

定制橱柜:大意不得的装修重点

文图/杨文君(图片与文章内容无涉)



家居装修,厨房的重要性一点也不亚于客厅这样的“面子工程”,而定制橱柜由于它的整体性强、个性鲜明等特点,成为人们厨房装修的首选。但是,随着定制整体橱柜的备受青睐,诸多问题也开始显现,据统计,今年一至三季度全市消协受理涉及橱柜投诉就有54起,如五金件生锈、板材变形、安装不专业等问题,给消费者带来了许多烦恼。

案例一: 拉篮生锈维权难

消费者吴先生介绍,2012年已经装修好的房屋去年8月份正式入住。“用的时候就发现橱柜的拉篮生锈了,但由于问题不很严重就没有理会”,现在拉篮用了一年,已经锈迹斑斑,“这可是每天放碗筷的地方,跟食品直接接触的,卫生安全问题真让人担心”。

记者联系该品牌橱柜镇江公司,售后服务人员解释,他们公司生产的橱柜拉篮有两种材质,一种是不锈钢,一种是铁镀铬,吴先生家订的是铁镀铬材质,经常沾水而且保养不当就会出现锈迹。

售后人员表示,由于吴先生家的拉篮已经过了保质期,又考虑吴先生是公司的老客户,所以公司决定为吴先生更换新拉篮,费用按8.5折收取。吴先生并未接受这个处理。他认为,拉篮底部有托盘,其目的是为了挡水,公司也并未提醒碗筷擦干才可放进去,所以,更换新拉篮的费用也不应该由消费者承担。

镇江江成律师事务所律师陈红雨表示,如果产品在出厂时本身就有质量问题,即使保质期后发现,也可以要求厂家或销售者承担相关责

任。如果在商家提供出产品合格证明后,消费者依然坚持产品有问题,就需要鉴定确认。

案例二: 非专业安装问题多

3个月前,家住新城家园的刘先生住房刚装修完,在验收时发现他花费了近万元定制的橱柜糙劣难忍。材料低档劣质、制作粗糙、台面与地柜间安装固定不到位、合页歪松、部分边角处的空隙用碎木板支撑等,特别是“橱柜的背板还没使用就开裂了!”

据刘先生委托的监理师介绍,经过检查发现,上述问题均因制作安装造成的。为刘先生家安装橱柜的工人一没上岗证,二没相关技术,更不知道安装橱柜需要注意什么。其中,橱柜门表面的一处划痕,就是工人在打孔时钻头滑落所致。虽然毛病,原因都找出来了,但由于经销商已经不知踪影,刘先生只能自认倒霉。

案例三: 终身保修成空文

家住丹徒新区的杨女士告诉记者,她家橱柜门的轨道坏了,经多次反映,经销商派人到现场检查情况

后表示,厂家已经不再生产这款轨道,需要更换新的产品,不仅如此,换新轨道也要配备相应的拉篮。双方以500元的价格达成协议,更换轨道和拉篮。完工后,橱柜门仍旧无法关闭。杨女士再次联系经销商,商家却不闻不问。杨女士说,购买产品的时候,商家承诺终身维修,不管维修是不是需要付费,商家都必须履行承诺,维修橱柜直至正常使用。但是,她多次到经销商店铺,商家却不再搭理她。

原因一: 见不到实物却要预付全款

橱柜的质量、安装、保修等频出问题,而卖方又总是很强势,消费者往往处于被动的弱势地位,是什么原因造成定制橱柜投诉多、解决难呢?业内认为这与橱柜的付款方式不无关系。

目前橱柜都是定制类产品,因此消费者在购买时只能参考专卖店的样品或是效果图,一旦选中,消费者就必须支付全款,不然商家就不会为其定做。即便样品中没有消费者所选的颜色,仅凭巴掌大的色板又难以想象橱柜的整体效果,消费者也只能硬着头皮“赌一把”。

可实际上,橱柜是一个综合性的

家居用品,它不仅对美学有要求,同时也要注重设计的合理性,以及各种电器、台面、颜色、五金件的相应配套,并不是一种单一的家具。“很多初次购买橱柜的消费者因为对此缺乏认知,在选购时只能跟风或是认品牌来买,但对质量、设计是否合理并没有丝毫的概念。”据从事橱柜销售行业六年的丁女士介绍,正因如此,成品出来时买卖双方常有分歧。

原因二: 定制橱柜缺乏行业标准

据了解,目前我国在定制橱柜方面缺乏统一的国家或行业标准,处理消费纠纷也就少了依据。业内人士介绍,现在唯一具有参考性的就是建设部对整体厨房拟定的指导性意见,其中包括橱柜的设计、台面承重牢固度等。厂家口中的“标准”,指的只是所用板材甲醛释放量等标准,与橱柜整体的设计构造无关。

行业标准为何难以出台?市工商联装饰建材商会副会长樊孝金认为,主要是定制家具企业的产品种类比较多,每件产品都具有独特性,无法一概而论;另外定制家具企业都很“年轻”,这也就造成了定制家具的行业标准出现了“难产”的局面。

如何正确定制 整体橱柜

看清品牌 确保质量 走进月星、亿都等家居卖场,各式各样的橱柜看得人们眼花缭乱,想要快速辨别其质量的好坏还真不是一件容易的事。志邦橱柜镇江运河路店负责人樊敏告诉记者,现在橱柜市场大小小有几百个品牌,质量也鱼龙混杂,有的看似是洋品牌,但是从生产到安装可能全部是在本地的小作坊完成的,质量难以保证。所以消费者在选择橱柜时一定要谨慎,即使有的专卖店“外表光鲜”也应看其工商营业执照、产品质量检验报告、生产许可证等。正规的橱柜品牌都配备了专业的设计团队以及安装售后人员,即使在使用过程中出现了某些问题,也比较容易得到及时的解决,而不正规的小作坊很难做到的。

及时沟通 反复测量 有些消费者发现定做完成的橱柜和当初设计的有出入,解决起来不仅拖延了工期而且还可能造成经济损失,樊敏提醒广大消费者,在设计整体橱柜时应及时与设计师沟通,可以把相关资料提前交给设计师,尽可能详细地说明厨房的状况和家人的需求。此外,要把好尺寸测量关,通常至少要测量两次,第一次是初量尺寸,需要消费者、装修公司及橱柜设计人员三方在场,并进行充分交流沟通。第二次测量是在厨房基础装修完成之后,这次的测量尺寸需要十分精细,因为这直接关系到橱柜最终安装时的尺寸是否合适。一旦发现问题,应及时沟通解决,避免造成经济损失。

五金配件 同样重要 很多消费者在定制整体橱柜时往往重视款式、配色,却往往忽略了五金配件的选择,专家提醒消费者,购买橱柜这类使用频率较高的产品时,要多关注其五金配件的质量。五金件虽小,但作为连接点,它的灵活性和使用寿命在极大程度上关系着整体橱柜的使用情况。如果五金件坏掉,就会出现柜门开合不顺畅、轨道松动等情况。在这种情况下,就需要消费者提高细节意识,在关注橱柜整体的同时,也要多留心五金件的品质及售后保修问题。

合同协议 越细越好 很多橱柜瑕疵在验收时是看不出来的,需要使用一段时间后会慢慢暴露出来。消费者应注意,把橱柜用材、等级,双方协商好的事宜及商家的承诺,尽量写进合同协议里,而不是停留在口头。白纸黑字,有据可查,万一发现纠纷,解决起来也要快捷和妥当得多。

