

记者近期调查发现,随着市场需求的进一步增大,加之新材料、新工艺的不断引进,家具消费市场规模日益增长背后却是隐忧暗藏:相关制度不完善,行业内乱象丛生,消费者在购买家具时可谓“步步惊心”。



关注三湘都市报微信
看E报。

家具款式好看“坑”也不少 消费者维权艰难“步步惊心”

1 口说无凭 被迫接受加价

刚刚毕业、在上海安家的小浦,花了一大笔钱在上海买了一套精装房。

当时看到“某品牌衣柜”是上市公司,广告遍布各大地铁站,小浦就参加了该公司1月16日在上海举办的促销活动。他看好一款移门衣柜,当时销售表示,这款板材是特价799元/平方米,而且衣柜的价格是按照投影面积算:即买门送柜,衣柜总价按照门的面积乘以799元所得的价格就是到手价,内含抽屉、隔断等。结果小浦毫不犹豫下了定金1000元。

但小浦事后发现,这只不过是商家的营销手段而已,自己被“忽悠”了。交完定金后,他到了该品牌门店商量设计方案。他当时还看好了一款书柜,并打算一并定制书柜和衣柜。结果,销售坐地起价,说衣柜板材是899元/平方米,是当时小浦听错了。虽然当时非常恼火,但为了避免麻烦,他就忍气吞声地接受了每平方米899元的价格,结果总价算出来,门的平面面积仅为3平方米的衣柜,总价居然高达6800多元,抽屉、拉手、阻尼、铰链都要另外加钱,每项花费均需数百元。于是小浦再次质问销售,不是买门送柜么?结果销售表示,“我们配件另算钱。要不我们打这么多广告,怎么挣回成本。”

记者根据浦先生提供的报价单,将所使用的板材都算了一遍发现:书柜所用的18毫米和25毫米的板材中,几乎都“巧合”地长了10至30厘米,有的板材甚至是凭空加上的,差价高达数千。记者就此询问该品牌工作人员,该人员表示“忙完之后给予答复”,但截至发稿,记者并未获得明确答复。

2 网购家具 近三个月仍无音信

实体店不靠谱,网购就没有“坑”了吗?在电子商务兴起的今天,网购家具成为广大消费者新的采购方式。然而,在网购家具产品过程中,遇到的问题也是多种多样。

去年“双11”、“双12”等网购节,众多家具品牌一天的销售额就突破了千万元大关。然而,在惊人的业绩背后,产品质量、送货延迟、安装故障、售后服务等诸多问题也随之而来。“双11”过后,一些家具企业被曝退款率持续走高,个别企业近一周的退款率竟然高达30%以上。

上海市民李先生去年“双12”之际在某电商平台选择了三款家具——茶几、餐桌、电视柜。“当时网店承诺付款30日内发货,结果过去了快三个月,依然音信全无。我多次与网店小二交涉,结果他们总是回复还没好。”李先生催促多次未果,无奈之下,李先生只好打电话到集团投诉,客服在查询订单状态后表示,“茶几和电视柜10日之内应该做好,但餐桌和餐椅没有材料,目前没有时间表。如果实在等不了可以退货。”即将搬入新居的李先生欲哭无泪:“早知如此,我可以订购其他品牌,就是看你们大品牌、重承诺,时间合适,才定的产品。”

然而,记者在该网上商城发现,这款号称缺少材料的餐桌居然并未下架,还在销售。

3 厂商有恃无恐 消费者“敢怒不敢言”

记者采访的专家普遍认为,家具市场之所以会存在这种现象,其背后原因不外乎三点:首先,部分家具生产商为谋取利益丢失诚信。例如,在定制家具市场上,粗制滥造、漫天叫价等情况普遍存在,因为交易数额相对巨大,且担忧延期交货等因素,消费者一般“敢怒不敢言”。这就使得部分品牌家具商为谋取高额利润,以定制家具工序复杂为由,坐地起价或者改变家具规格,欺骗消费者的现象屡禁不止。

其次,家具行业相关规范尚未完善。例如,我国网购家具市场虽在快速增长,但目前发展还不成熟,相关法律法规仍属空白或尚不完善,网购家具产生的纠纷日益增多。线上线下“图物不一”、“割肉”退货等现象普遍存在。

再次,消费者处于弱势地位维权难。记者调查发现,虽然遇到的问题得不到合理解决,消费者有权提出退货。但从实际来看,商家宣传的“七天无条件退换货”只是一个美丽的谎言。家具退货费并无统一标准,即便是“7天无理由退货”,手续费也高达15%至50%。

律师丁兴峰认为,目前家具销售缺乏监管,类似于欺诈销售等行为屡见不鲜,相关部门宜对此加强监管,保护消费者权益,家具行业亟待整顿。业内人士建议,首先应完善相关法律法规,确保消费者在维权时拥有能切实保护利益的法律武器。

■来源:经济参考报

