

室內裝潢的材料與簽約約定的型號不同、施作品質不良, 裝潢糾紛怎麼辦？

文:于恩庭 (認證法律人) · 消費·借還錢·契約 · 2024-12-13

本文

一、室內裝潢工程多屬包工包料的承攬契約

坊間的裝潢工程，多半是約定由裝潢公司準備材料並施工的包工包料承攬契約^[1]。通常先由客戶與裝潢公司人員討論，經裝潢公司推薦合適的材料供客戶挑選，雙方再簽訂合約。此外通常會附上估價單、施工圖說等文件作為合約的一部分，約定這次裝潢工程應採用的材料型號、數量、款式、運費以及施工報酬等資訊，並由裝潢公司依約採購材料、施工。

二、沒有按照契約施工、施作品質不良，驗收時如何判斷算不算瑕疵？

實際常見的爭議是裝潢公司沒有依照雙方約定，而以其他廠牌或型號的建材代替作為施工材料；施工後缺乏預期品質的情形更是不勝枚舉，例如裝了隔音窗戶卻未達隔音效果、浴室防水隔間門無法達成乾濕分離效果等等。

這些爭議通常會在完工後經客戶驗收時發生。此時，契約內有沒有寫清楚應該使用的材料規格、工程項目，以及雙方驗收時所使用的檢查清單是否夠具體完整，都是發生爭議時判斷工作成果有沒有瑕疵的重要關鍵。當裝潢公司擅自使用其他型號的建材、或施作品質不良，因此造成完工成果沒有具備雙方約定的品質，或沒有達到預期應有的價值、或是工作物使用上無法達到通常或約定的效果，就有可能會被認為裝潢有瑕疵^[2]，客戶常以此主張驗收不通過。

三、裝潢沒有通過驗收可以算完工嗎？客戶可以選擇不支付尾款嗎？（見圖1）

遇到裝潢糾紛怎麼辦？

裝潢公司沒有按照契約施工、施作品質不良.....

1. 客戶可以主張驗收不通過，不給付尾款給裝潢公司嗎？

多數法院見解

工程已完工，即使有瑕疵，

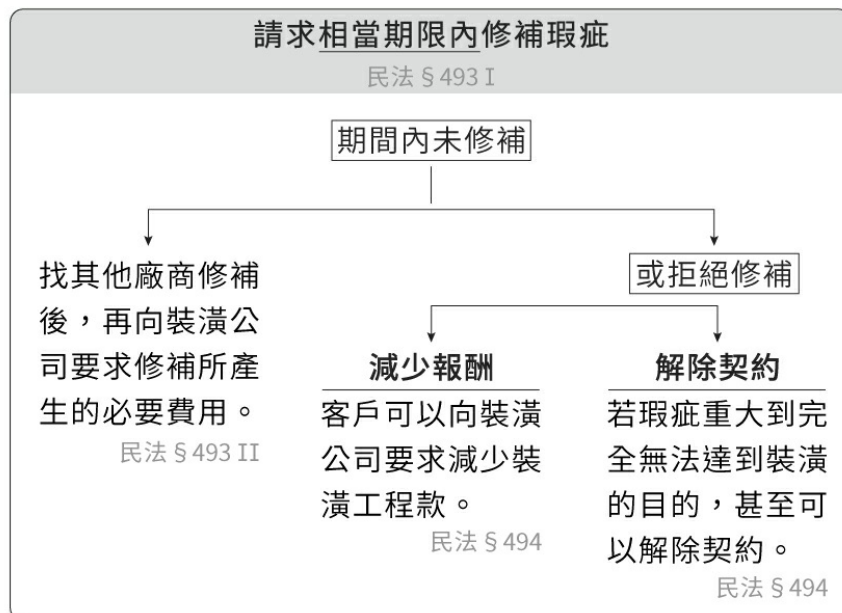
部分法院見解

若工作成果有瑕疵，承攬

定作人也不可因此而拒付報酬。

人就不可以主張已完工。在廠商沒有將裝潢瑕疵修補完前，客戶可拒絕支付尾款。

2. 遇到裝潢公司裝潢瑕疵，客戶可以主張哪些權利？ (拒付尾款有爭議，但以下權利可以主張)



