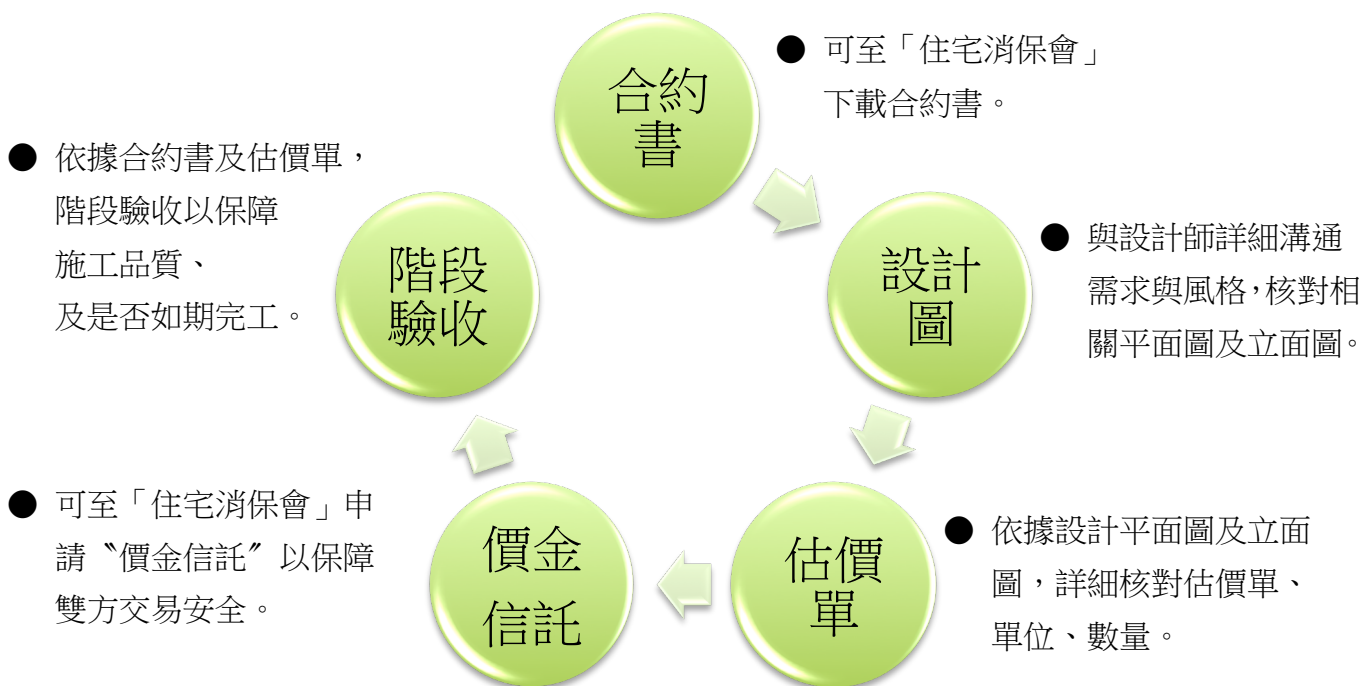


處理裝修糾紛-懶人包



避免裝修糾紛-懶人包

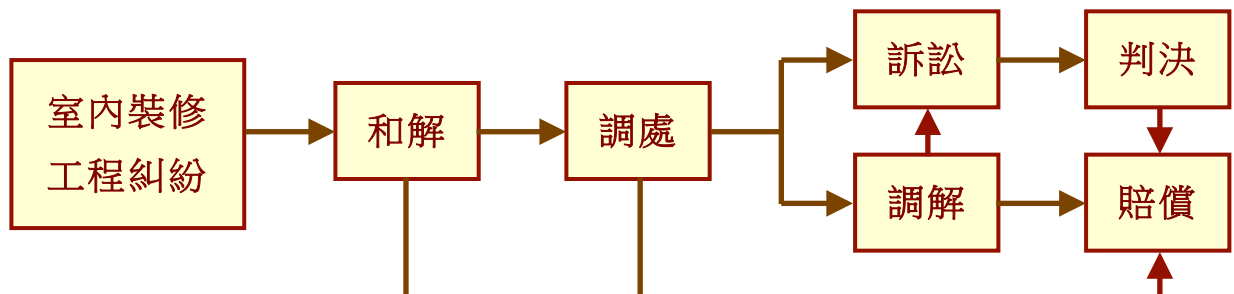


裝修糾紛處理

為避免發生消費糾紛，簽訂合約是最重要的關鍵，在合約中把裝修項目、單位、數量、規格、材質等要求記載清楚，萬一發生裝修工程糾紛，這將是最有力的證據。

實務上常見發生糾紛的處理方式，略可分為「和解」、「調處」、「調解」及「訴訟」等方式，略述如下：

- (一) **和解**：當事人私下協商，宜先將問題整理清楚，再向承攬之裝修公司經辦人員協商，共同商討解決問題的對策或途徑，並要求合理對價的賠償。
- (二) **申訴調處**：向第三方救濟，係由調處人就當事人間之爭議事項，從中調停排解、尋求適當解決途徑及後續處理方式；可向行政院消保處公告之「專業型消保團體」或當地消保官申請。
- (三) **調解**：向第三方救濟，係由調解人就當事人間之爭議事項，從中調停排解；可向當地的區公所調解委員會聲請或向法院聲請。
- (四) **訴訟**：當前述幾種方法都無法採行時，當事人最終處理糾紛的方式就是向法院提出訴訟（俗稱打官司），經司法程序，使當事人得到一個可終結紛爭且能強制執行的判決。不過目前我國訴訟制度係採「三級三審制」，動輒經年累月，不僅耗費時間金錢，縱獲勝訴，往往也得不償失，若獲敗訴損失更為慘重，因此，訴訟過程中如有協商的機會，最好還是盡力尋求和解。





住宅消保會

社團法人台灣住宅品質消費者保護協會

行政院消保處101年度公告全國性專業型消保團體

社團法人 台灣住宅品質消費者保護協會（簡稱 DQPA住宅消保會）

