

70000元买来 一堆“问题家具”

文图/朱旭海



本报资料图(与稿件内容无涉)



新买的沙发和餐椅上出现不同程度的破损

新买家具问题一堆

“搬新居换家具,我咬咬牙花了7万元买了一组沙发和一套餐桌椅,这可是我这辈子在家具上最大的一次消费!”消费者朱女士向记者介绍,昂贵的家具买回家后发现质量有问题,找商家解决,先遇上缓兵之计又遇上“金蝉脱壳”……万般无奈之下只好向消协投诉维权。在新区消协帮助下,朱女士近日获得了1.2万元的补偿。

朱女士介绍,去年12月她去新区某大商场的欧曼家具专卖店采购,相中了一套2万元的餐桌椅和5万元的沙发组合。今年1月10日,“欧曼”送货上门了,朱女士发现皮质沙发表面有几处划痕,再仔细验收发现了一大堆问题:沙发底部的蒙布有一处近2尺长的划口,已经起不到遮盖的作用;有2处皮质沙发垫子底侧贴着不干胶的标签,撕开一看,竟然是破洞;沙发脚也有磨痕,有两处像是更换过塑料垫脚,原来装垫脚的地方有两个空洞。此外,还有好多碰撞、磨损的痕迹……朱女士不禁起疑:这些家具会不会是样品?

朱女士来到“欧曼”,发现当初自己看到的样品已经不见,心里越发疑窦丛生,便向“欧曼”负责人何经理询问。何经理信誓旦旦地说:“哪能卖给你样品啊,那套样品我们已经卖掉了,还没来得及补货。”朱女士还不除疑,继续追问样品的下落,何经理说卖给南京人了。朱女士更加疑惑:南京那么多商场,为什么跑到镇江来买餐椅沙发呢?便提出去南京那个客人家里看看,交通费用出自己出。这时何经理又以种种借口推脱。

缓兵之计“金蝉脱壳”

双方交涉了半天,最后何经理承认家具存在诸多质量问题,并允诺全部有问题的家具都可以调换,另有赠品给朱女士作为补偿。朱女士让对方提供赠品的明细,其中有水貂皮垫子,装饰钟等,何经理说这些东西价值6000多元。

谈到调换处理的时间,何经理说:“现在已经快过年了,物流也不接单了,过完年一定尽快处理。”过完年,朱女士多次找何经理及“欧曼”服务人员,要求践约退换问题家具,何经理以各种理由搪塞,而且告诉朱女士,“厂家原先承诺的促销商品用完了,我们也没有办法。”

3月底,朱女士投诉到商场客服中心,认为沙发是样品要求退货,并要求“欧曼”兑现承诺。客服工作人员接诉后到朱女士家中核实,认为朱女士反映的家具质量问题属实,至于这些家具是不是样品,因缺少证据无法断定。

客服工作人员与“欧曼”交涉,何经理表示朱女士家中的沙发并非样品。为了能够解决问题,答应

赠送价值4000元的赠品及免去商品1000元尾款。朱女士同意了。可是朱女士左等右等,等来的不是何经理承诺的赠品,而是一个意外的消息:“欧曼”易主了,何经理已将店铺转让给一位付女士。朱女士再次向商场客服投诉,但是接手的经销商付女士不认可之前的调处结果,经商场客服中心多次调解无果,将投诉提交给新区消协。

新区消协有关负责人介绍,问题卡在了前任经销商那里,多次打电话找何经理,对方不接电话,致使调解陷入僵局,于是决定采用诉调对接的办法来解决问题。邀请了开发区法院蒋平主任、维权律师团唐军律师、新区工商分局法规科、消保科及投诉双方和商场客服中心人员一起调解。

诉调对接顺利结案

调解中,朱女士的丈夫提出了两种解决方案:一是退货并赔偿损失;另一个方案是修复损坏部位后,商品打5折。现在的经销商付女士认为打折额度过大,提出换另一款新沙发,并赔偿5000元。对此,双方未能达成协议。

维权律师唐军认为,因为商品是在新修订的《消法》实施之前购置,不利于举证,商品已使用一段时间,也不再适用于退货。同时,是不是样品也很难举证。法院蒋平主任认为,产品本身有质量问题,是双方认可的,应该求同存异,主张采取经济赔偿。新区消协及工商认为,从事实上来说,商家不否认商品存在的问题,倾向于认定是样品,然而与原经销商联系不畅,也无充分证据证明;从责任上来说,是否样品并不是关键,最重要的是商品质量。据此,消协提出了处理意见:现经销商要先承担责任,按顾客要求修复所有的破损,质保期为1年(从修复完毕起算);补偿人民币12000元,此后双方不再就此事互相追究责任。此方案得到双方的认可。

这件投诉是新区消协处理的涉案标的额较高的一起家具类投诉,也是调解较为成功的一个案例。之所以从消费者发现问题到最终解决问题,耗时3个多月,主要因为“欧曼”前任经理的拖延。但是,也暴露出消费者维权成本高的问题。记者了解到,“欧曼”所在商场,收取了进场商家2万元保证金,商场客服也曾经设想利用这笔钱进行先行赔付,但是因为数额与7万元相去甚远,最终没能得以实施,通过这个投诉,目前商场客服部门已经向上级打报告,要求增加进场商家保证金,以减少消费者的维权成本。

新区消协有关人士也指出,如果消费者维权意识更强一些,此案也许会是另外一个状况,比如,当初家具送到家时,发现质量问题当场拒收,那样也会更主动一些。

(张琼、张学峰为本文采访提供线索及相关帮助)