若瑕疵造成客戶產生損害，可向裝潢公司請求損害賠償
民法 § 495 I

瑕疵損害賠償	瑕疵結果損害賠償
例如，做好的洗手台邊緣過短，開啟水龍頭時水柱會噴往地面	例如，因裝潢公司沒有確實按照設計圖施工，噴出的水柱在地面留下積水，造成客戶踩到而滑倒骨折
① 瑕疵必須在裝潢公司交付完工成果後的1年內發現 民法 § 498 I	① 依民法不完全給付的規定向裝潢公司請求損害賠償 民法 § 227 II
② 而且必須在發現後1年內向裝潢公司提出請求 民法 § 495I、民法 § 514 I	② 而且必須在發現後15年內向裝潢公司提出請求 民法 § 125

法律百科
Legispedia

圖1 遇到裝潢糾紛怎麼辦？

資料來源：于恩庭 / 繪圖：Yen

驗收不過，接下來可能就是客戶不想付裝潢工程尾款。雖然民法規定^[3]，承攬需由一方完成一定的工作後，另一方才支付報酬，但當事人可以自行約定依工作完成進度付款。而在裝潢承攬契約，通常不會約定工程全部完工後才一次性支付報酬。常見簽完契約，客戶就開始分期支付工程款，最後一筆尾款在完工通過客戶驗收後，廠商才可以請求^[4]。因此，常在最後交付驗收及尾款的階段，才發生是否完工及廠商有無資格領取尾款的爭

議。客戶能不能因為裝潢有瑕疵沒通過驗收，就主張不算完工、不用付尾款？法院略有不同的見解：

(一) 不能拒絕付尾款

法院多數見解認為，工程是否完工；與工作成果有沒有瑕疵，兩者應該要分開來看^[5]。如果工程已經完工，即使有瑕疵，定作人也不可以因此拒付報酬^[6]。當裝潢公司已經實質竣工，客戶還不斷以很細微的瑕疵主張未完工、拖延付款，對裝潢公司並不公平，所以客戶不可以用不重要的瑕疵為理由而拒絕支付報酬^[7]。這是為了保障承攬契約的安定性，避免完工後，定作人不斷以還有瑕疵為理由，拖延付款期限。

尤其，如果客戶與裝潢公司沒有約定清楚驗收的流程、期限或標準應該如何執行，當裝潢工作成果已經交付給客戶，由客戶「占有」並「使用」的話，會被視為發生完工且完成驗收程序的效果，裝潢公司可以請求客戶付尾款^[8]。不然客戶一方面享有裝潢成果的利益，卻又可以拒絕付款，恐怕已違反誠實信用原則。

(二) 可以拒絕付尾款

但也有法院見解認為^[9]，承攬人完工時，本來就應該提供沒有瑕疵的工作成果^[10]。所以如果工作成果有瑕疵，承攬人就不可以主張已經完工而向定作人請求報酬。因此，在廠商沒有將裝潢瑕疵修補完成前，客戶可以拒絕支付尾款。

四、遇到裝潢瑕疵，客戶有哪些權利可以主張？

(一) 請求修補瑕疵、減少報酬與解除契約

雖然實務上對於可不可以因為裝潢沒通過完工驗收，而主張拒絕支付尾款，還是存有爭議；但只要裝潢公司交付的工作成果有瑕疵，客戶就可以依照民法規定，要求裝潢公司在一定期限內修補完成^[11]。如果裝潢公司沒有在期限內修補完成，客戶可以找其他廠商修補後，再向裝潢公司要求修補所產生的必要費用^[12]。

如果裝潢公司不在客戶要求的期限內修補，或裝潢公司認為修補費用太高而拒絕修補，或瑕疵已經無法修補，客戶可以向裝潢公司要求減少裝潢工程款，這是比較常見的情形；如果瑕疵已經重大到完全無法達到裝潢的目的，甚至可以因此解除契約^[13]。

(二) 請求損害賠償

如果工作成果的瑕疵甚至造成客戶產生損害，客戶可以向裝潢公司請求賠償嗎？答案是肯定的，此時更依照法院實務見解將損害區分為「瑕疵損害」、「瑕疵結果損害」兩種類型，而使客戶在法律上提出賠償的時間限制，會有長短不同的差異^[14]：

1. 瑕疵損害賠償^[15]

