

# 以次充好、不按合同制作、冒充名牌…… 家居类投诉同比上升近两成

记者从《宁波市市场监管局2018年度举报投诉数据分析报告》中了解到,2018年相比2017年,家居用品投诉增量跃居首位,同比上升了19.4%。这其中有相当比例是和家具相关的。由此可见,家具的相关投诉已经成为今年来的消费投诉热点。

数据分析,有关家具的投诉主要集中在以下几个方面:1.有的商家以次充好,特别是混淆实木家具等概念,有的甚至用多层板来冒充实木家具。2.近年以来,全屋定制家具开始流行,有的商家在尺寸上没有严格按照合同制作,导致纠纷增加。3.部分商家甚至采取偷梁换柱,用非名牌的家具冒充名牌家具。4.部分家具销售企业存在多收定金的情况,甚至在资金链出现问题的时候跑路失联,给消费者造成损失。5.部分商家合同不明确,随意更改标准等,从而引发纠纷。

□记者 毛雷君 通讯员 蒋慧

## 案例1

### 欺诈经营终受罚 免除6万元尾款退赔30万元

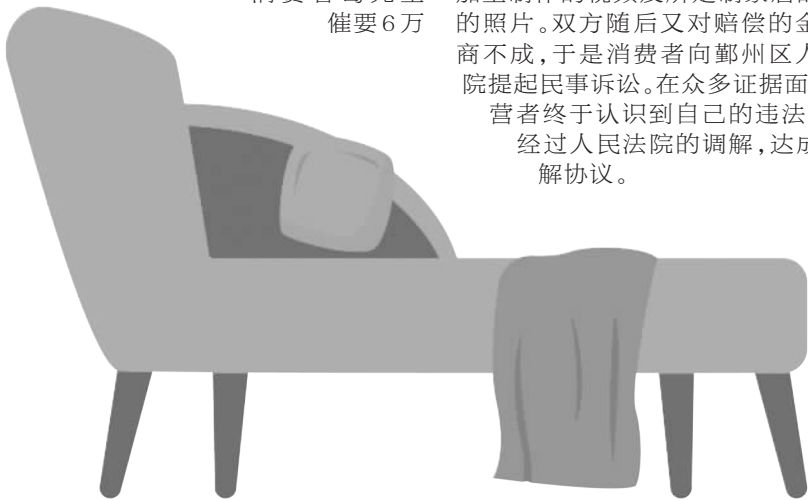
近日,鄞州区消费者葛先生拿起法律的武器,向市消保委、12315举报投诉中心举报,由鄞州区市场监督管理局立案调查,后经鄞州区人民法院的民事调解达成和解协议,消费者免除6万元尾款,退赔30万元货款。经营者还受到了鄞州区市场监督管理局的行政处罚。

2018年4月29日,消费者葛先生在鄞州区某家居广场的一家家居门店定制了一套整木家居产品,签订了金额为35万元的该品牌《整木原木家装定制产品销售合同》。2018年12月12日,因消费者需要增加定制部分家具,双方又重新签订了一份《整木定制产品销售合同》,约定定制整木家居金额增加到了46万元。消费者按合同陆续支付给了经营者李某40万元,尚有6万元尾款未支付。在即将上

门送货并安装之前,  
经营者李某多次向  
消费者葛先生  
催要6万

尾款。葛先生要求把工厂的地址发给他,才愿意支付6万元尾款。在得到定制的品牌工厂地址以后,消费者拿着合同和图纸,于2019年4月19日连夜乘动车到福建省泉州市的厂方,厂方表示并没有为其生产过该笔合同相关的木制家居。李某于2019年4月22日晚上将涉案的整套家居产品送货到消费者正在装修的房子中,消费者在收到货之后,当场拨打110电话报警。在公安派出所,民警对消费者、经营者、送货员分别作了询问笔录,调查了解情况。

