

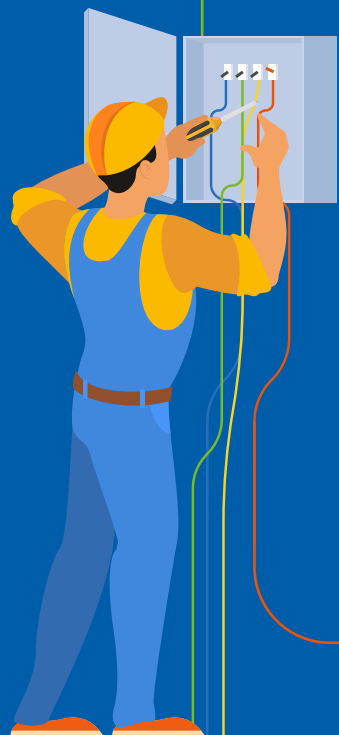
# 装修业的公平交易方式



# 引言

新加坡竞争与消费者委员会（竞消委）负责执行《保护消费者公平交易法令（2003年）（CPFTA）》，该法令致力于保护新加坡消费者免受不公平交易方式的伤害。

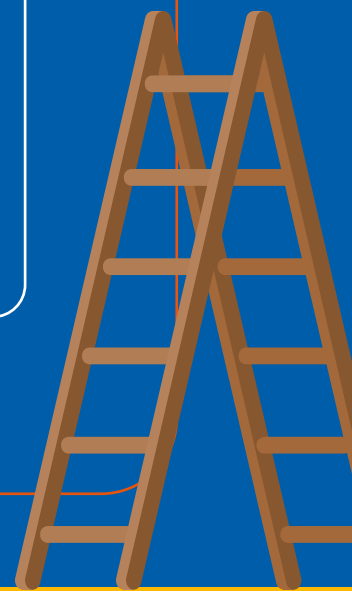
许多消费者在装修房子时都投入大笔金钱。由于消费者可能缺乏装修工程方面的技术知识，因此通常会依靠室内设计师或装修商（承包商）提供意见。这本手册中“承包商”一词，包括了室内设计师和装修商。重要的是，承包商应当采取公平交易方式，好让消费者充分了解实情，从而作出装修方面的决定。承包商采用公平交易方式，不但能让消费者受益，同时也会建立信誉，提升品牌，吸引更多消费者光顾。



这本手册的目的是改善装修业的操作方式，协助承包商避免采取不公平交易方式。在判断承包商是否违反《保护消费者公平交易法令（CPFTA）》做出不公平交易方式时，竞消委会考虑到承包商在当时所处的情况下采取的行动是否合理。如果承包商不确定他们的交易方式是否触犯《保护消费者公平交易法令（CPFTA）》，他们可以寻求专业的法律咨询。

## 手册涵盖5大范围：

1. 双方同意的装修时间表
2. 报价透明，没有任何隐藏成本
3. 准确说明货品和服务
4. 明确的更换、修补和退款政策
5. 取得消费者的同意，接受承包商提供的货品和服务



竞消委会为每一个范围列出承包商应该  和 **不应该**  做的事项，并举例说明。



# 1. 双方同意的装修时间表



## 承包商应该：

- 在向消费者作出承诺前，评估是否有能力承接工程并按时完工。
- 在装修合同中列明双方同意的工作时间表，清楚注明工程期限，包括预计的开工日期和完工日期。
- 履行合同上的承诺，按时间表所列的工作进度完成工作。
- 在完成每个阶段的工作后，立即通知消费者，然后才开始下一阶段的工作。
- 如果采用渐进的付款方式，在合同中列明双方同意的付款时间表，付款时间表应与双方同意的工作时间表一致。
- 根据双方达成的协议列明处理工作延误或突发事件的方法，以及在这些情况下消费者是否会获得补偿。
- 如果您知道或应该知道您无法按时完成工作进度，立即通知消费者，并提供修改后的工作时间表供消费者考虑。
- 只有在消费者明确同意下，才可更改合同。



## 承包商不应该：

- 在双方商定好明确的工作进度和时限之前，就要求付款。
- 如果您知道或应该知道您无法按双方同意的时间表完成工作，仍然接受对方的付款，如订金或渐进式付款。



## 例子

### 不公平交易方式：

### 明知工程无法完成仍接受付款

如果承包商知道或应该知道自己无法在双方同意的期限内完成装修工程，但仍然接受付款，可能已触犯《保护消费者公平交易法令 (CPFTA)》。

承包商同意在一个月内完成厨房装修工作，并向消费者收取部分款项。其实承包商知道无法在同意的限期内完成工作，因为根据消费者要求的规格，单是厨房台面就需要两个月的时间制作，但他还是向消费者收取费用。





