

# 网购家具收到一件旧衣柜

## 找到实体店后进行了更换 但换来的仍不合格

本报5月13日热线消息(记者 李晓东)13日,市民徐女士热线反映自己在4月份从高新区美乐乐家居销售馆购买了一件美式四门衣柜,结果送来的却是一件“旧货”,找到实体店进行更换后又发现了瑕疵。实体店称第一次是返仓货,更换后的为新品。

13日上午,记者在徐女士家见到了更换后的衣柜底座,底座上有4个白色的直径为两厘米左右的托垫,每个托垫周围5厘米左右的面积比较粗糙,没有喷漆抛光,边缘还有火烧过的痕迹,底座支脚底部有明显划痕,与衣柜其他部位不管是颜色还是质地都明显不同。

“这个还是更换后的,原先那个旧的更严重”。徐女士说,她去年年底就开始选购家具,最终确定在美乐乐家居购买,因为是网购,所以徐女士和老公特意跑到潍坊的美乐乐家居体验店进行了挑选,购买之前又去青岛的实体店进行考察,最终在今年三月份从实体店付款购买了近8万元的家具。

4月中旬,本以为可以等着新家具搬来就入住新房的徐女士却发现送来的家具里有一件美式四门衣柜是“旧货”。“衣柜上全是灰,外包装都很简单,柜子上还有磨损,一看就不是新的”。徐女士

拿出当时第一件衣柜的照片,柜体上有明显的划痕,边缘处有磨损,而且整个柜子上布满了灰尘。

据徐女士的老公介绍,不光衣柜感觉不对,就连包装也和其他的几件家具不一样,其余家具包装都很完好,里面泡沫等包装都很完整,而衣柜则是用纸盒子包装后简单的捆了起来,连标签都是手写的。

发现家具不对的徐女士找前来配送安装的人员理论,并联系了潍坊美乐乐家居销售馆的店长,家居店长到徐女士家确认后承诺进行更换,随即将衣柜拉走。

4月底,徐女士收到了美乐乐家居更换后的家具,但是刚打开包装就发现底座不对,当即叫来家居店的店长,要求再次更换。

“房间收拾好准备当母亲节礼物送给妈妈,可现在都换了两次了”。徐女士说,现在家具没弄好,入住新房的时间也要往后推,买个家具买得很呕气,以后还得从实体店买,不能相信网购。

徐女士此次购买的家具均是美乐乐家居凯撒豪庭品牌家具,除了衣柜以外的几件家具都没有发现问题,徐女士也表示很满意,就唯独衣柜让徐女士窝火,并要求美乐乐家居进行一定的赔偿。



▶13日,在徐女士家中,第二次换货的衣柜底座上有明显的“伤疤”。

本报记者 吴凡 摄

◀由于衣橱底座出现问题,其他厨体只能临时堆放在客厅内。

本报记者 吴凡 摄



### 记者调查

## 家具店称第一次发的是返仓货

13日下午,记者来到位于北海路卧龙街东侧的美乐乐家居销售馆,店长张先生向记者介绍称,美乐乐家居在发货时工作人员要先验货,但是第一次给徐女士发衣柜的时候因为工作人员忙,只检查了床和梳妆台,未检查衣柜,加上发货时在沟通上存在问题,可能误将之前的返仓货送到了徐女士家中。“肯定不是故意发旧货,要是发旧货欺骗消费者的话完全可以把灰尘擦掉,重新包装

好再发出去”。

对于更换后的衣柜,张先生表示每件家具都会存在差异,偶有一点瑕疵也是属于正常。

但是徐女士可能是因前一次的返仓货导致以为这次也是衣柜存在问题。张先生说,先前跟徐女士协商准备请修补师傅对瑕疵进行修补,并给予一定的补偿,但徐女士坚持要再次进行更换。

张先生说,虽然更换后的

衣柜不存在质量问题,但目前仍联系总部给徐女士再发一件新衣柜,徐女士也已经跟总部的售后工作人员取得了联系,一定会更换至客户满意。

在赔偿方面,张先生说等总部更换后的衣柜到货后,总部售后人员会跟徐女士联系,是否赔偿以及如何赔偿将有徐女士和售后人员进行协商,潍坊的销售馆配合总部的决定进行下一步的处理。

本报记者 李晓东