

家具保修并非“全保”

不少家具企业对承诺的家具免费保修,设置种种限制,让家具保修成为一纸空文

家具的保修期是多少?其保修又包括哪些范围和内容呢?许多消费者知之甚少。由于国家标准规范缺失、市场监管不够完善,一些商家为吸引消费者、获取利益,故意设置保修“陷阱”。家具保修中到底有哪些陷阱,消费者又应当如何维权?

家具保修陷阱多

不少消费者反映曾在家具保修问题上栽过跟头。有网友发帖表示,自己买家具时合同上的保修期是3年,厂家承诺保修期内免费全保。然而出现问题时,厂家先是推说非质量问题不免费保修,后又以免费保修只针对家具板材本身,不包括零部件为由,拒绝免费维修。

在家具保修问题上,商家众说纷纭,保修期有1年、3年或5年,更有承诺“几年保修,终身维护”的,却很少主动告知免费保修的前提和限制。有消费者认为,保修1年~3年是商家缺乏诚信的表现,家具一般都要用上四五年才会出现问题,这时候还是得消费者自己掏钱。

不仅保修内容有限制,质量问题的鉴定也存在问题。家具出问题后商家派人检查,结果也是商家说了算。而质检机构的费用并不便宜,如果鉴定结果非质量问题,费用由消费者出,花一笔冤枉钱不说,问题更得不到解决。

实际上,商家的售后服务都有质保条款,但因保修条款理解上的差异,或者一些不规范商家故意设置“陷阱”,出现问题时,消费者很难维权。

规范缺失,鉴定困难

中国家具协会理事长朱长岭介绍,目前国家对于家具、建材产品并无统一的保修规定,但在北京购买家具的消费者可根据《北京市家具产品修理、更换、退货责任规定》,享受家具“三



市民在我市某大型家具卖场选购家具。 晨报记者 康迎风 摄

包”服务。《规定》指出:产品自交货之日起90日内,发生严重质量问题,消费者可以选择退货、换货或修理;产品自交货之日起180日内,发生严重质量问题,可以选择换货或修理。同时,朱长岭告诉记者,业内一般约定俗成的保修期是1年,有的企业则将期限延长至3年到5年。

玛荷尼家具代表王猛介绍说,一般1年的保修期内,商家都会对包括零部件在内的整个家具提供免费保修,这是约定俗成的。有的企业延长保修期,也对保修的内容做了相应的改动。因为国家或地方工商部门也没有相应的管理条例,很多商家承诺全保修往往是口头上,没有体现在合同上。

家具产品出现质量问题,产品本身、安装或使用不当等多方面的原因难以界定,也使消费者的售后维权难以实现。王猛介绍说,家具产品在保修期内,如果产品质量存在问题,可以免费维修或调整;但是如果由于使用不当,造成开裂、起翘、损坏等需要调换时,相应的维修费、材料费则需要消费者自行解决。

中国消费者协会消费指导部副主任张德志此前接受记者采访时就表示,家具标识不清,不提供产品使用说明书,使产品出现质量问题时承诺无法兑现,消费者面对不规范的家具厂商时,也难以通过售后服务正常解决。

(据《新京报》)

■案例

口头承诺,合同不体现

记者走访发现,一些规模不大、知名度不高的企业对家具保修问题含糊其辞,不肯作出书面承诺。

在某衣柜家具店内,记者询问衣柜的保修事宜。当记者问到是不是质量问题谁说了算?该销售人员表示,公司会派有经验的工人前往检查,并表示简单的问题不需要出动质检部门。

在记者的多番要求之下,该衣柜的销售人员展示了他们的销售合同,该合同虽然罗列了很多条款,但并未对免费保修的细节和限制作出说明。

当记者要求将全保的细则加在合同上时,销售人员告诉记者,合同只能按照统一的样式签订,另加条款不符合规定,鉴定机关也不一定承认。

■规则死角

保修条件苛刻

一些家具生产厂家对“一年保修”的条件十分苛刻。比如家具上的划痕、污渍等不在保修范围;虽然保修不用付钱,但上门要收“上门费”。还有一些实木家具因含水量变化出现了变形现象,也不保修,厂商指出只有五金件等配件脱落,才给予维修。此外,“人为损坏”是众

多家具品牌都设定的非保修范围,但“人为损坏”究竟包括哪些内容,却没有一个品牌说得清楚。

不提供发票逃避责任

除了少量较为规范的商家外,大多数家具在销售时都不出具产品说明以明确保修责任。部分家具在出售时没有正式发票,只有收据或发货单,甚至很少有销售人员主动向消费者介绍售后服务事项。

■业内说法

将口头承诺写进合同

朱长岭,中国家具协会理事长 国家监管机制方式有疏漏,制定的法律法规和管理方式没有跟上市场的发展变化,对家具保修、维修的细节没有足够的重视,或者缺乏相关的认识,因而没有指定相应完善的、明确的法律法规,是一些企业借规则死角谋财的原因。

