

家具产品亟须纳入“三包”目录

核心提示

1年保修时间短、保修条款苛刻、全国联保难以兑现、上门时间一拖再拖……家具保修让消费者“想说爱你不容易”。有关部门的抽样调查显示,享受过家具保修服务的消费者不到20%,这一数据与家电、通信等成熟行业的售后保修相比存在着较大差距。为什么会出现在这种现象?业内专家认为,规范缺失、鉴定困难是家具保修难的根源,为了根治这一乱象,家具产品应尽快纳入“三包”产品目录。

家具产品尚无统一的保修规定

中国家具协会理事长朱长岭接受记者采访时表示,目前国家对于家具、建材产品并无统一的保修规定,一般以企业和消费者双方的约定为准。朱长岭告诉记者,业内一般约定俗成的家具保修期是1年,有的企业则将期限延长至3年到5年。

记者在北京集美家居建材城采访时,多数销售人员承诺:“在1年的家具保修期内,商家会对包括

零部件在内的整个家具提供免费保修,这是约定俗成的。”有的销售人员表示:“虽然有的企业承诺延长保修期,但是因为相关部门并没有对家具保修进行统一规定,很多商家的承诺往往只是口头上的,并没有体现在合同上。”

另外,家具在保修期内出现质量问题,到底是产品本身有缺陷,还是安装或使用不当?鉴定难也是家具保修难以兑现的重要原因。记者在采访时发现,销售人员都直言不讳地表示:“家具产品在保修

期内,如果产品质量存在问题,可以免费维修或调换;如果由于使用不当,造成家具开裂、起翘、损坏而需要调换时,那么相应的维修费、材料费、上门费则需要消费者自行解决。”

朱长岭坦言,国家监管机制有疏漏,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、维修的细节条款设计缺乏足够的重视,没有完善、明确的法律法规,这是家具保修难的根源所在。

家具产品亟须实行“三包”

中国消费者协会消费指导部主任张德志表示,相对于家电、通信等产业来说,家具产业的售后服务体系明显不完善,其根本原因就在于绝大多数家电、通信类产品都进入了“三包”产品目录,而家具产品并没有被列入其中,只能由经营者与消费者自行约定,这导致家具产业在售后服务方面落后很多,使经营者有机可乘,而消费者的权益难以得到维护。

联邦家具北京公司总经理王建国表示,目前家

具产品正在向高端化、自动化方向发展,部分产品采用了高科技、新材料,出现问题的几率增大,因此建议相关部门将家具产品纳入“三包”产品目录,以提高家具产业的产品质量和售后服务水平。

据记者了解,“三包”是零售商业企业对所售商品实行包修、包换、包退服务的简称。第一批实施“三包”的产品共有电冰箱、洗衣机、微波炉、吸尘器、家用空调器等18种,在这18种商品中,大多数产品的“三包”有效期整机为半年至1年,主要部件为1年至3年。按规定,在“三包”有效期内修理两次仍不能正常使用的产品,消费者可凭修理记录和

证明,调换同型号、同规格的产品或按有关规定退货。另外,商品在“三包”期限内,如果出现质量问题,消费者要求退货所产生的运费、交通费等费用都由商家承担。

据朱长岭介绍,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“三包”服务,而其他地区并无此类规定。北京市的规定指出,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,消费者可以选择换货或修理。

商家承诺应写进合同

记者了解到,除了少量较为规范的商家外,大多数家具店的销售人员在销售产品时都不会出具产品说明书并明确保修责任,部分家具在销售时还没有正式发票,只有收据或发货单。

那么消费者应如何保障自身的合法权益?业内专家建议,消费者应有自我保护意识,不要片面听信厂家的宣传。签订合同时,要将厂家的口头承诺落实到合同中,并保存好合同、发票、售后服务单据、发货单等,若出现纠纷,可以做到有据可依。

记者走访了多家家具品牌店,要求将保修细则

写在合同中,而销售人员却告诉记者,合同只能按照统一的样式签订,另加条款不符合规定。对此,张德志表示:“这是商家逃避责任误导消费者的一种行为,买卖双方不仅可以在合同中增加条款,甚至可以另写一份条款作为合同附件,它们都具有同样的法律效力。”

(中消)



魅力朝歌 潜力无限

“广厦·国际城杯” 2012中国·淇县春季房产交易展示会

盛大4·28开幕

名盘云集 名家荟萃 一次不容错过的居家盛宴



金不换
胡希华
张钰

参展楼盘

| | | | |
|---------|-------|------|-------|
| 广厦·国际城 | 华泰新城 | 新城佳苑 | 朝歌首府 |
| 建业·森林半岛 | 淇水嘉园 | 朝歌雅苑 | 大河朝辉 |
| 中凯·百悦城 | 东方世纪城 | 帆旗大厦 | 橡树玫瑰城 |
| 幸福里小区 | | | |

家装·建材

| | | | | |
|-------|-------|------|------|-------|
| 坤波装饰 | 北京紫名都 | 圣象地板 | 世友地板 | 帅太厨房 |
| 海尔橱柜 | 欧派名门 | 九牧洁具 | 特陶卫浴 | 箭牌卫浴 |
| 萨米特陶瓷 | 立邦漆 | 大宝漆 | 煌基家具 | 雅宝家具 |
| 红苹果家居 | 全友家居 | 富士照明 | 多喜爱 | 棉纺大世界 |

主 办: 淇县人民政府 鹤壁日报社 淇县县委宣传部
承 办: 淇县住建局 淇县房管局
协 办: 鹤壁绿城房地产开发有限公司
支持媒体: 鹤壁日报 淇河晨报 大河报 淇县电视台 鹤壁网 鹤壁手机报
展会地点: 淇县朝歌文化广场(县政府新址对面)
展会时间: 2012年4月28日~5月1日