鄞州区市场监督管理局在立案调查过程中,经营者李某辩称:其与消费者签订合同的时候,口头约定好的是没有品牌的家居产品,并且在第二份合同中,没有标明产品的品牌标识。消费者拿出与经营者微信聊天的记录,在微信中经营者李某于2019年4月9日向消费者发送过家居产品正在工厂加工制作的视频及所定制家居品牌的照片。双方随后又对赔偿的金额协商不成,于是消费者向鄞州区人民法院提起民事诉讼。在众多证据面前,经营者终于认识到自己的违法行为,经过人民法院的调解,达成了调解协议。



■基金一览

投资有风险 入市须谨慎

## “锂电池之父”获诺奖 背后蕴藏的新能源投资机会

10月9日,2019年诺贝尔化学奖正式揭晓,该奖项颁给了三位当代“锂电产业的奠基人”(约翰·B.古迪纳夫、M.斯坦利·威廷汉和吉野彰),以表彰其在锂离子电池领域的研发工作。受此利好影响,10月10日A股开盘锂电池板块表现活跃。业内人士表示,锂电池是最主要的便携式能源,也是新能源汽车企业的主要选择。此次锂电池

获得诺贝尔奖认可,新能源板块有望受市场关注。

据悉,国投瑞银新能源基金将于10月18日正式发行,作为市场上为数不多的新能源行业主题基金,重点关注新能源发电、汽车电动化以及相关产业链行业,在“锂电池”新能源时代,为投资者布局新能源领域的投资机会,分享行业成长红利。 黄杰

NEWS  
维权热线  
66111111

## 案例2

### 虚假进口家具退赔争议

吴女士购买家具时,店方承诺为整件进口榆木实木制作,从广州定制生产,还提供了画册。吴女士按画册选定了木餐桌、茶几和鞋柜等5种品牌进口榆木制作的家具,总价款4.95万元。家具到货后,消费者发现餐桌有鼓包、茶几不符合榆木纹理、鞋柜面板为橡木指接板,认为不合理,要求店方退货并赔偿未果,双方产生争议。经奉化市场监管局调查,店方实际提供的家具与宣传介绍多处不符,有虚假现场说明的行为,根据《中华人民共和国反不正当竞争法》(1993年)第二十四条第一款的规定,对其责令停止违法行为、消除影响和罚款40000元的处罚,并向消费者当面道歉、退货并赔偿20000元。

## 案例3

### 床垫生虫赔偿争议

消费者陈先生在宁海一家家具店支付3000余元购买了一张床垫,消费者使用该床垫几天后,无意间将床垫外包装的薄膜撕掉,发现从床垫里跑出很多虫子,消费者认为床垫存在质量问题,立即与商家联系。交涉未果,双方就后续退货及赔偿问题协商不下,产生争议。经宁海市场监管局调解,店方给予消费者退货处理,并补偿消费者价值约2000元的床上用品一套。

## 案例4

### 红木家具退货争议

消费者许女士2018年7月在北仑某家具店订了一套红木家具,总价10万元,并支付定金3万元。8月13日消费者去店内查看时,发现沙发后面有块木档质地、颜色与样品有所不同,认为存在质量问题,要求退沙发,由于店方没注明每件家具单价,双方认为可以用总价扣除沙发价来计算,问题是沙发到底该折价多少?沙发的标价与实际的销售价也相差不少,双方产生争议。经北仑市场监管局调解,店方同意为消费者作退货处理,退还消费者定金3万元。

## 部门行动

### 宁波率先制定相关标准

针对家具行业存在的这些问题和乱象,宁波相关行业协会和职能部门采取了一系列的措施,来净化市场,保护消费者权益。去年10月,宁波市消保委、宁波市产品质量监督检验研究院、浙江省现代家居产业研究院、宁波市家具商会等牵头制定了国内首个“木定制衣柜团体标准”。这个标准是国内第一个将“配套服务质量”纳入产品质量体系的标准,并提出了“分级质量管理”的理念,引导消费者结合自己的不同质量诉求和消费能力,采购“合格”“一等”“优等”等各个等级的产品。更为重要的是凸显售前引导、售后保障的作用,防患于未然,吸引更多年轻消费者通过“懂消费”,得以“放心消费”。