## 3. 准确说明货品和服务



### 承包商应该：

- 确保所提供的货品和服务说明，以及与承包商业务有关的信息都清晰准确。
- 清楚及合理地在装修合同中列明各项工程货品和服务的细节和说明（包括用料和尺寸）。
- 避免使用含糊字眼。
- 确保声明中所描述的货品或服务，都有根有据，并与实际提供的货品或服务相符。这些描述包括：用途、效益、部件、性能特征、质量、等级、标准、款式、型号、尺寸、生产国等。
- 尽心尽力地负起责任，向有关制造商/供应商查证，核实有关货品和服务的声明都清楚及准确。

- 审查现有产品的标签、列表和广告所作的声明，以确保这些声明是准确和有根据的。



### 承包商不应该：

- 对货品或服务作出虚假或误导声明。
- 事先未获得消费者的同意，供应与合同所描述不相同的货品。
- 供应的货品与合同所列明的不同，价格也较便宜，但仍向消费者收取合同所列的价格。



### 例子

#### 不公平交易方式： 对货品或服务作出虚假或误导声明

承包商若对货品和服务作出虚假或误导声明，在《保护消费者公平交易法令 (CPFTA)》下，将有可能被视为不公平交易方式。

一名承包商向消费者声称，铺设她家客厅所用的瓷砖在A国生产，但实际上，瓷砖产自B国。承包商已向消费者提供了虚假的瓷砖来源国信息。



实际安装的：  
产自B国的瓷砖

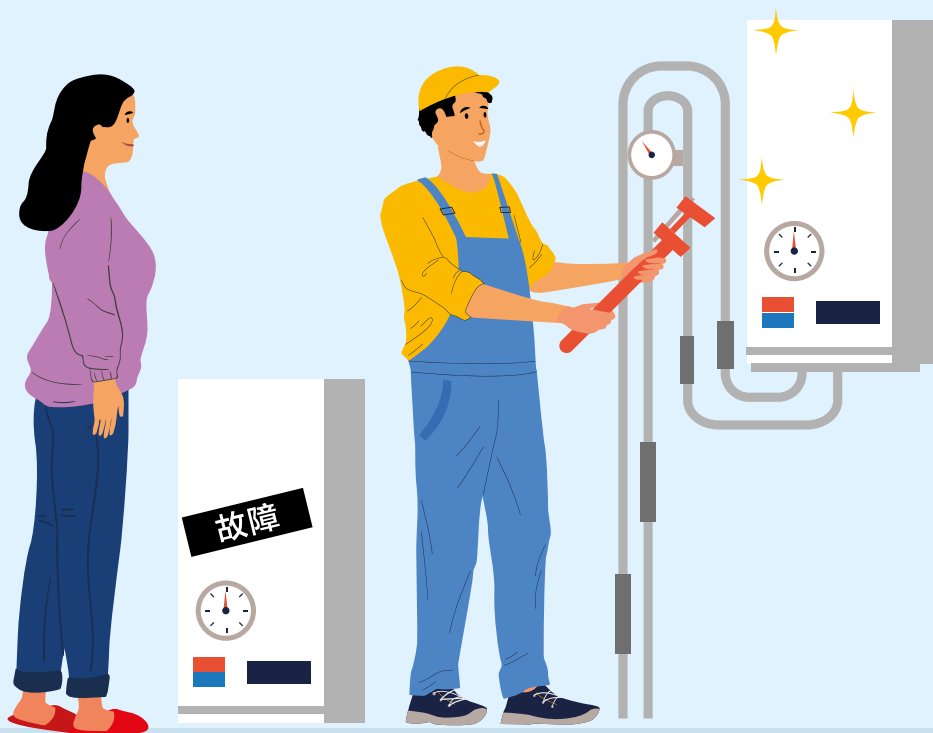


## 4. 明确的更换、修补和退款政策



### 承包商应该：

- 告知消费者他们的权益及您提供的补救方法，例如更换、修补及退款，并在合同内清楚及准确地列明这些权益及补救方法（包括任何附带条件、警示信息或免责条款）。
- 在装修合同中清楚、准确地列明保修条款和条件（包括修补、更换或退款）。
- 遵守保修承诺，在保修期内出现缺陷时，按约定提供修补、更换或退款。



### 承包商不应该：

- 在保修期内出现问题时，拒绝履行保修承诺。
- 缺陷发生在保修期内，却向消费者收取不符合保修条款的修改费用。
- 向消费者作出口头保证或承诺，声称保修是无条件的或没有附带条件，并故意在装修合同中使用含糊不清的字句陈述保修条款和条件。
- 向消费者承诺在保修期内免费修补，但后来声称保修只包括更换部件，不包含修补所需的人工或交通费。



### 例子

#### 不公平交易方式： 作出虚假或误导性的保修声明

承包商若在装修合同中对有关权益和补偿措施向消费者作出虚假或误导性的声明（例如消费者在保修期内所享有的权益），可能已触犯《保护消费者公平交易法令（CPFTA）》。

一家承包商在合同中注明，有缺陷货物的保修期为6个月。消费者在装修2个月后发现成品存在缺陷，便联系承包商要求修补，但承包商却以缺陷并不在保修范围内为理由，拒绝提供修补服务。承包商作出虚假声明，声称缺陷并不包含在保修范围内。实际上，该缺陷应当包含在保修范围内。

