



2012 中原家居 质检报告

日前,“第一家居”维权热线接到的维权事件中,家具行业占据前列,而其中多涉及到家具行业依然没有“三包”条款,这是导致家具投诉持续增长的主要原因。很多家具厂商表示,他们均表示家具企业(商家)有自己的三包规定,大多卖场也都表示有类似“三包”的政策,但执行力能否与品牌信誉度有很大关系。下面我们剖析一些案例,大家一起提高一下维权意识。 记者 熊维维



家具没三包 企业频耍滑 防忽悠,付款前要明确商家违约责任

案例一 货不对板 退货成难题

去年底,李小姐在某家具城购买了一套沙发,收到货后发现货不对板,其送来的沙发根本就是两套不同的沙发合成的。李小姐当即要求换货或者退货,商家不同意。后在多方协调干预之下,商家才为李小姐更换沙发。上个月,黄先生购买了一套伸缩式实木家具,但送货后发现货不对板。当时黄先生选购的是齿轮式伸缩,而送来的货品为导轨式伸缩,价格低很多。黄先生多次要求更换遭拒,经过多次调解,商家才愿意将价格调底200元,

黄先生无奈接受。这还都算有了解决。李小姐买家具买了一肚子气现在还无法解决。去年10月,李小姐购买一套布艺沙发,售价14000元。去年12月商家送来货品,李小姐发现沙发的布是旧布,且存在褪色等质量问题,要求退货遭拒绝。多次调解协商,李小姐坚持要求退货,商家不接受,双方意见分歧较大,无法调解,现在只能走仲裁的渠道,如果仲裁不能解决问题,可能闹上法庭。

案例三 延迟送货 拖到你没脾气

去年7月,张先生购买了一套沙发,8月份送货上门后就发现质量存在问题。商家倒是很爽快就承认产品质量存在缺陷,并同意更换,当时还在发票上特别注明。但是,张先生屡次联系厂商,商家一直推诿。去年12月,张先生忍无可忍,遂向相关部门投诉,在相关部门的干预下,问题才得以解决。去年3月,许先生在某家具店订购了一批家具,总计28000元,商家当时开具了收据。去年4

月送货上门时,许先生发现少了两个床头柜,向商家反映后于4月底再送来一个床头柜,但之后就再也没有下文。一直到去年9月,许先生虽然多次跟商家沟通,但仍有一个床头柜没有送货上门,最后,商家同意退400多元,但许先生认为,当时购买的价格是900多元,要求商家按照所购买的价格退款。按道理,许先生的诉求不无道理,但商家就是不肯,虽经多方调解,但迄今,许先生家还是一个床头柜形单影只。

剖析

货不对板或者以次充好,是家具投诉最多的问题,比如甲醛超标、皮革颜色差异明显等。因为买家具大多只能看样品订货,所以送来的货品与样品不符是难免的事,有时消费者收到货打开包就有色差、磕碰、裂痕等质量问题。当消费者要求退换时,商家会以每批次的货品总有差异为由开脱责任,或以商家自己的“三包”程序为由,实行修、换、退顺序。消费者如果想退换就得先修两次,退货还得由质检部门按家具“三包”规定出证明。

支招

家电商品的“三包”实行7天内可退、15天内可换的规定,但家具没有。记者查看了北京、上海等地的家具“三包”规定,都得先执行修、换、退顺序。记者建议,整个家具行业应该按照其他行业的“三包”规定,在“三包”有效期内,符合退货条件的,应当予以退货。

案例二 订金易交 违约金难拿

去年5月,罗先生订购了一套沙发,总价15000元,先付了5000元订金。但12月中旬收货后,发现该套沙发尺寸不合,遂向商家要求更换等价的其他家具,但商家回复称其要付完全价15000元才可以,罗先生不同意,要求商家退回5000元订金,或更换其他等值货物。经多方调解,最终投诉双方达成一致,投诉人可使用订金在店中消费,不需再补余款。

倪小姐于去年7月定做了一个5500元的衣柜,付了50%的定金,合同注明安装日期为7月31日,但该店于7月29日致电倪小姐,称衣柜还没开始做,要推到8月20日才可以安装,或者改为另一品牌的衣柜,可以在8月15日送货,但只能便宜700元,或者可以全额退款并赔偿300元。倪小姐不同意,因为该衣柜是于8月2日结婚时婚房里用的,要求该店按定金金额加倍赔偿。

