

向装修建材消费侵权说“不”

文/杨文君 图/杨文君(与稿件内容无涉)

房屋顶部开裂、脱落、墙面瓷砖破损、实木地板变形、橱柜尺寸颜色与预订不符……你是否还在为家装烦恼?来自市消协的数据显示,今年上半年全市消协组织受理关于家庭装修、建材的投诉案例 98 件,同比增长 113%。今年 3 月 15 日实施的新《消法》对于实体渠道的建材装修消费提出了多项限制,其中包括消费纠纷商家举证、商家必须保护消费者个人信息等规定,这些新规给家居装修行业和准备装修的消费者带来了哪些影响?

家装纠纷商家需举证无过错

由于了解少、专业性强,建材和装修消费一直是消费者投诉的重灾区,但建材消费维权存在着举证难的问题。而《新消法》规定:经营者提供的机动车、微型计算机、电视机、电冰箱等耐用商品或者装饰装修等服务,自消费者接受商品或者服务之日起六个月内出现瑕疵,发生纠纷的,由经营者承担相关举证责任。

市消协相关人士介绍,举证难是许多业主在家装消费维权过程中最后放弃维权的重要原因。新《消法》实施之前,消费维权是按照民法通则“谁主张,谁举证”,不少消费者面对高昂的检测费放弃了维权。新《消法》规定装饰装修质量 6 个月内出现瑕疵,发生争议,由装修公司负责举证,装修公司要拿出证据证明“我装修的质量是合格的”。如果装修公司无法证明自己的装修质量没有问题,就必须承担责任。

另一个对于装修业主利好的消息则是,遇到对家具建材产品的产品材质、甲醛释放量、室内空气质量等存在质疑需要检测,即使最后鉴定该产品没问题,消费者也不必支付这笔鉴定费。重要的是,对申诉时效做出了规定,消费者向有关行政部门投诉的,该部门应当自收到申诉书之日起七日内做出处理。

举证责任倒置利于消费者维权

镇江中坚汇律师事务所汤道平律师表示,新《消法》举证责任倒置考虑了消费者现实维权的窘境,消费者不用再单兵作战面对商户,而是由装修公司、建材商户提供产品的色牢度、吸水率、力学性能、环保性能等方面的科学证据和权威证明。举证责任倒置既是为了维护消费者权益,更是为了平衡消费者与经营者的权益,改变消费者的弱势地位,让消费者和生产者都有能力维护自己的合法权益,公平地理论是非、承担责任。

市装饰装修行业协会相关负责人表示,从消费者“拿证据维权”到商家“举证无过错”,这既是一种责任的厘清,也是一种权利的厘清。“瓷砖、地板、家具、橱柜等,作为耐用消费品,经销商有义务主动向顾客证明这些产品的硬度、耐磨度、吸水率等参数,而不是以一句含糊的商品没有问题,将举证的责任踢给消费者”;获得质量合格的商品,是消费者的权利,并不需要消费者具备多么专业的知识,或承担多么沉重的成本。



个人信息受新《消法》保护

“你好,先生,房子要交了哇!我们公司推出了装修套餐……”、“你好,我们建材联盟最近有大型活动,厂家老总现场让利……”诸如此类的装饰公司、建材经销商的电话推销,相信很多买过房、装修过的市民都有体会,新房还没交付,就会接到各种装饰公司、家居卖场、建材经销商的电话,多的时候一天甚至会接到十几个,让消费者不甚其烦。

如今,消费者面对这种烦恼,可以对装修公司、建材经销商坚决说“不”。

修订后的《消费者权益保护法》第二十九条明确规定:“经营者收集、使用消费者个人信息,应当遵循合法、正当、必要的原则,明示收集、使用信息的目的、方式和范围,并经消费者同意。经营者收集、使用消费者个人信息,应当公开其收集、使用规则,不得违反法律、法规的规定和双方的约定收集、使用信息。”、“经营者未经消费者同意或者请求,或者消费者明确表示拒绝的,不得向其发送商业性信息。”,对此,市消协相关人士表示,发送商业广告,不仅包括商家向业主邮箱投递广告促销单,也包括通过电话、短信等其他方

式推销商业广告。若经营者违反规定将依法受到处罚,消费者可以依法向相关政府部门反映和投诉。

装修建材传统营销模式或将改变

业内人士指出,对于买房装修的消费者而言,购买家具或建材产品,寻找装修公司确实是他们的需求所在,但电话营销容易让消费者个人信息被泄露、进而被不合时宜的电话骚扰。

市装饰行业协会负责人告诉记者,由于装修属于耐用性消费,消费者平时关注度很低,只有到了买了房子才来了解装修知识和打听装修公司,因此这几年地毯式电话营销成为许多装修公司、建材经销商揽收业务的重要渠道;而且现在很多装修业主都会在网上找装修公司,并在很多网站留下联系方式,这也给装修建材商获取业主信息形成便利。

镇江市装饰建材商会王海东秘书长表示,很多消费者在装修前只听说过一两个装修品牌,对知名品牌的辨识度不高,就容易在建材消费问题上陷入误区。新《消法》对装修公司的业务揽收会带来影响,相信以后营销人员会以更人性化的方式来进行推销。