瑕疵必須在裝潢公司交付完工成果後的1年內發現^[16]，而且必須在發現後1年內向裝潢公司提出請求^[17]。例如：做好的浴室洗手台邊緣過短，開啟水龍頭時大半水柱會噴往地面。客戶必須在裝潢公司交付完工成果1年內發現這個問題，發現後要先要求裝潢公司在一定期限內修補^[18]；如果裝潢公司沒有在期限內修補，客戶必須在發現瑕疵1年內，向裝潢公司請求賠償因此需要改善的相關支出，像是更換衛浴設備、或因此需另找廠商重新施作衛浴裝潢工程的費用等等。

2. 瑕疵結果損害賠償

在前面的例子中，如果工程瑕疵——尺寸不合的洗手台，是因為裝潢公司沒有確實按照設計圖施工所致，而噴出的水柱在地面留下積水，造成客戶不慎踩到而滑倒骨折的話，這種因為裝潢公司完工成果有瑕疵，造成客戶人身或財產受到損害的情形，就屬於瑕疵結果損害。在瑕疵結果損害的情況，客戶可以就人身財產損害，包含醫藥費、看護費等，依民法不完全給付的規定向裝潢公司請求損害賠償^[19]，此種損害賠償就有長達15年的消滅時效可以向裝潢公司主張^[20]，不像瑕疵損害只能在發現瑕疵後的1年內提出請求。

註腳

[1] 由承攬的一方提供材料並施工的，實務上有稱為「工作物供給契約」或「製造物供給契約」（參考[最高法院59年度台上字第1590號民事判例](#)、[最高法院99年度台上字第170號民事判決](#)），俗稱包工包料，這在室內裝潢工程較為常見；相對的則是承攬人只完成工作，材料由定作人提供，俗稱包工不包料。

[2] [民法第492條](#)：「承攬人完成工作，應使其具備約定之品質及無減少或滅失價值或不適於通常或約定使用之瑕疵。」

[3] [民法490條](#)第1項：「稱承攬者，謂當事人約定，一方為他方完成一定之工作，他方俟工作完成，給付報酬之契約。」

[4] 可以參考行政院（2014），《[建築物室內裝修—工程承攬契約書範本](#)》、《[建築物室內裝修—設計委託及工程承攬契約書範本](#)》。

[5] [最高法院85年度台上字第2280號民事判決](#)：「按承攬人完成工作，應使其具備約定之品質，無減少或滅失價值或不適於通常或約定使用之瑕疵，固為民法第四百九十二條所明定，惟此乃有關承攬人瑕疵擔保責任之規定，與承攬工作之完成無涉。倘承攬工作已完成，縱該工作有瑕疵，亦不得因而謂工作尚未完成。」

[6] [最高法院89年度台上字第2068號民事判決](#)：「雖上訴人以系爭各工程有諸多瑕疵，迄未能驗收合格，尚不能請求給付工程尾款云云置辯。然工程之是否完工，與工程之瑕疵及工程之驗收各有不同之概念。工程雖已完工，但有瑕疵，僅生瑕疵修補或減少價金請求之問題，究不能謂尚未完工；又工程雖已完工，尚未驗收或驗收未合格，亦不能因未驗收或驗收不合格，即謂工程未完工。」

[7] [臺灣高等法院110年度上易字第1151號民事判決](#)：「按承攬之工作是否完成，應以承攬契約所約定之工作內容為依據，倘從形式外表觀察，該工作已具有契約所約定之外觀形態，應認定工作完成；此與定作人驗收時，認承攬人完成之工作有瑕疵，得主張承攬人應負之瑕疵擔保責任，係屬二事，此由民法第490條

及第494條分別規定可明。……堪認被上訴人依約所為施作，客觀上已具備房屋裝修之外觀及通常功能，而達契約目的，就未施作及瑕疵部分，並非不能修補，金額僅2萬餘元，情形輕微，非屬重要，故依上說明，應認被上訴人就承攬工作已完成。……按雙務契約之當事人因他方當事人為部分之給付時，固得依民法第264條第2項規定行使同時履行抗辯權，而該條第2項所稱之『部分之給付』，尚應包括『瑕疵之給付』在內，惟若瑕疵僅屬輕微，僅得拒絕自己部分之給付，不得拒絕自己全部之給付（最高法院94年度台上字第1861號判決意旨參照）。」

