

怀疑“实木”家具不实,想退货遭拒 商家回应:我们从未承诺家具材质

本报记者 汤晓燕 通讯员 胡正宏

“介绍时明明说的是实木家具,但是收到的东西都是压模板做的。我要求退钱,但商家就是不同意。”最近,市民刘先生打进12315讲述了自己购买家具的遭遇。

几天前,刘先生和老婆在下沙某家具城闲逛。“我和老婆领结婚证不久,前段时间刚刚完成了新房的硬装部分,准备给婚房买家具。”

当时,刘先生和老婆看中一家北欧风格的家具店。“服务员和我们介绍,这里的家具都用的实木材质,而且价格也比较实惠。”最后,夫妻俩选了一套沙发,两张床和床垫,一张餐桌,一个电视柜和一张茶几,总共花了16700元。付了钱后,

服务员就给他们开单子,并记录了送货地址。

半个月后,家具运到了刘先生家中。但是,在安装过程中,他发现家具材质都是压模板,并不是实木板。刘先生十分气愤,立刻拨打了12315投诉,要求对方按原价退货。

接到投诉后,下沙市场监管所的工作人员立即联系双方,进行调解。

在调解过程中,刘先生坚持要求退货。“当天,服务员和我说家具都是实木的,所以我会买的。要是知道是压模板,我肯定就不要了。”但是商家却表示,并没有承诺过家具全部是实木的。“我们的宣传资料上,从来没有标榜过家

具是实木材质的,而且我们也从没有说过卖的是实木家具。”商家强调,在消费者的定金收据上也未标注家具的材质,双方也没有签订买卖合同。

最终,商家仅愿意因刘先生不满意补偿300元,而刘先生因为没有证据,也只得接受。

下沙市场监管所的工作人员也提醒大家:由于家装与家具通常金额较大,为避免与商家发生纠纷时没有证据,消费者应与商家签订合同。在签订合同时,要仔细核实合同中各项条款,包括双方的权利和义务,付款方式、安装流程、厂家承诺的保修服务、售后服务等。

特别提醒

有几点特别要注意的地方,希望消费者提高警惕。

●材料厚度精确到毫米。

之前,下沙市场监管所曾接到投诉,称定制衣柜预订的是1.2毫米板材厚度,上门安装测量时只有0.6毫米。“幸好之前消费者把这个事项写进合同,不然要求商家改正板材厚度的维权就可能受阻。”工作人员说。

●材质做工等应详细列出。

在定制实木家具等定位高端的产品时,消

费者务必要多留个心眼。在签订购买合同时一定要写清楚家具的材质情况。此外,在合同中应明确定制家具的材质、尺寸、五金、做工等。

●环保问题要列进合同里。

很多消费者对家具环保比较看重,宁可花重金也要买环保家具。很多商家正是看中消费者的这个心态,时常把环保作为卖点。但事实证明还是有假的,所以消费者要把环保事项写进合同,以防事后出问题难以维权。

●安装方式及交货时间要明确。

定制家具订购合同里,需要明确规定安装方式。比如,由厂家上门免费安装,还是根据路程及消费者居住楼层收一定费用等。具体的交货时间也要明确,以免后期耽误装修工期。

●售后服务要清晰。

定制整体家具属于大型耐用品,行业中正规的家具厂家都应有售后服务。家具订购合同中需要事先明确规定家具的质保期、保修期、保修范围等等。

惊! 柜子里竟藏了一只蜜蜂窝

一只直径约30厘米的蜜蜂窝,竟“藏身”在一户人家不靠窗的矮脚柜里。4月12日上午,白杨消防中队收到居民求助信息,新雁公寓14幢一宿舍内有很多蜜蜂,需要清除。

14幢宿管胡大姐说:“12日一早,这个宿舍的一名住户就跑到一楼宿管室来,说她早上起床发现家里好多蜜蜂,不知道怎么回事,吓死了,打了消防电话来帮忙清除。当时我们维修人员也在一楼,正好要去帮她换阳台的纱门,维修人员跟她一起上楼换了纱门,还帮她拍死了几只蜜蜂,但是蜜蜂太多了,不敢自己处理。7点半多,她急着上班,就把钥匙放宿管室,等消防员来处理。”

8点是宿管交接班的时间,胡大姐把钥匙交给了同事周大姐,并说明了情况。8点多,白杨消防中队的消防员就来到了现场。消防员刚开始不知道蜜蜂源头在哪,观察了一会。后来发现很多蜜蜂在房间一角的柜子门那飞进飞出,走近能隐约听到蜜蜂翅膀震颤的声音。

打开柜门,一个直径约30厘米的蜂巢出现在眼前,上面密密麻麻爬满了蜜蜂。找到源头,消防员开始进行清除。两名消防队员



柜子里藏了一只蜜蜂窝

穿上专业的防护服,关好窗户,摘除蜂巢,用杀虫剂对残余蜜蜂进行喷射,顺利清除所有蜜蜂。清除结束后,门外的消防员也进入房间,对现场的蜜蜂尸体进行清扫。

蜜蜂怎么会在柜子里安家?胡大姐猜测,这个房间阳台的纱门坏了一段时间,蜜蜂可能就是从坏的纱门洞里飞进来的。蜜

蜂可能喜欢有顶的、暗暗的地方筑巢,老柜子就是。住户也表示,自己住在员工宿舍,平时早出晚归上班,很少用这个柜子,柜门也经常不关,而且柜子光线不好,她一时也没有发现。

本报记者 林雨晨
通讯员 方玉莹