

問 06：委託室內裝修設計施工如果發生消費糾紛要如何處理？

答：以往國人對室內裝修，常依業主口頭講述或憑工匠多年自恃之經驗，即從事相關工程，較缺乏正確的施工步驟作為規範，往往造成施工品質認知上的差距，甚至危及建築物結構安全，以致糾紛四起。因此，要減免發生消費糾紛情事，簽訂合約是最重要的關鍵。民眾可參考內政部 101 年 6 月公告「建築物室內裝修—設計委託契約書範本、工程承攬契約書範本」，並作為爾後雙方發生糾紛時排解紛爭之依據。另實務上常見發生糾紛的處理方式，略可分為「和解」、「調解」、「仲裁」及「訴訟」等方式：

- (一) **和解**：指當事人約定互相讓步，終止爭執或防止爭執發生的合意行為。發生消費糾紛時，當事人宜先把問題整理清楚，然後找裝修公司內負責處理問題與解決糾紛的客服部門或人員協商，共同尋找解決問題的對策或途徑。在這個過程中，應實事求是描述問題所在，並要求合理對價的賠償，這樣問題才容易解決。
- (二) **調解**：調解與和解有些類似，同樣有簡易迅速以及維持雙方當事人間之情感和諧的特色，所不同者為調解係由調解人就當事人間的爭議事項，從中調停排解；而且調解可以向當地的區公所調解委員會聲請，也可以向法院聲請。
- (三) **仲裁**：是指當事人協議由具有專業知識或生活經驗的仲裁人，來判斷當事人間之權利義務關係，以終止紛爭，具有簡易迅速且裁判者具特殊專業背景的特色。再者，仲裁既然是由具有專業知識的仲裁人為判斷，則對於需要特殊專業知識始能解決紛爭之類型，適用仲裁自然較容易切中紛爭要點。
- (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），經由一定司法程序，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。