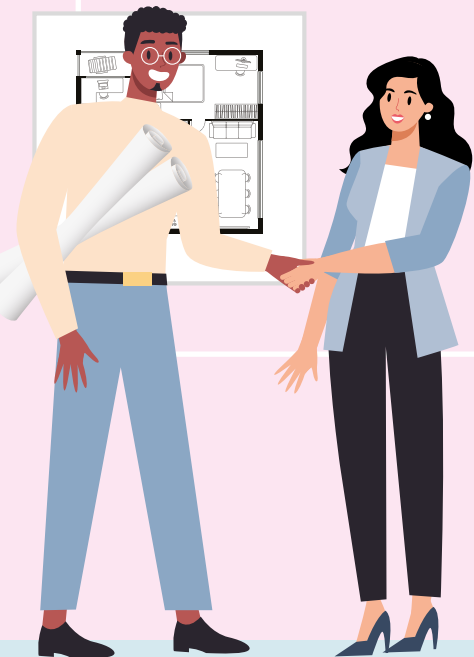
## 5. 取得消费者的同意，接受承包商提供的货品和服务



### 承包商应该：

- 一旦签署了装修合同，就要遵守合同。
- 只提供消费者同意接受的货品和服务。
- 只有在消费者明确同意的情况下，才可修改合同或工作订单。
- 在装修工程开始前通知消费者，并在合同内清楚列明消费者在装修期间要求取消或更改工程的条款和条件（例如取消工程，或更改某项目如更换材料、改变施工范围等）。
- 告知消费者哪些货品和服务是“必需的”、“必要的”，以及哪些货品和服务是“有的话挺好”（即“可选”或“附加”），但并非必要的。

- 在提供合同没列明的货品或服务前，先取得消费者的明确同意，然后才进行该项工作。
- 给予消费者足够时间考虑及签署合同（包括对合同的任何修改）。



### 承包商不应该：

- 在装修期间，未经消费者同意，提供额外货品或服务，并要求消费者为这些货品和服务支付额外费用。<sup>1</sup>
- 在最终的单据上使用小字体标注消费者没有要求提供的货品或服务的收费。
- 误导消费者某项货品或服务是装修工程中的必需项目，并就此向消费者收费，但其实这项货品或服务并不是工程上必需的。
- 施加压力或误导消费者签订合同（或接受对现有合同所作的任何修改）。

<sup>1</sup>根据《保护消费者公平交易（选择退出）条例》，承包商在未获得消费者书面同意的情况下，主动提供的货品或服务，可被视为承包商无条件赠送的礼物。



### 例子

#### 不公平交易方式： 要求消费者支付承包商主动提供的货品或服务

承包商若声称有权要求消费者支付自己主动提供的装修工程货品或服务，可能已触犯《保护消费者公平交易法令（CPFTA）》。

一家承包商在装修厨房时安装了额外的电插座，并要求消费者支付这项额外工作。由于消费者没有要求或同意安装这些额外电插座，承包商无权要求消费者支付他主动提供的货品和服务。

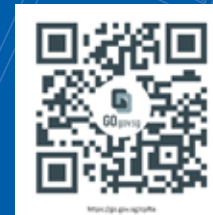


## 承包商检查清单

1. 在接受客户预付款项之前，贵公司是否进行了适当的评估，以确保贵公司有能力在双方同意的时间内完成装修工程？
2. 贵公司是否在合同中列明双方同意的工作及付款时间表，以便跟进工程进度并按完成的工程阶段付款？
3. 贵公司是否确保所有报价单和单据都准确列明双方同意的装修工程总成本，包括任何额外的必需费用或杂费，以及说明是否有必需费用或杂费，并为无法预先计算的这类费用提供合理的估计？
4. 贵公司是否在装修合同中列出装修工程中各项货品和服务的详细价格表？
5. 贵公司在向客户陈述货品或服务前，是否已尽心尽力地进行了相关的调查？
6. 贵公司是否与客户清楚沟通有关装修工程的更换、修补和退款政策？
7. 贵公司是否已清楚列明装修工程的保修范围及相关的条款和条件？
8. 贵公司是否在开工之前，以及工程需要作出更改时，预先通知客户有关工作的范围和价格，并获得客户的书面批准和同意？

## 消协保证标志认证

我们鼓励商家获取消协保证标志认证，以此向消费者保证，他们致力于推行公平交易方式和透明度，以维持行业的高标准。欲知消协保证标志的详情，请浏览 [www.casetrust.org.sg/home](http://www.casetrust.org.sg/home)。



请扫描二维码了解更多关于《保护消费者公平交易法令 (CPFTA)》中列出的不公平交易方式的信息，或浏览 <https://go.gov.sg/cpfta>





[www.cccs.gov.sg](http://www.cccs.gov.sg)