

“免費裝修”“裝修款 N 年返還”多是噱頭，消費者莫輕信！

24-09-2020 中國消費者協會

近期不少消費者向我會投訴反映，住宅裝飾裝修市場上一些企業打出了“免費裝修”“裝修款 N 年返還”的旗號吸引消費者，在經營者言之鑿鑿和大張旗鼓的宣傳下，不少消費者進行選購。但是簽單之後商家往往違背承諾，並以各種說辭進行額外收費，一些經營者甚至“人去樓空”，使消費者蒙受很大的損失。

中國消費者協會關注到，中國建築裝飾協會推出的《中國家裝行業自律公約》對上述情況進行了規範，但不少企業在經營中難以落到實處，消費者維權無果、苦不堪言。在此，中國消費者協會鄭重提醒廣大消費者，不要輕信“免費裝修”“裝修款 N 年返還”等不負責任的承諾。中消協認為：

一、“免費裝修”和“裝修款 N 年返還”一樣，都是不符合商業規律的不良營商手法。從維權的實踐看，越是不留出合理利潤空間，作出超低價、超優惠甚至是“免費”承諾的家裝企業，越是易爆雷、易跑路的企業，消費者也最容易血本無歸，最終的結果只會是“免費的往往是最貴的”。“免費裝修”“裝修款 N 年返還”的宣傳，涉嫌違反《廣告法》和《反不正當競爭法》相關規定，容易誤導消費者並擾亂相關市場秩序。

二、“終身免費保修”其實只是行銷噱頭。家庭裝修行業有自己的獨特性，低頻次、客單值大、施工程式多、使用週期長，所以基於合理因素製定和適當延長免費維保期有利於對家裝消費者合法權益的保護。而從實踐上看，“終身免費保修”這一宣傳策略，雖然在短時間內能夠吸引消費者，並取得競爭優勢，但由於超出企業的實際承受能力，明顯違反商業規律，最終難以兌現。一些企業更是因為經營不善、人不敷出等狀況捲款跑路，置企業誠信於不顧。

三、在保修期限內，屬於施工方面的原因，經營者應及時上門維修，不得推諉拖延。經營者面向消費者的自我聲明和承諾如果超出國家規定的保修期限，應明確說明所承諾的免費保修範圍、項目及期限並納入合同履約，如有確因施工工藝水準方面的問題導致的裝修問題，經營者應當主動做好修繕維保。

四、消費者要提防經營者把免費保修變成收費維修。家裝服務中收費包括設計費、材料費和人工服務費等，許多企業標稱的“免費”可能免的是人工費、上門費等，不包括原材料費用等；同時，家裝維修經常是“牽一發動全身”，雖然某一處服務免費，但涉及的其他位置或環節服務可能並不免費，實際上消費者最後仍是付費維修。

五、消費者應當謹慎判斷、慎重選擇。目前，大多數裝修公司會作出水電工程等“兩年質保、五年保修”等承諾，這也是裝修行業相對客觀的水準。對收費明顯低於行業慣例，承諾的免費保修範圍過大、專案內容過廣及期限過長的，消費者應謹慎作出判斷。此外，家裝服務施工行業關於原材料的標準已經較為統一，即使家裝維修已經過保，消費者通過正規管道社會化購買服務也完全可以解決維修問題。

另，根據《中華人民共和國消費者權益保護法》第二十三條規定，經營者提供的裝飾裝修服務，消費者自接受商品或者服務之日起六個月內發現瑕疵，發生爭議的，由經營者承擔有關瑕疵的舉證責任。