案例点评一

案情概述：消费者找某装修公司为其装修新房，装修公司的销售人员口头宣传称“公司的报价完全涵盖所有装修费用”，消费者同意该报价并与装修公司签署了正式的装修合同（协议）。但在装修过程中，公司派去的施工人员告知“水电”（或其他项目）并不包含在报价之中，增加“水电改造”则要单独收取费用。消费者醒悟过来去查看合同内容，发现合同中确实没有“水电”项目的相关约定。此时，装修公司称，消费者若要求解除合同则将视为消费者单方违约需要承担违约金。消费者若继续履约，则要承担新增的漏项费用。

法律点评：很多消费者在选择装修公司订立装修合同的时候，都不会注意到与装修公司签署合同中所包含的具体内容有些什么？加之装修公司的一些销售员宣传误导，很容易导致消费者的权益受到侵害。

最高人民法院发布的《民事案件案由规定》，把装修合同纠纷这类案件归到建设工程施工合同项下的子案由中。装修合同纠纷，本质上是属于建设施工行业，导致这类合同具有一定的专业度，对该行业不了解的消费者对于这类合同，通常只能依靠公司销售人员的介绍和承诺，甚至对销售人员的承诺提不出关键性的意见，最终导致利益受损。

从法律的角度来看，装修公司的行为违反了《中华人民共和国广告法》、《中华人民共和国消费者权益保护法》，《中华人民共和国广告法》第四条：“广告不得含有虚假或者引人误解的内容，不得欺骗、误导消费者。广告主应当对广告内容的真实性负责。”《中华人民共和国消费者权益保护法》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。”

消费者有权根据商品或者服务的不同情况，要求经营者提供商品的价格、产地、生产者、用途、性能、规格、等级、主要成份、生产日期、有效期限、检验合格证明、使用方法说明书、售后服务，或者服务的内容、规格、费用等有关情况。”

装修公司正是利用消费者缺乏施工专业知识，首先利用“全包”“拎包入住”等宣传词语以及销售人员的口头承诺，来误导消费者，其次商家还利用其对消费者的专业领域优势地位隐瞒真实服务内容，侵害消费者的知情权。

结语：消费者如遇到上述情况，如果没有提前保留证据，维权将会存在一定的难度，并且需要付出一定的维权成本。因此，我们在这里做这个案例点评，就是希望消费者能够避免上述情况，保证自己的合法利益不受损失。