

家装行业猫腻: 一百种霸王条款 一千个加价理由

■邱宇

买房装修几乎是每个家庭都要经历的大事。装修行业水非常深，暗藏许多陷阱，尤其是对于第一次装修的人来说，一时不察就会上当受骗。装修公司的套路都有哪些？如何避免这些套路？

装修质量不合格或不符合约定

都说一分钱一分货，但问题在于，花了高价也不一定能买到满意的装修服务。

比如，有业主反映，自己购买了一处面积较大的住宅，由于工作繁忙，不方便去现场监工，特意找到一家口碑不错的大型装修公司，拿出上百万元装修预算。但验收时却发现房屋装修有严重质量问题，“墙体开裂，卫生间出现空鼓，地暖冷热接反。”

类似的遭遇也发生在王女士身上。据报道，王女士花106万元高价装修别墅，收房时发现房间味道刺鼻，经测试甲醛超标3倍。其中，别墅衣帽间的衣橱门板为密度板，主板为锯末板，专业人士介绍称，这两种板材都是用大量胶粘剂合成的，甲醛含量较高。

“不仅是木质家具，装修公司可以偷工减料、以次充好的地方非常多。”验房师王清华说，比如贴壁纸的胶粘，市场上价格差距明显，环保性也不同，不排除有些施工人员会把100多元钱一瓶的环保胶偷换成5元钱的



劣质粘胶使用。

王清华还提醒消费者，要注意对隐蔽工程的验收，比如电线管的弯度、水管的直径和壁厚是否符合标准。

延期违约时赔付标准不清

除了装修质量，在装修工程的延期和违约金赔付方面也很容易引发纠纷。

孟女士的房子自2018年10月开始装修，合同写明竣工日期是2019年1月，由于装修公司的橱柜制作出现问题，一直拖延到4月份才完工。但是，

在计算延期赔偿金的时候，却出现了问题。

“签订主合同之后，装修公司过几天又要求签订了一份补充协议。主合同提到，由于装修公司的原因延误工期的，应该赔付工程造价总额的千分之二，而在补充协议里，金额变成了延期一天赔付100元。”她说，“因为补充协议内容太多，所以当时没有注意到这一项，装修公司也没有告知这一变化。”

装修公司与孟女士签订了两份合同，主合同中赔偿金为千分之二，补充

协议中变成了一天100元。

这种情况下应该以哪份合同为准，装修公司的行为又是否合法呢？北京云通律师事务所主任闫兵表示，就同一个具体事项有两种互斥约定的，除合同中明确了效力等级的，应以后约定为准。也就是说，应当以补充协议的约定为准。

闫兵说，装修公司的行为显然是违约的，但是不宜定性为违法。法律保护的是当事人双方的约定，一般不会就一个合同关系中的具体行为作出规范。不过，依据合同法规定，如果当事人遭受的实际损失明显高于约定的违约责任的，也可以主张要求对方承担损失赔偿责任。

合同中存在霸王条款

装修合同多数由装修公司制定并提供，其中不乏霸王条款。

比如，在工程竣工验收方面，某装修公司的合同提到，“工程未办理验收、结算手续，甲方提前使用工程的视为验收合格，由此造成的损失由甲方承担。”

什么是“提前使用工程”呢？合同显示，“提前使用是指，验收合格前，甲方收回外屋门钥匙、自行更换外门锁、安排家具进场、出租、转让、居住，或以其他任何方式使用房屋的情况。”这意味着，如果业主在装修的过程中自行

更换了外门锁，或者运送家具进门，就被视为房屋验收合格了。

“上述验收相关条款是非常苛刻和不合理的，如果双方在装修过程中发生纠纷，业主会处于非常被动的局面。”王清华表示，验收的时候，需要业主、装修公司、第三方监理人员或装修公司的监理工长和施工人员三方在场，对发现的问题进行记录。

还有部分装修公司为了规避责任，没有采用规范的合同范本，或者在一些关键条款中采用模糊语言、约定不明，施工过程中或者结束后曲解合同条款，致使业主的合法权益受损。

根据中国消费者协会提供的案例，2017年1月，孙先生与某装修公司签订了全包装修合同，但后来，孙先生发现合同中房屋面积、间数、具体位置、预算等应由装修公司填写的地方均是空白，且到约定时间公司没有向孙先生提供设计方案及预算报价。

中国消费者协会提醒，在装修时，要选择正规家装公司，与家装公司签订合同时，内容要明确、详细、可操作，应标明家装涉及材料的品牌、型号，不能笼统地用“国内名牌”、“国际名牌”之类的字眼代替。