本會成立於民國100年1月8日，為內政部依消費者保護法第27條，依法陳報行政院消保處，於101年度起公告為全國性專業型消費者保護團體，依消費者保護法第28條受理消費者之住宅、室內設計裝修工程、建材、家具等或相關之糾紛申訴、調處消費爭議、法院囑託現況證據保全鑑定服務。

消費者保護團體「住宅消保會」一直擔任著消費者最安心的後盾，因每個人的一生當中最大的消費就是：買房、裝修，而現今網路便利資訊錯亂，即使消費者自認做足了功課，在資訊不對稱的情況下，仍被媒體不實廣告所蒙蔽詐騙，甚至承受了業者轉嫁給消費者的昂貴廣告費。當遇到糾紛，消費者不僅吃虧受害，更陷於一場金錢與時間的拉距戰，造成身心俱疲、舉債渡日，而夢想中美滿的家和畢生的積蓄都變成一場空！但是對消費者而言，因不是經常性的消費，所以平常也不會關心這個嚴重可怕的社會公共議題，這樣的社會案件新聞不斷發生，消費者卻求助無門。

「住宅消保會」為有效遏止不肖業者，幫助消費者走出這樣的惡性循環，確保消費者擁有（安心住宅）從買房到裝修，如遇糾紛發生，「住宅消保會」將會協助調處，要求業者改善，以有效的方式節省傳統冗長訴訟程序，讓消費者在最短的時間內安頓好親愛的家人，及安心處理後續糾紛爭議；即使進入訴訟亦可向法院提出申請囑託裁定「住宅消保會」調查鑑定。

藉由臺灣裝修安全交易創始人吳翊毅教授，以非營利公正第三方保證的「裝修履約保證」及「安心平台」的推薦業者，讓消費者能安心找到正派經營業者，得到優良建材商品及服務品質。同時亦將未妥善處理爭議的不良業者公告列入黑名單或協助受害消費者提起訴訟等，使正派經營業者獲得支持不被抹黑，如此正向的循環，讓消費者得以拒絕球員兼裁判的商業廣告噱頭及媒體亂象“假冒公正第三方”，預防裝修詐騙來淘汰不肖業者，共創優質的台灣（安心住宅）環境從而導正市場亂象。



