

如今,不少装修公司为了吸引顾客,经常开展各种优惠活动,并要求消费者预交一定金额的定金或订金,口头承诺不满意可以随时退还。然而,有些消费者轻信承诺预交了钱款,却在退款时遇到订金变定金的问题,导致预交款无法追回。

市装饰办工作人员介绍,在他们接到的投诉中,关于定金、订金的投诉占全部投诉案件的30%,可以说是十分常见。近期,市民赵女士就因为定金、订金的问题与装修公司发生纠纷。

■记者 徐国文



“如何避免装修踩到坑”系列报道⑦

轻信装修公司口头承诺交“订金” 退款时变成“定金” 一字之差损失万元

公司承诺无条件退款 市民交两万元订金

近年,市民赵女士一家居住在张湾区一小区。考虑到儿子已经结婚,为了给小两口腾出单独的空间,赵女士和丈夫决定搬回茅箭区的老房子住。这套老房子不仅装修过时,还出现破损等情况,赵女士一家决定重新装修。

赵女士和丈夫都已年过五旬,体力大不如从前,考虑再三决定请装修公司“出马”。赵女士和丈夫走访了市内多家装修公司,一直没定下来。今年3月,赵女士突然接到我市一装修公司的电话。“电话里,那个装修公司的业务员说,他们公司联合多家名牌建材公司正在开展活动,优惠幅度很大,让我过去看看。”赵女士回忆说。

次日,赵女士按照电话介绍,来到这家装修公司。业务员热情地询问了赵女士家的面积、户型等情况,随后介绍了装修工艺、使用材料等内容。“业务员说如果当天缴纳两万元订金,就可以享受8折优惠,两万元订金可抵作装修款。她告诉我,当天是这个优惠活动的截止日期,第二天这个活动就没有了。”

“8折优惠的话,10万元装修款只需要付8万元,挺划算的。”听到业务员的介绍,赵女士有些心动,同时有些担忧。“我问业务员,如果两万元订金缴纳后,我不满意了,怎么办?业务员说,如果对价格或者设计方案等不满意,无条件退还订金。”

听到业务员的明确承诺,赵女士当即和装修公司签订了一份《装修意向书》,并缴纳两万元的订金。

客户不满报价要求退钱 公司以“定金”为由拒绝

几天之后,装修公司给赵女士出具了一张房屋装修效果图和一份装修预算清单。看到预算清单的总价后,赵女士吃了一惊。“我家房子面积为80多平方米,对方的装修预算在15万元左右。”赵女士说,她预估的装修预算为八九万元,15万元的报价太高了,加上对这张房屋装修效果图不满意,她决定换一家装修公司。

随后,赵女士向装修公司表达了她的意思,并要求退还两万元的装修订金,没想

到却遭到对方拒绝。赵女士说,装修公司告诉她,她交的是“定金”不是“订金”,不能退款。就算退款,也要扣除房屋装修效果图制作费、人工服务费等。双方就退款一事协商不成。

对于装修公司的回复,赵女士十分气愤:“当时业务员明明承诺的是不满意无条件退款,现在又说退不了,这不是欺骗客户吗?而且当时也没说制作房屋装修效果图还要收费。”赵女士向市装饰办反映了情况。

经市装饰办协调 公司最终退还一万元

市装饰办调查发现,虽然赵女士称装修公司业务员承诺不满意无条件退款,但是在他们签订的《装修意向书》上没有明确约定这一承诺。没有确凿的证据进行佐证,给此事的协调处理带来很大困难。

最终,在市装饰办的调解下,装修公司扣除一万元的费用,退还赵女士一万元钱。“谁知道装修公司这么多弯弯绕绕,我家房子一个钉子都没钉上,就损失了一万元钱。”赵女士说,虽然她拿回部分“定金”,但心里十分委屈。通过这件事,她长了记性,下次和装修公

司打交道一定要谨慎。

市装饰办质监站站长曹强介绍,因为定金、订金产生的纠纷,在装修行业中时有发生。据他们统计,每3起投诉中,就有一起投诉是关于定金、订金问题的。一些消费者分不清定金、订金的区别,轻信业务员的口头承诺,不了解装修合同条款,导致预交的费用拿不回来,或是只能拿回一部分。还有一些消费者无奈之下,只能被迫接受装修公司的服务,由此带来更多烦恼。

□小贴士

不要轻信口头承诺 白纸黑字标注清楚

曹强提醒,广大消费者在缴纳定金、订金时一定要谨慎,要特别注意以下几点:

1.“定金”“订金”在法律上有本质区别。一旦交了定金,代表消费者已经选择该企业,定金是保证金。订金是预交费用,可以要求退还。消费者在签订合同时尽量使用“订金”,避免因一字之差产生纠纷,出现损失。

2.不要轻信装修公司的口头承诺。无论缴纳的是“定金”还是“订金”,一定要求装修公司在合同或者收据上明确标注这笔钱的用

途和退还方式,究竟是无条件退还,还是有条件退还,白纸黑字才是最有力的证据。

3.在《装修意向书》或者收据上明确标注收费项目。未签订正式装修合同前,装修公司为消费者出具的装修效果图、人工服务项目是否收费应明确约定。如果收费,要标注清楚具体的收费标准。

4.消费者在缴纳“定金”或“订金”时,要注意把握金额大小,到底缴纳多少钱最合适、最安全,消费者要做到心中有数。