另外，装修房屋中的有些瑕疵不会在短期内显现，为保障今后出现装修质量问题时能够顺利得以解决，消费者要与装修公司签订工程保修协议书，明确保修项目、保修期限等相关事宜。

可清除癌细胞?
**网店违规
售卖中草药
须严查**

■张海磊

以“祖传偏方”“药到病除”“已有成功案例”等为噱头，一些网店在多家电商平台上售卖“可以治疗各种癌症”的中草药。近日，调查发现，这些网店大多没有从业资格，所售中草药也大都来历不明，药效更是难以查证。专家认为，患者应当提升自身辨识能力，相信医生指导，切勿病急乱投医。

打着治癌幌子出售中草药

笔者在某社交电商平台上找到一家中草药店，该店只有3件商品，其中一件商品的介绍图片为树根样，介绍是：“子宫癌宫颈癌疗养，清除癌细胞，延长二十年，肿瘤克星秘方药。”

当笔者去咨询时，客服说：“药效很好，就是有毒不能多吃。”客服表示自己来自贵州，有几位当地老妇吃了一年左右，已经痊愈并到工厂打工。客服多次叮嘱笔者：“药有毒，一天只吃一次，每次十几克，还需忌食鱼肉、狗肉、公鸡肉等。”当笔者再次问及吃了会不会出事时，客服表示：“不会，这又不是毒药，但毕竟含有毒成分，不然也杀不死肿瘤。”

笔者以害怕为由，请求客服解释药物成分，客服则表示：“这种药和其他中药一样，也需要各种配方。只是秘方配的，不外传。”在没有出示任何医院治疗报告的前提下，客服建议笔者先购买一周试用疗效。

当问及店铺是否为正规药店，以及是否有药名时，客服告知：“大山里的药哪里有药店。药店里也没有卖我们这个药的，因为没人知道这些草药的药用价值。”

笔者点击查看该店的详细信息时，平台显示“该用户暂未上传店铺简介”，店铺好评处也为空白。

随后，笔者又在淘宝、闲鱼等其他电商平台上找到了类似的店铺。虽然以“癌症”字眼无法直接搜出相关内容，但是以“ai症”“瘤”为搜索词，却可以发现多家店铺打着可以治疗癌症的幌子出售中草药，有的商品页面显示竟然已有上百万买家。

监管缺失隐患多消费者频中招

近些年，随着电商平台的发展，不少药品转移到网上售卖，给消费者提供便利的同时，也有一些不法分子乘虚而入。

——夸大宣传效果，或涉秘方药违规使用。2014年原食品药品监督管理总局发布网络购药消费提示中指出：某些网站发布的药品广告宣称能治疗某种疑难杂症的秘方药、高科技新药、便宜进口药、神奇疗效药，或者使用“药到病除”“肯定能好”等绝对化语言，销售这些所谓“灵丹妙药”的网站很可能就是违法网站。

——基本上无相关从业资质和相关许可。患者购买时，卖家基本上只是大概询问病种，有的甚至通过视频给买家看病。当进一步询问时，多以“秘方”回避。“盲目用药会损害健康，一些内服的中药会引起腹泻等不良反应，严重的还可导致内分泌紊乱，还是需要真正有资质的从业人员进行诊疗。”贵州中医药大学基础医学院教师王安军说。

——平台监管缺失，店铺资质审核不严。笔者发现，虽然这些店铺用其他关键词规避搜索，但仍然通过了审核。

福建天衡联合律师事务所律师涂添禄认为，根据《互联网广告管理暂行办法》的相关规定，这些电商平台发布的广告属于互联网广告，应当符合广告法和互联网广告办法的规定。同时，根据《中华人民共和国电子商务法》，关系消费者生命健康的商品或者服务，电子商务平台经营者对平台内经营者的资质资格未尽到审核义务，或者对消费者未尽到安全保障义务，造成消费者损害的，依法承担相应的责任。

需多方合力还电商平台健康环境

电商平台监管不到位，商家打“擦边球”逃避监管，患者病急乱投医，多方因索给不法行为提供了滋生土壤，电商平台健康的环境需要多方共同的努力。

王安军认为，运用互联网渠道进行中药产品的售卖对传统中药产品的推广是有利的，但是应该严格遵守国家规定。“各大电商平台要完善机制，审核涉医、涉药以及食品保健等方面产品的经营资质，设立行业准入制度。”

江西省社会科学院社会学研究所所长邓虹说：“药品尤其是处方药从管理上来说，目前是很严格的。在全国批准层面没有什么祖传秘方一说，药、保健品、食品都区分得清清楚楚，批准的标准也各不相同。”

