

解码家装合同纠纷案件逐年走高的背后

400万装修江景豪宅却成“法庭见”

□法治报记者 季张颖

豪掷近 400 万元装修的大平层豪宅，竟碰上施工管理混乱、多处施工质量不合格等问题，一通鉴定耗费诸多时间，之后的返修更是搭上巨大精力……这是家住徐汇区的吴先生所真实经历的，而像这样的家庭装修烦心事并不少见。

眼下正值夏季装修高峰，近日，徐汇区人民法院民事审判庭专门梳理了 2015–2019 年度家装合同纠纷案件，发现近年来，随着房地产市场走势影响，家装合同纠纷案件数量呈逐年增长态势，其争议焦点多集中于工程质量、工期及价款问题，业主后期追债往往举证困难。法官建议，业主应审慎签订合同，家装公司应规范自身行为，而家装平台也应完善服务机制。



案件>>>

花费近400万装修豪宅 遭遇一波三折

2015 年 11 月，吴先生口头委托装修公司对自己位于徐汇滨江的一套豪宅进行装饰装修，后双方签订住宅装饰装修管理服务协议，约定同年 12 月 1 日开工，次年 12 月 31 日竣工。

吴先生称，在装修公司进场施工后，自己共支付了工程款 375 万元。可在正式施工的过程中，吴先生认为装修公司施工进度拖延、施工质量不达标，遂要求装修公司停工、退场。吴先生认为，装修公司施工存在诸多质量问题，又因拖延施工导致房屋空置了很长一段时间。该装修公司构成根本违约，因此诉至徐汇法院。

在案件审理过程中，依吴先生申请，徐汇法院委托专业机构对装修公司装修施工质量进行了鉴定，2018 年 10 月 18 日，鉴定单位出具鉴定报告，载明装饰装修质量缺陷包括给排水管道安装不符合标准规范要求、吊平顶内的电气配管安装质量与要求不符等 11 处问题。鉴定意见认为涉案装饰工程中存在与标准不符的质量问题，缺陷的产

生与装饰装修施工质量存在因果关系。鉴定单位就此详细提出了返修方案，后经审价，质量修复工程项目工程造价为 8 万余元。

庭审中，装修公司表示同意承担这笔返修费，也同意解除双方的装饰装修合同，但不同意吴先生的其余诉请。装修公司辩称，公司已根据吴先生提供的装修方案进行施工，提供配套服务，吴先生尚有工程款未付。且双方未约定施工期限，业主拖延时间，2017 年 7 月又取走钥匙，这才导致无法施工。

法院经审理后认为，吴先生与装修公司双方均同意解除就涉案房屋订立的口头装饰装修合同，法院予以准许。合同解除后，尚未履行的，终止履行；已经履行的，根据履行情况和合同性质，当事人可以要求恢复原状、采取其他补救措施，并有权要求赔偿损失。

法院最终判决，根据涉案装修项目结算总价计算，扣除吴先生已付涉案房屋装修款，超付的近 38 万元装修公司应予返还，另外装修公司因施工质量问题，所产生的修复费用 8 万余元应予支付。

特点>>>

分歧较大调解撤诉比例低 审理周期长

吴先生经历的这起案件，其实是众多家装合同纠纷的一大缩影。

统计数据显示，2015–2019 年，徐汇法院共受理装饰装修合同纠纷案件 263 件，其中家装合同纠纷 86 件，占比 32.7%。相比 2015–2018 年相关统计数据，2019 年家装合同纠纷收结均超过 25 件，案件数显著上升。

“2020 年受疫情影响，家庭装修并不多，也导致去年此类案件收案量并不算多。”徐汇法院民事审判庭法官助理江佳韵负责一手的统计分析工作，在她看来，家装合同纠纷的案件数量走势与整个房地产市场息息相关。此外，近年来随着电商平台快速发展，家装市场也受到影响，涉及家装平台的案件也逐渐多了起来。

“从数据剖析，可以发现这些案件都呈现一定的特点。”江佳韵告诉记者，2015–2019 年，审结的 86 件家装合同纠纷案件中，以判决方式结案 50 件，以撤诉方式结案 23 件，以调解方式结案 12 件，平均调解率约为 40.7%，低于同期工程类案件的

调解率 47.3%。

“导致判决比例高，调解、撤诉率低的主要原因在于家装合同涉及居民民生。由于双方当事人通常对于赔偿金额存在较大分歧，且房屋装修质量直接影响到装修委托方的正常生活，且诉讼前一般都经历了比较长的协商未果的过程，双方矛盾易于激化、对立情绪严重，纠纷化解难度较高。”