住宅消保會

社團法人台灣住宅品質消費者保護協會

行政院消保處101年度公告全國性專業型消保團體

專業型消保的社會貢獻

- 1、101年度行政院消費者保護處公告為（全國性專業型消費者保護團體）。
- 2、101年度全台首創「裝修履約」與「價金信託」之非營利組織。
- 3、101年度起全台首創裝修「安心推薦」審查評鑑制度過濾不良廠商。
- 4、103年度起「左鄰右里-公益修繕」已幫助完成四個弱勢單位。
- 5、104年受理新北市政府 新北府法消字第1041536894號，有關日勝生活科技股份有限公司辦理「板橋浮洲合宜住宅交屋中心」驗屋點交調處等相關事宜。
- 6、105年內政部 台內秘字第1051000467號，內政部105年度消費者保護工作績效考核諮詢會議諮詢委員。列席者：民政司、地政司、合作及人民團體司籌備處、人事處、警政署、營建署、消防署、建築研究所。
- 7、105年社團法人中華民國管理科學學會 管科發字第1054020026號，執行經濟部中小企業處委託「中小企業落實消費者保護指引手冊」計畫之消保手冊編審委員。
- 8、105年衛生福利部 衛部救字第1050051547號，辦理志工服務計畫。
- 9、105年內政部 台內團字第10514034413號，全國性社會團體績效評鑑乙等團體。
- 10、105年台北市政府建築管理工程處出版室內裝修36計，預防裝修糾紛諮詢單位。
- 11、105年實踐大學與住宅消保會合辦專業卓越室內設計師學分班。
- 12、受理住宅、裝修糾紛爭議案件案件超過1600件。
- 13、受理法院或公家、民間囑託之住宅、裝修糾紛爭議現況證據保全鑑定超過100件。
- 14、建材商品標示品質後市場調查檢驗檢測超過50件。
- 15、扶持正派業者，提升服務品質，拒絕商業廣告噓頭及媒體亂象，預防裝修詐騙。



住宅消保會

社團法人台灣住宅品質消費者保護協會

行政院消保處101年度公告全國性專業型消保團體

受理社會服務項目

裝修諮詢	專業志工協助裝修諮詢服務，拒絕球員兼裁判的商業廣告噱頭、媒體亂象。
申訴調處	公正第三方協助諮詢調處，讓住宅、裝修糾紛不再求助無門。
調查鑑定	證據保全現況記錄，快速釐清爭議並提供法院判決依據。
消費公告	1、黑名單： 2、抽樣檢查： 3、限期改善、回收銷燬： ※依法公告不肖業者，扶持正派業者，避免消費者再受害。
安心裝修 (履約履約保證)	1、合約書、設計圖、估價單審閱： 協助消費者審閱「合約書、設計圖、估價單」內容材料說明及數量是否符合，免於不肖業者惡意追加，保障消費者權益。 2、價金信託（一般履約保障）： 保障雙方價金安全，勿信媒體亂象，假信託真騙財。 3、協助驗收： ※以現況非侵入性方式逐項記錄，協助完工查驗事項。
安心住宅	1、新成屋驗屋： 2、中古屋驗屋： ※公正第三方協助售屋交屋驗收、以現況非侵入性方式逐項記錄，協助查驗。 3、空氣品質檢測。
法律諮詢	法律諮詢：民事訴訟、刑事訴訟。 協助後續糾紛爭議，以保護消費者權益。
安心推薦 (審查評鑑制度)	1、安心平台。 2、安心建材。 3、平台推薦業者。 ※承諾保障（住宅品質及交易安全）拒絕商業廣告噱頭及媒體亂象“假冒公正第三方”預防裝修詐騙。
居安基金 (檢測評鑑制度)	建材抽檢後市場調查，確保業者能持續提供優良商品。
左鄰右里 公益修繕	攜手貢獻專業回饋社會，落實社會企業責任。