同时，涂添禄认为由于互联网具有超地域性的特点，对于电商平台店铺广告的监管，如果按行政区划的方式进行管理，很难收到实效。因此，各地工商或市场监管部门应当建立更高层面的执法协作机制，形成监管合力。

湖州南浔“六一”节前开展儿童玩具专项检查



随着“六一”儿童节临近，各类儿童用品进入销售旺季。近期，湖州市南浔区市场监督管理局练市镇分局以各大、中型商超、校园周边店及母婴用品店为重点场所开展了儿童玩具销售市场专项检查，针对儿童玩具标签、警示标识是否齐全、是否注明厂名厂址、包装是否配中文说明以及是否存在销售未经3C认证玩具等行为进行了重点检查。图为5月23日该局执法人员正在对一款儿童玩具车进行仔细检查。

通讯员孙建新、周建莉 摄影报道

一套20元 多拿价更低 你的手持身份证照可能正被兜售

如今，不少网络平台在办理业务时，都会要求办理人上传手持身份证照片，即自己拿着自己身份证照张相，例如网店注册、网上理财、招聘等等。在需要证明身份的时候，这确实是一个既快速又有效的方法。但是你想没想过，办完业务之后，自己的这张“手持身份证照片”去了哪里呢？不法分子从中挖掘出“商机”，并且已经形成了一条黑色产业链。

手持身份证照片按需发货

邹先生是一名网店卖家，在多个网络交易平台都开有网店。在网店注册的过程中，他按照要求上传了身份证正反面和个人手持身份证的照片。一次偶然的机会，他发现QQ平台上，有不少人在私底下大批量地兜售手持身份证照片。这不禁让他担心，自己上传的手持身份证照片是否也面临着被人交易的风险。

尽量根据需求来发货。

手机卡银行卡也成套售卖

调查发现，市民的手持身份证照片一旦被不法分子泄露会带来一系列的安全隐患，甚至产生了多种“产业链”。一名专门售卖各类卡片和账号的网络卖家张某表示，他有很多已经实名注册过的手机卡，可以任由笔者挑选。而这些手机卡就是利用成套的手持身份证照片注册而来的，“我们一般都是批量开的，千张百张这样开的。”笔者还注意到，除了手持身份证照片被随意买卖，卖家张某还真自称手中有不少银行卡四件套出售，他打开视频给笔者看货架上堆满的存货：“手机卡、银行卡、U盾还有身份证，这种都是一套700元的。拿手机号去注册一个微信，或者注册一个支付宝，然后绑卡就正常收账转账。如果提示刷脸，你找我，我给你联系本人让他给你刷脸。”

如果使用别人身份证办理的银行卡，万一里面的钱被取走了怎么办呢？对于笔者的担心，卖家表示他们的来源很可靠，且有半年的售后服务期，如果出现问题，由他们进行交涉：“山区里面，种地的、务农的，还有就是那些学生们，没钱的，给我办一张银行卡，几百块钱我收过来。假如你的钱没了，没事，肯定是本人弄走了，然后我把钱先给你，我去找本人谈。但是我卖七八年了，没有出现过这种情况。”

张寨表示：“贩卖个人信息的行人，从中获利，然后把信息提供给他，从事违法犯罪活动，也就构成法律意义上的帮凶行为，属于共同犯罪的一类。同时提醒一下各大网站，通过手持身份证照片等形式，如果我们网站获取到这些信息，从法律的角度上说，对这些信息就有保护的义务，不能泄露出去。”

律师观点

贩卖个人信息构成犯罪

笔者已经第一时间将相关卖家的疑似违法行为向涉事平台进行举报，等待平台处理。对于卖家利用网络平台非法出售个人信息的行为，江苏天

煦律师事务所张寨律师建议用户掌握证据之后，可以通过举报功能进行投诉，要求平台进行处理。

对于网络随意出售个人信息的行为，张寨律师表示，根据我国刑法规定，伪造、变造、买卖居民身份证件、护照、社会保障卡及驾驶证的行为，会被处以三年以下有期徒刑、拘役、管制、剥夺政治权利，并处罚金。如果信息拥有者和网络贩卖者明知买家用于违法犯罪依然出售，也可能面临法律风险。张寨表示：“贩卖个人信息的行人，从中获利，然后把信息提供给他，从事违法犯罪活动，也就构成法律意义上的帮凶行为，属于共同犯罪的一类。同时提醒一下各大网站，通过手持身份证照片等形式，如果我们网站获取到这些信息，从法律的角度上说，对这些信息就有保护的义务，不能泄露出去。”

《浙江消费维权网》