另外,消费者自身也缺乏自我保护意识,片面听信厂家宣传,没有详细了解企业和产品,不了解相关规章制度,维权意识不够强。签订合同时,也常常未将厂家的口头承诺落实到书面,导致出现纠纷时,无据可依。

在此提醒消费者,保存好相关的合同和证据,出现问题时,可与商家协商解决,进而向卖场、消费者协会求助,最后向法院寻求解决。

五步挑选优质沙发

框架、座垫、面料、填充物、票据要兼顾

卖场里,沙发的材料多样、款式和纹样多变,颜色丰富多彩,价格从几千元到几万元不等,一些进口沙发价格甚至高达几十万元、几百万元,这些沙发外表差别却不大。种种情况都让消费者摸不着头脑,不知道如何挑选一款合适的优质沙发。挑选沙发,不能光看面料和弹性,沙发的骨架、填充物、细节设计以及售后服务都是重要的参考因素。

很多消费者认为皮质沙发的价格高于布艺沙发。但业内资深人士告诉笔者,皮质沙发也十分多种,档次不一,价格不一定就高于布艺沙发。

笔者走访市场了解到,目前,从皮质使用的面积来讲,有全皮沙发、半皮沙发之分;从使用的材质来讲,有头层皮、二层皮等之分;从皮质的厚度来讲,有厚皮、中厚皮、普通皮等。一般来说,全部采用厚皮或中厚皮制作的皮质沙发,其市场价格都普遍高于布艺沙发。但目前市场上大部分的皮质沙发都不是严格意义上的全厚皮沙发,所以,一般皮质沙发的市场价格与高端的布艺沙发相差并不多,甚至有些品牌的布艺沙发价格更高一些。

目前市场上所谓的真皮沙发大部分并不是全皮,通常是与人体接触部位为真正皮质,其余部分是配料革,只是颜色与真皮非常接近。因此从价格上看,如果整个沙发全部是皮质组成,皮质柔软,透气性好,则价格较高。

■挑选步骤

第一步:框架骨架要结实

看框架,两手将沙发前后左右用力反复摇晃,如果没有明显的异响,则说明沙发框架比较牢固。其次,要拉开座下底布拉链查看框架用材,看是否是原木硬木,是否刨光,是否有糟朽和虫蛀。

提示:很多消费者认为家具越重越好,实际上应该是同材质的家具越重越好。有些家具用边角余料甚至树皮料填充沙发靠背或扶手侧面,分量不轻,但用久了就会断裂。(1)



如何鉴别木地板是否健康环保

◆看包装

一般正规厂家,不管是纯进口还是国产的在包装方面都会采用中文或是中英文对照的文字标志,对于包装上全是英文的要小心,很可能是小厂家欺骗消费者的“烟幕弹”。正规厂家为了维护声誉采用的一般都是符合国家规定的环保原材料,而小厂的行为很难保证。

◆闻气味

可以将一小块样板的顶端在开水中浸泡一分钟至三分钟,看是不是有刺激的味道。绿色环保的地板由于甲醛释放量较低,一般不会闻到刺鼻的异味,如果你闻到的刺激味很强,甚至让眼睛感觉不舒服,证明该地板的基材中含有很多的游离甲醛,会污染空气。

◆问行家

问问业内人士或是在购买前先咨询一下懂行的亲戚朋友,让他们来推荐一下,重点问清楚技术指示和使用感受。或者去建材市场跑商家,货比三家,莫为图便宜买了劣质产品,到时后悔都来不及。

◆亲身体验

见多识广。如果想要购买到称心如意的地板,自己对地板的常识一定要了解。除了诸如甲醛释放量、耐磨程度等广为人知的指标外,还有吸水膨胀率、静曲强度、尺寸稳定性等多项关键指标,这些指标同样影响着地板的性能。



10月5日,由鹤壁市淇河酒业有限公司冠名的“淇河酒杯”2011年鹤壁市“百对新人喜贺国庆”大型集体婚礼暨婚庆产品展销会在新区新世纪广场隆重举行,100对新婚佳偶共同走过红地毯,携手迈向婚姻殿堂。

晨报记者 柯其其 摄

宜佳家居大讲堂

室内色彩

当家庭风格确定并实施之后,需要更进一步确定的就是家庭中墙漆的颜色。

颜色与人的性格、喜好息息相关。浪漫的粉红色较红色少了几分张扬,但又凸显出个性。不张扬也不会太过可爱,散发出的成熟感对男性和女性都极具吸引力。较冷的蓝紫色带有浆果柔和而饱满的颜色,显得朦朦胧胧,带有淡淡的紫色调,可让整个空间静谧下来,没有暖黄色调的亮度,没有白色的刺眼。

充满个性,追求时尚的人,喜欢中性的冷色调。中性的冷色调集中体现在从白色到深黑色之间的各种柔和安静的灰色之中,这些具有灵性的中性色彩,与其他色系中的各种颜色都可形成优雅的对。 (本案提供 宜佳家居广场)