剖析

参考国家“三包”政策以及其他省市家具行业的“三包”规定:如消费者违约、要求取消订费时,应扣缴所订家具总额的1%~5%的违约金。而在实际消费中,个别商家往往以之后出台的《合同法》为依据不退定金,或者按总价值的20%收违约金。

支招

只要交了订金或者是定金,消费者就成了待宰羔羊。不退订金是常事,即使商家错了,也绝对不肯支付违约金。记者采访过众多消协人士,他们普遍认为,就家具等大宗商品来说,《合同法》并不适用于商家与消费者,它更适用于企业与企业之间的交易行为。因此,消费者在选购家具时交付订金时应慎重,将交付订金的额度与商家进行协商,并就违约责任的条款写清楚,以便追偿有据。

剖析

家具一般是订单式生产,视产品的生产周期,最快半个月,最慢的长达3~4个月才能交货,所以交货时间得不到保证是常事。其次就是物流成本,对于商家来说,专门为一个消费者送一件小东西,绝对是得不偿失的一件事,所以他们宁可拖延时间,有周边的货运送算你好彩,没有就拖到你没脾气为止。

支招

不要相信厂商的自律能力,最好先付定金待收货后付清余款。购买时在发票上注明送货的确定日期与大致时间,并注明厂商的违约责任(包括延迟送货每天的违约金)。在送货前几天记得与厂商联系,了解具体的情况,在送货前一天,与厂商再次联系,确认具体的送货时间,如果有必要,与送货人员取得联系,让其明确可以到达的准确时间。

诚信建材家具品牌

北美枫情

品牌指数:★★★★

服务指数:★★★★

推荐理由:北美枫情将自身明确定位为木质家装材料集成供应商,努力探索和实践产品供应商与地产开发者的战略合作模式和双赢格局,为消费者提供环保优质、性价比高的产品和服务,并为推动行业发展、规范行业合作发挥先导和示范作用。

首届北美枫情杯全国终端服务大赛开启

随着3·15来临,企业的品质与服务成为社会广泛关注的焦点,一些领军企业自发接受消费者检阅的同时,也勇担行业责任。近日,地板领军企业北美枫情地板高举“质量诚信”的大旗,开展“北美枫情全国终端服务大赛”活动,积极为消费者营造诚信消费环境。



科技创新 提升企业技术

北美枫情是一家加拿大国际林业背景的外资品牌,产品涵盖木制品、建筑材料、装饰装修材料等领域。设立于上海的北美枫情(上海)商贸有限公司,全面负责“北美枫情”品牌管理及运作。“北美枫情”注重科技创新,将产品研发、推陈出新作为品牌发展的重要战略举措之一。除了以高端设备及专业化、规模化的生产加工

体系作为强劲支撑外,北美枫情技术研发中心聚集了一大批在木材加工行业具备丰富经验的专业技术人员,并与北林大、中国林科院等科研院所建立长期稳定的合作关系,通过共建联合实验室、共同培育研发人才,开展核心技术、前沿技术及产业共性技术的攻关,不断提升企业创新能力。

全国终端服务大赛即日开赛

以“实力·技术·品质”为着力点,以经年累积的经验和资源,“北美枫情”将自身明确定位为木质家装材料集成供应商,努力探索和实践产品供应商与地产开发者的战略合作模式和双赢格局,为消费者提供环保优质、性价比高的产品和服务,并为推动行业发展、规范行业合作发挥先导和示范作用。即日起,“北美枫情全国终端服

务大赛”活动,邀请客户参与北美枫情终端服务大赛的投票;4月下旬,公布评选结果,为服务获胜终端颁奖授牌,兑现获胜终端投票顾客的奖项。在全国终端服务大赛结束后,根据得分高低,评定五星级、四星级、三星级终端门店,授予星级铜牌。参与投票客户均可获得100元现金抵用券一张;获得五星级终端的投票顾客,可获得抵用券现金增值机会。 李晶

GREE 格力 掌握核心科技



格力1赫兹变频

最低功率只需45瓦*
让节能舒适1路领先

- ◆全程超凡节能
- ◆21分贝静音
- ◆极致精准恒温
- ◆3种睡眠模式
- ◆独创7档风速
- ◆15.3cm超薄机身