另一方面，这类案件的审理周期也非常长，数据显示，徐汇法院 2015–2019 年家装合同纠纷平均审理天数较长，分别为 140 天、206 天、158 天、112 天、135 天。“像吴先生这个案子，从立案到一审判决跨度长达 1 年多，其中涉及多次专业鉴定，而在他立案之前，从签订服务协议到之后装修出现质量问题房屋空置，也经历了 2 年半时间，耗费巨大的时间成本。”江佳韵告诉记者，在审判实践中，业主通常会对装修内容、数量、价格存疑，而装修是专业知识，往往需要由专业机构进行审价评估，导致家装合同纠纷审理期限与普通房产案件相比更长。

问题>>>

“隐蔽工程”未验收就入住 事后维权难胜诉

在采访过程中，徐汇法院民事审判庭法官杨锋表示，在实际判例中，施工方案要工程款获得支持的比例偏高，当施工方存在工期延误和质量瑕疵时，法院会根据业主抗辩或反诉的情扣减，但基本不会“倒找钱”。但是，业主方提出的拆除重装、质量、租房、精神损害等高额损失，却几乎不会得到全额支持。

“我之前审理过一起案件，是因为房屋内墙粉刷未达户主要求，而引发拖欠工程款纠纷。但这个业主是在入住之后提出的质量问题，法律上规定，建设工程未经竣工验收，发包人擅自使用的，以转移占有建设工程之日为竣工日期。在这个案件中，业主在装修公司退场的次月入住系争房屋，因此系争房屋装修工程虽未经验收，但已转移占有，且被业主实际使用，据此可以认定系争房屋装修工程已于入住前竣工，那么装修公司就享有请求支付工程价款的权利。”

杨锋提到，尤其是对水、电、管线等隐蔽工程，如果没有进行仔细检查便支付装修款，再到后续使用中发生质量问题时，业主的合法权益往往难以保障。

而针对工程质量问题发生的原因，杨锋也做了进一步分析。“一方面是由于装修施工方管理不规范。目前，装修市场施工主体混杂，个体施工队基本还占有约 30% 的市场份额，技术及管理水平与正规装修公司存在较大差距。但即使是装修公司，也存在部分规模较小、管理不到位、技术水平不高的情况。”

另一方面，虽然当下业主对装修要求已经从基础的布局合理、质量合格逐步提升到了环保达标、美观舒适、体现个性等标准，但在多数情况下，由于缺少专业技术指示，业主往往难以正确衡量装修预算与装修面积、材料、质量、目的间的性价比关系，存在“贪便宜”“大撒把”等心态，容易被施工方的低价签约策略所利用。



上海徐汇法院民事审判庭法官杨锋在审理一起案件

通讯员 张超 摄

对策>>>

业主自避“重重坑” 家装平台应完善服务机制

正是出于后续纠纷发生时业主多会因举证难而导致败诉这样的现实窘境，杨锋更建议业主们在装修之初，就应审慎签订合同。

“对于业主而言，首先应该寻找有资质的装修公司，在合同中，应详细注明施工工期、几次验收程序、详细制作过程的说明、双方各自提供材料的明细表和日期等，同时还应约定好违约金的赔付比例。”

杨锋提到，包括一些家装公司有时会玩技巧不将优惠承诺写入合同，以及在施工过程中遭遇设计变更、工程量增减、付款推迟、装修材料变化等等，这些都应当签订书面协议而非口头传达，避免日后维权时缺少依据。

在结算费用时，杨锋也建议采用分段结算的方式。“完工一项结算一项，尤其对于一些隐蔽工程，应在施工完毕后先做验收，尽可能把结算的费用做得细致一些。”

而家装公司也要加强自律，增强品牌意识，以装修套餐或价格优惠招揽顾客本无可

厚非，但低价要有底线，可能的增项和预估价格应当事先告知，不应该利用自己的专业优势欺瞒业主，造成商誉受损。

“我们也建议家装公司要设置争议解决机制。出现投诉时，尽量秉承‘业主权益优先’原则，由专业部门或人员出面，及时、到位解决问题，避免纠纷进一步扩大。如果双方争执不下，也可以主动提交家装行业协会、人民调解委员会等第三方纠纷化解机构作出判断或见证后再行处理。”

而对于近年兴起的家装平台，杨锋认为，家装平台作为业主与家装公司之间的桥梁，应提供担保与口碑。“从源头上，家装平台应当审查家装公司提供的材料是否与合同描述相吻合，是否存在恶意替换。”杨锋建议，在精细化运营中，家装平台应以业主利益优先，提供合适的担保服务，保障业主利益。如让业主将资金托管在家装平台，等业主装修满意后，家装平台再将装修款支付给家装公司，以此保障装修质量。