

说好的板材被调包,墙布过度浪费……

# 装修季的这些烦心事,你遇到过没

本报记者 汤晓燕 通讯员 陈宏

每年10月至11月是装修的旺季,装修消费投诉随之增多。这个月,下沙市场监管所陆续收到不少类似投诉。这里,我们挑选其中两个案例,想给大家提个醒:购买建材时要谨慎,别踩进“雷区”。

## 【一】怀疑木门被调包,他愤而投诉

今年5月26日,市民周先生来到下沙某市场选购木门。当时,他看中某品牌展示的一款实木木门,展示的产品为大芯板板材。店经理刘某告诉他,木门定价为2500元,是实木材质的,工期在两个月左右。周先生觉得价格比较合适,就是在制作时间上有些犹豫。“我们着急入住,能不能保证一定在两个月内帮我们送到。”对于这一点,刘某拍拍胸脯保证,肯定没问题。于是,周先生便下单订购了7扇木门及门套,并支付1000元作为定金。之后,师傅上门测量尺寸,报价为18350元。

可到7月底,东西迟迟没有送来。为此,周先生还特地向前房东续租了一个月的房租。8月底,木门终于送达,但拆了包装以后,他发现木门并不是大芯板,而是多层板。而且,有好几个门套都出现了弯曲变形。气愤不已的周先生打了12345投诉。

随后,下沙市场监管所的工作人员将双方约到一起了解情况。周先生要求对门套进行退货处理,针对大芯板变成多层板,他要求在总价上优惠20%作为赔偿。

不过店主刘某对于这件事却有不同的说法。超时的问题,他认为是周先生自己造成的。“我们的工期是按照测量尺寸后开始计算的,因为你自己前后三次改动尺寸,导致实际生产时间延后,我们已经尽快给你送货了。”对于木门材质的问题,刘某称他当时报价的就是多层板,并不是大芯板。“大芯板和多层板都属于实木板材,当时我给你报的价格是多层板的,大芯板这个价格是拿不到的。而且你当时只说要实木,并没有说是大芯板还是多层板。”周先生翻看合同,发现上面的确只写着实木板,并没有注明是多层板还是大芯板。

不过刘某表示,在购买时因为没有说清楚而造成误会,他是有责任的,因此愿意减免尾款作为补偿。另外对于门套弯曲的问题,他表示门套在安装前有些轻微弯曲是正常的,在安装时工人会处理好。

经过协商,刘某给予周先生优惠850元,但需要他在三天内将17500元尾款结清。在收到货款后,刘某在三天内安排工人上门安装,如果在安装过程中发现门套弯曲得特别厉害,由刘某负责更换。周先生对此表示接受。

### 市场监管部门提醒:

木门的价格高低取决于所用材料的材质。普通消费者无法确定木门的真实价值,甚至对其质量都难以辨别。因此,买木门不能只关注木门外观,要注意木门上是否标明生产厂家、地址等,标价签上是否标有材质、等级、型号等内容,并要求将其内容写入购物明细单,同时保存好相关合同、发票、售后服务单据、发货单等,一旦出现纠纷,维权时才能有据可依。



CFP供图

## 【二】兔宝宝的墙布铺得太浪费了,这是店家存心的吗?

今年3月8日,下沙的蒋先生在一家建材市场闲逛。“当时房子还没交付,我想先看看,了解一下行情。”当天,一家出售兔宝宝墙布的店铺正在做活动,价格比较实惠,相当于平时的六折。店员告诉蒋先生,只要把定金付了,墙布就可以享受优惠价,等到来年再来测量和安装都可以。当天,蒋先生支付了500元作为定金。到今年8月,蒋先生通知师傅上门测量,随后店员给他做预算,报价为13543元。当天,蒋先生便通过支付宝转了5000元给对方。

三天后,墙布运送到家,安装师傅也在当天下午就位。但在安装时,蒋先生发现,墙布上没有任何标识能够证明是兔宝宝的产品。为此,他还特意回家翻看了当时的单据,发现上面也没有标注墙布的品牌。因为这一点,让蒋先生心里有些疙瘩。

在监工过程中,蒋先生发现对方还特别浪费。“明明可以用的,都被他当成碎布料裁掉了。”心疼之余,蒋先生便和安装师傅协商,用得稍微节省一些。“我当时和他说,这么用怕铺到最后不够了。”不过师傅却让他放宽心,说墙布肯定够用的。这下,蒋先生疑心更重了,他怀疑在测量时对方多给他算了墙布的钱。于是,他趁着工人回家后,便量了一下房间,发现共有350个平方需要张贴,而订单上的平方数为400平方。“你说多一点怕不够我相信的,但是足足多了50方,这也太夸张了。”当即,蒋先生要求师傅停工,并找到店家,要求其证明出售的墙布为正品。同时对于多测量的墙布,给

予退款。但是店家只说让蒋先生放心,并拿不出任何证明材料。对于赔偿一事,对方则表示这是合理损耗,拒绝了蒋先生的要求。无奈之下,蒋先生只能找到下沙市场监管所投诉。

工作人员在听完蒋先生的讲述后,又找到该店的店主谢女士。谢女士拿出了自己之前的进货单,表示东西肯定是兔宝宝牌的。“那天店里比较忙,我没时间招待蒋先生,所以产生了一些误会。”谢女士说。对于蒋先生所说的测量过多的情况,她表示因为铺贴时要做到无缝以及对花,是要多算一点的。“多算而没有用的,事后是可以拿过来退的。”至于过多浪费墙布一事,谢女士说,要现场看过才能做判断。

几天后,工作人员将双方约到蒋先生的新房。谢女士在查看了墙布的张贴情况后表示确实存在浪费的情况,并且还发现客厅的窗台贴得不太工整。经过协商,谢女士愿意在尾款里扣除4000元,作为对蒋先生的补偿。对于这个结果,蒋先生表示同意。

### 市场监管部门提醒:

家居建材类的投诉现在已成为一大热点。根据以往经验,消费者在这一领域的维权难度较大,主要原因是举证难。建议消费者要向蒋先生学习,一旦发现建材有问题时可以及时停工,或是保存少量的原材料,方便有关部门进行检测鉴定。如果发生消费纠纷,消费者应及时同工商、消协等部门联系,必要时通过法律途径维护自身权益。