[8] 最高法院111年度台上字第1760號民事裁定：「被上訴人於106年12月18日已完工，並撤出現場、交付系爭房屋予上訴人占有使用至今，上訴人則未提出任何事證證明系爭工程尚有何不具約定或通常品質及效用之處，應認上訴人承認及受領工作物，發生驗收合格之效果。從而，被上訴人依承攬之法律關係，請求甲○○公司、乙○○公司分別給付工程尾款差額5萬7000元、421萬8000元本息，為有理由等情，指摘為不當，……難認其已合法表明上訴理由。依首揭說明，應認其上訴為不合法。」臺灣高等法院112年度上易字第2號民事判決也採取同樣的見解。

[9] 最高法院94年度台上字第93號民事判決：「查承攬人完成之工作有瑕疵，而其瑕疵係因可歸責於承攬人之事由所致者，承攬人應負不完全給付之債務不履行責任，定作人得請求修補或賠償損害，並有民法第二百六十四條規定之適用。上訴人於事實審抗辯：系爭工程有天花板漏水及採光罩滲水等瑕疵等語（見原審卷四八頁），倘非虛妄，則其自非不得行使同時履行抗辯權，於被上訴人修補前，拒絕給付系爭尾款。原審認系爭工程之瑕疵與系爭尾款之給付無對待給付之關係，上訴人不得據以拒付尾款，進而為上訴人敗訴之判決，尚有未合。」

[10] 民法第492條。

[11] 民法第493條第1項：「工作有瑕疵者，定作人得定相當期限，請求承攬人修補之。」

[12] 民法第493條第2項：「承攬人不於前項期限內修補者，定作人得自行修補，並得向承攬人請求償還修補必要之費用。」

[13] 民法第494條：「承攬人不於前條第一項所定期限內修補瑕疵，或依前條第三項之規定拒絕修補或其瑕疵不能修補者，定作人得解除契約或請求減少報酬。但瑕疵非重要，或所承攬之工作為建築物或其他土地之上工作物者，定作人不得解除契約。」

最高法院103年度台上字第2339號民事判決：「次按工作物瑕疵非重要，定作人不得解除契約，民法第四百九十四條但書定有明文。查系爭設備雖未達到約定效能而有瑕疵，仍難認該瑕疵已達重大而完全未能達到契約目的，非解除契約不可程度，……。」

[14] 最高法院96年度第8次民事庭會議紀錄（2007/11/27）：「決議：

一、民法第四百九十五條所規定之損害賠償不包括加害給付之損害。

二、承攬工作物因可歸責於承攬人之事由，致工作物發生瑕疵，定作人之損害賠償請求權，其行使期間，民法債編各論基於承攬之性質及法律安定性，於第五百十四條第一項既已定有短期時效，自應優先適用。」

[15] 民法第495條第1項：「因可歸責於承攬人之事由，致工作發生瑕疵者，定作人除依前二條之規定，請求修補或解除契約，或請求減少報酬外，並得請求損害賠償。」

[16] 民法第498條第1項：「第四百九十三條至第四百九十五條所規定定作人之權利，如其瑕疵自工作交付後

經過一年始發見者，不得主張。」

[17]民法第514條第1項：「定作人之瑕疵修補請求權、修補費用償還請求權、減少報酬請求權、損害賠償請求權或契約解除權，均因瑕疵發見後一年間不行使而消滅。」

[18]最高法院106年度第5次民事庭會議決議（2017/3/28）：「按承攬人具有專業知識，修繕能力較強，且較定作人接近生產程序，更易於判斷瑕疵可否修補，故由原承攬人先行修補瑕疵較能實現以最低成本獲取最大收益之經濟目的。是以民法第四百九十五條雖規定，因可歸責於承攬人之事由，致工作發生瑕疵者，定作人除依民法第四百九十三條及第四百九十四條規定請求修補或解除契約，或請求減少報酬外，並得請求損害賠償。惟定作人依此規定請求承攬人賠償損害仍應依民法第四百九十三條規定先行定期催告承攬人修補瑕疵，始得為之，尚不得逕行請求承攬人賠償損害，庶免可修繕之工作物流於無用，浪費社會資源。」

[19]民法第227條第2項：「因不完全給付而生前項以外之損害者，債權人並得請求賠償。」

[20]民法第125條：「請求權，因十五年間不行使而消滅。但法律所定期間較短者，依其規定。」

延伸閱讀

張博洋（2022），《物之瑕疵擔保（一）——意義、認定，並以凶宅為例》。

張苑萱（2023），《家庭裝修工程沒有簽訂書面契約，是否有效？》。

標籤

裝潢，承攬，尾款，驗收，瑕疵