

效果图与实际不符 消费者有权要求修改

投诉人：冯女士
投诉时间：2021 年 6 月

装修结束后，发现与效果图不符，消费者可以要求修改吗？
为吸引消费者签订装修合同，装潢公司提供的效果图越来越吸引眼球，给装潢公司

带来了不少的订单，但部分消费者到装修结束后才发现实际跟效果图出入很大，就是投诉也是悔之晚矣。

近期，消费者冯女士与某整装公司签订了装修合同，设计效果图让冯女士非常满意认可。谁知，临近装修尾声，冯女士却发现其中一个卧室的床太大，导致床刚刚好放进

去，与效果图有了明显的差别。她表示效果图显示床两边和床尾都留有一定的空间，一个人可以走动，如今床两边都紧贴着墙，连被子都没有办法铺平整，房间显得压抑、紧凑，冯女士要求更换床，却遭到对方拒绝。

由于双方多次协商无果，无奈之下，冯女士向浦东新区消保委寻求帮助。

◆记者连线◆

接到投诉后，浦东新区消保委工作人员联系该商家负责人黄女士，对方称当初床的尺寸大小冯女士是认可的，并且有冯女士的签字，如今床也放得进去，而效果图属于“仅供参考”，实际尺寸是根据客户需求定的，当初冯女士并没有对床的尺寸提出异议，如果当初提出尺寸大了，是可以更换的，现在更换会产生人工成本，需要冯女士承担。

在沟通过程中，冯女士称她没有考虑那么多，没有测量卧室的实际尺寸，一心只相信专业的设计师会依据效果图帮她考虑，就在尺寸确认单上直接签字认可了。冯女士认

为，装潢公司是专业的，应该提醒她尺寸问题会导致的效果图差异，但事实上，对方没有尽到提醒义务。最终在消保委的协调下，经营者同意免费为冯女士更换了床。

《消费者权益保护法》第十六条明确规定：经营者和消费者有约定的，应当按照约定履行义务，但双方的约定不得违背法律、法规的规定。同时，根据《消费者权益保护法》第八条：消费者享有知悉其购买、使用的商品或者接受的服务的真实情况的权利。本案中，家装设计效果图即属于装潢合同的一部分，装潢公司需遵循效果图进行设计；同时，由于消费者不具有专业性，即使消费

者签字认可，但装潢公司也应考虑到家具的实际尺寸对于设计效果的影响，并提醒消费者，需征得消费者认可。如果装潢公司一意孤行，消费者完全可以主张对方违约，要求恢复原状或者赔偿。

浦东新区消保委表示，消费者选择装修公司，一定要选择口碑好、规模大的企业，应与装修公司签订详细的合同，特别是对于设计图，消费者可要求对方将设计图作为合同的附件并入合同以及签字盖章确认；在装修过程中，消费者应做好材料验收、项目验收等事项，签字的时候一定要认真核对相关信息。

◆律师说法◆

上海翰鸿律师事务所合伙人金玮分析认为，装潢公司交付的实际装潢成果与效果图不一致已构成违约，消费者有权要求装潢公司采取补救措施并就有关系具予以更换。

“就消费者冯女士的遭遇而言，装潢公司所提供的效果图构成装潢合同的组成部分，装潢公司应按双方约定履行。”金玮律师表示，根据《民法典》第五百七十七条的规定，当事人一方不履行合同义务或者履行合同义务不符合约定的，应当承担继续履行、采取补救措施或者赔偿损失等违约责任。

同时，金玮律师指出，根据《消费者权

益保护法》的规定，消费者依法享有知情权，如装潢公司在设计、施工、提供家具过程中存在变更事项的，应如实告知消费者并作出合理提醒，而非欺瞒或误导消费者。

此外，金玮律师提醒广大消费者，在选择装潢公司时，应选择具有良好口碑的诚信企业，且应签订书面合同；合同中应将相关设计、装潢要求等予以详细载明并将设计图、效果图等作为合同附件；装潢过程中及竣工验收时，应做好审核、验收工作，对如需签字确认的事项内容应审慎核对，尽可能避免争议发生。

记者 金勇



（长按二维码可进入微信「法律服务」专属频道）

一周打假

珠宝行侵权被处罚

近日，由于销售的香奈尔套链和吊坠、爱马仕套链构成商标侵权，海南省海口市龙华兴桂珠宝行被罚款 1 万元，海口龙华金利达珠宝行被罚款 5000 元。

海口市市场监督管理局龙华分局调查结果显示，位于海口市龙华区新华北路 29 号铺面的海口龙华兴桂珠宝行未销售的香奈尔套链和吊坠、销售的爱马仕套链构成商标侵权；位于海口市龙华区新华北路 62 号铺面的海口龙华金利达珠宝行销售的香奈尔套链和吊坠构成商标侵权。

海口市市场监督管理局龙华分局依法决定责令海口龙华兴桂珠宝行停止违法行为，并对海口龙华兴桂珠宝行作出没收侵犯注册商标香奈尔套链 5 条、香奈尔耳饰 1 对、爱马仕套链 1 条，罚款 10000 元的行政处罚；依法决定责令海口龙华金利达珠宝行停止违法行为，并对海口龙华金利达珠宝行作出没收侵犯注册商标香奈尔套链 2 条、香奈尔钻石吊坠 1 对，罚款 5000 元的行政处罚。

