机号,并办理5G畅享129元套餐,签约套餐内含新装宽带一条,注明该宽带下行速率100Mbps,上行速率300Mbps。

宽带开通后,刘某安装路由器正常使用,当刘某对宽带上行速率测速后发现上行速率被限制,无法达到签约的300Mbps上行速率。随后刘某在多次投诉无果后,将该公司诉至法院。

兴庆区人民法院审理后认为,被告中国某股份有限公司银川分公司作为网络运营商,应当承担为用户提供相应服务的责任与义务。为妥善化解纠纷,法院组织双方进行调解,向被告公司释法明理。最终,被告公司表示愿意赔偿刘某的相应损失,双方就调解方案达成一致意见,被告公司恢复刘某的宽带上行速率300Mbps,并以向刘某手机号充值话费的形式赔偿损失。

法官表示,该案中被告公司未按照合同约定提供相应的服务,限制刘某账号宽带上行速率,导致该账号未达到合同约定的300Mbps上行速率,构成违约,应承担相应的违约责任并赔偿损失。