

裝修設計 細節不可忽視

Detalhes do serviço de design e decoração de interiores não podem ser ignorados

除日常基本需要之消費外，家居裝修設計亦屬澳門市民較常接觸的消費範疇。根據本會資料顯示，消費者在購買相關服務時，經常會出現各類型問題：如價金增加、質素差、延期等，因此，本會藉此向消費者提供資訊，協助消費者在購買裝修設計服務時更留意細節：

1. 簽訂書面合同：必須與提供服務者(以下統一簡稱“供應方”)簽訂書面合同，並經雙方簽名核實生效，倘發生任何爭議亦可提供資料或證據作申訴或訴訟。

2. 列明價格、單位及品質，就算小至一個電掣規格或大至一扇門，合同內亦應列明購買任一商品或服務的價格，如：

- 1) 安裝或拆卸服務是否包工包料？價格為何？
- 2) 插座位之雙插座與單插座有否價格差異？
- 3) 電線接駁服務以何種長度單位計算？
- 4) 所訂製的傢俱需哪種物質材料？如木材為實心木或纖維板？
- 5) 上油漆服務如何釐定收費？以長度或面積計算？所有服務統一或獨立計算？

3. 訂立交付期限：不少裝修設計服務的消費爭議多由於供應方未有於雙方約定的期限內完成服務，或未有訂立期限但供應方拖延所致。建議雙方於合同中訂定未有依期交付之違約問題；而若在裝修服務進行中，消費者要求作出改動而有必要重新計算期限，亦應於合同中更新相關條款。

4. 保養後續事宜：供應方完成服務作出交付後，消費者經過一段期間使用，發現可能因技術不善而產生瑕疵，雙方有機會因保養問題而發生爭議。故此本會建議雙方在簽訂書面合同要訂立保養細節，訂明交付後一定期間內所產生之質量問題，供應方會否提供免費檢查或維修保養。

本會在此建議消費者多加留意合同細節，與供應方作充分溝通，以獲得應有之服務效果，保障自身的消費權益。 

Além do consumo essencial, o design e decoração de interiores é uma área de consumo mais comum para os cidadãos de Macau. De acordo com a informação do CC, os consumidores encontram frequentemente problemas na aquisição do referido serviço, tais como: elevação do preço, falta de qualidade do serviço e adiamento da data de conclusão. Portanto, o CC aproveita para chamar maior atenção aos seguintes detalhes na aquisição do serviço de design e decoração de interiores:

1. Celebrar um contrato escrito: Deve-se celebrar um contrato escrito com o prestador de serviços (adiante designado por "fornecedor"), que é devidamente assinado por ambas as partes para confirmar a validade do mesmo. O contrato poderá servir de prova para apresentar queixa ou intentar acção junto do tribunal no caso de surgir litígio;

2. Listar no contrato o preço, as unidades de medida e a qualidade dos materiais utilizados, especificando o preço de qualquer bem ou serviço adquirido, mesmo que seja um interruptor ou uma porta, nomeadamente:

- 1) São incluídos os materiais no serviço de instalação ou demolição? Qual é o preço?
- 2) O preço da tomada dupla diferencia-se do preço da tomada única?
- 3) Qual é a unidade de comprimento adoptado para o cálculo do preço do serviço de instalação eléctrica?
- 4) Qual é o tipo de material das mobílias por medida encomendadas? De madeira maciça ou placa de aglomerado?
- 5) Como se determina o preço do serviço de pintura? Será calculado por comprimento ou por área? O preço de todos os serviços é calculado de forma uniforme ou separada?

3. Definir o prazo de entrega: existem muitas disputas de consumo ligadas ao serviço de design e de decoração de interiores em que o fornecedor não conclui a obra dentro do prazo combinado por ambas as partes ou se atrasa na entrega por não ser previamente definida a data de conclusão pelas partes. Sugere-se que ambas as partes definam no contrato cláusulas referentes ao atraso na entrega. No entanto, quando a obra se encontra em curso, se o consumidor solicitar alterações que levam à necessidade de recalcular o prazo para conclusão da mesma, as partes devem actualizar as cláusulas contratuais relacionadas com a data de conclusão;

4. Definir a manutenção após a conclusão de obra: Concluída a obra, os consumidores podem encontrar defeitos resultantes da falta de qualidade do serviço prestado pelo fornecedor após o uso por algum tempo. Neste caso, é possível surgir litígio entre as partes no que diz respeito à manutenção. Portanto, o CC recomenda que as partes assinem um contrato escrito do qual constem cláusulas detalhadas sobre a manutenção para definir se o fornecedor presta gratuitamente o serviço de inspecção ou manutenção em caso de surgir defeitos qualitativos dentro de um determinado prazo.

O CC sugere aos consumidores que prestem maior atenção aos detalhes do contrato e comuniquem suficientemente com o fornecedor para obter serviços devidos e proteger os seus próprios direitos e interesses. 