青岛萤之光照明被处罚

近日，山东青岛萤之光照明电器工程

有限公司（以下简称“萤之光照明”）因为被举报涉嫌经销侵犯注册商标专用权的“HONYAR”牌五孔插座，青岛市市北区市场监督管理局依法对萤之光照明进行了处罚。

市北区市场监督管理局于 2020 年 12 月 18 日接到线索，萤之光照明涉嫌经销侵犯注册商标专用权的“HONYAR”牌五孔插座。由于该行为违反了《商标印制管理办法》第十三条、《商标法实施条例》第八十条、《商标法》第六十条等相关规定，市北区市场监督管理局依据以上条例，依法对该公司下达了行政处罚决定书。

虹口区市场监管局 保障老年人用餐安全

□记者 金勇

本报讯 为进一步保障老年群体的食品安全，近日，虹口区市场监管局对辖区内养老院开展高风险食用农产品专项整治行动。

近日，虹口区市场监管局联合对位于曲阳路街道的兰公馆养老院开展食品安全专项检查，重点对韭菜、豆芽、梭子蟹、淡水鱼等食用农产品的索证索票和进货检测情况一一进行了认真核查，对上述四类食用农产品采集样品，并在该养老院内设立的快检实验室直接进行检测，检测结果均为阴性。

检查结束后，执法人员对陪同观摩的养老院老年人代表们及时解读快检结果，宣贯食品安全快检知识，提升老年人对食品安全知识的知晓度和食品安全的满意度。

下一步，虹口区市场监管局将进一步深化践行“人民城市为人民”理念，加大对养老机构食堂食品安全抽检监测力度，督促食堂经营者履行食品安全主体责任，积极履行进货自检义务，促使食品安全关口前移，护卫老年人的用餐安全。

闵行区城管执法局 开展垃圾分类综合检查

□记者 金勇

本报讯 近日，闵行区颛桥镇城管执法中队根据城管工作站收集到的突出问题，与居委共同前往社区周边开展垃圾分类、违法搭建、门头广告综合检查，并做好宣传教育工作。

在开展检查工作期间，发现部分商家有跨门经营现象，有些商家未完全做到垃圾正确分类，存在混投现象。对于初次检查到的商户，执法人员先是向其普及相关法律法规，告知需要依法改正的具体措施，以劝导、规范为主，督促各经营店主保持门前环境卫生整洁，确保店内垃圾正确投放。

对发现存在违法搭建的新商铺，执法人员依法向其开具《责令停止建设、限期拆除决定书》，责令限期拆除违法搭建的部位，并向其宣传相关政策，要求其遵守相关法律法规。店主了解详情后，承诺会尽快按要求落实整改。

杨浦区商务委 强化安全隐患排查

□记者 金勇

本报讯 近日，杨浦区商务委深入园区、企业、商圈等，细致全面排查各类重大风险隐患，严厉打击各类违法违规行，不断扩大检查覆盖面，压紧压实企业安全主体责任，落实落细防范措施，合力做好安全生产和防台防汛工作。

杨浦区商务委联合区应急管理局、第三方安全生产专家对区内加油站、餐饮企业、农贸市场、重点商圈企业等进行安全隐患大排查，重点检查各单位安全生产、燃气使用、消防工作、防汛防台、管理制度、安全台账等。区商务委将按照检查问题清单进行逐项复查验收，确保所有问题整改到位，形成“检查—整改—复查—验收”的管理闭环。



主笔闲话

高考、中考先后落下帷幕，毕业生们也可以暂时松一口气，接下来就等着成绩出炉，再定前程。每年的六月，无数家长比考生们更加焦虑，每一次大考都可能改变孩子的命运，想要淡定真的很难。

虽然教育改革与时俱进，但始终不可能改变的是中高考的本质，那就是相对公平条件下的优胜劣汰。教育资源终究有限，谁上谁下，只能成绩说话。为了拼出一个机会更大的明天，学生和家长们都费尽了心思，

又是一年考试季

多年苦读，只为这放手一搏。

作为一名家长，看着孩子备战考试，心情其实有点复杂。当年自己走进考场时，虽紧张忐忑，但并未太在意。毕竟那个年代，竞争虽然激烈，但并不认为那是唯一的出路。如今，升学率提高了不少，可大家对于分流却心怀恐惧，都担心自家孩子被分了出去，从此前路渺茫。

或许这也是一种正常的心态。随着经济的发展，生活的改善，人们都开始心向更高处。可资源就那些，百舸争流，其关键就在于一个“争”。于是，为了能够有这一争之

力，“虎妈”“鸡娃”应运而生，无形中迫使更多人加入这一行列。校外培训、拓展训练，基本蚕食了孩子们所有的业余时间。虽然有关部门在花大力气整顿，可中高考的淘汰机制摆在眼前，不进则退，慢进也退，要想最终能获得在金字塔上占有一席的机会，只能咬牙一拼。

这其实是一道无解的题。只要中高考的本质核心不变，激烈的竞争就始终存在。既然如此，在没有更好的方法替代之前，有关部门其实不一定过多干涉，毕竟没有竞争哪里会有进步呢？

金勇