

家居投诉中地板最不省心

去年家居类投诉全市共209起,合同定金问题也很突出

209起家居投诉

地板列五大类商品之首

□通讯员 徐鹏辉
衣学红 杨波
□本报记者 秦雪丽
qlwbqxj@vip.163.com

21日,记者从烟台市工商局了解到,2012年,烟台家居类投诉209起,较2011年的195起略微上涨。在该类投诉中,因为合同问题产生的纠纷不在少数,达58起,其中定金纠纷占一半。随着网购的流行,不少市民选择从网上购买装饰材料,网购投诉也成为家居业中一个新的突出问题。

市工商部门一位工作人员介绍,从投诉总量、类别、品种、价值、结果五组数据来看,2011年与2012年投诉总量基本持平,类别相对缩小。比如,2011年处理家居类纠纷195起,主要围绕内在质量、售后服务、合同履行,涉及木门、地板、橱柜、灯具、卫浴多种商品,价值达数百至数万元。

2012年,工商部门处理家居类投诉209起,其中质量、服务类下降,合同违约类上升,涉及商品品种减少,主要包括地板、木门、瓷砖、橱柜、热水器五大类,而座便器、油漆、灯具、净水器等七种为“零投诉”。

据了解,2011、2012两年调解成功率均为95.68%,分别挽回损失15.34万元、18.72万元。据12315咨询申诉指挥中心工作人员介绍,处理方法也趋向灵活化,对原因简单、数额不大、家在外地或紧急类投诉,若出具有效购货凭证,均以简易程序速办。

2012年6月25日,牟平的张女士儿子装扮婚房,花1900元在芝罘区一专卖店,买回艺术玻璃一套。验货时发现,两个紧固装饰件划伤。2012年6月27日,张女士投诉至芝罘工商分局。考虑张女士儿子婚期将至,执法人员马上致电店方。次日,厂家就发来新件。

合同纠纷定金问题占一半

八成是买方违约在先

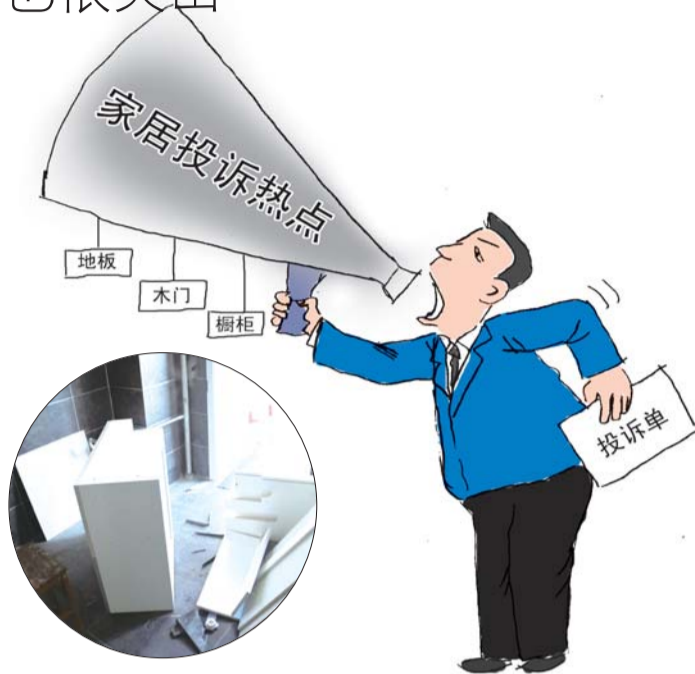
从统计数据来看,2011年家居投诉中,因合同问题产生的纠纷47起,2012年58起,案值、品种等方面也发生新的变化。

从案值看,2011年平均2000元,2012年变为4000元;从品种看,2011年此类投诉主要是木门、橱柜两类,2012年新增洁具、瓷砖、浴柜、地板四种,尤以地板、洁具居多。

从责任看,2011年的纠纷皆因卖方“诱惑”、“玩弄”性欺诈引发,而在去年,买方违约者不少,比例接近

一半。在合同纠纷中,定金问题占一半,其中八成是买方违约在先。比如有的买方同卖方签单,交款后,不过数日,就要退单,理由多是“家装预算资金超标”、“家人观点不一”、“房子暂不装修”。

卖方合同违约,集中在少数行业和店铺,隐含欺诈成份。比如,定做橱柜,测量尺寸前后,报价不一、强买强卖;“三无”壁纸冒充“美国”货;样品厨具冒充正品的;木门、门套外形和色泽同样品不一。



橱柜被拆卸。 通讯员供图

漫画:宋晓霞

网购配件泡了地板 质量投诉略微上涨

在2012年家居类投诉中,质量问题投诉量呈略微上涨趋势,主要集中在橱柜、地板、散热器、管件四类。其中网购纠纷,成为家居业新兴的突出问题。

2012年3月份,胡女士装修新家,儿子从网上花10多元,买回一套淋浴器喷头、管子接头配件,由在家安装座便器工人帮忙组装。装好试压后,滴水不漏。但数日后,墙

中管子接头因裂纹漏水,家中地板和壁纸全被泡坏。

胡女士通过工商局,联系到外地卖家,向网店老板索赔。而对方不是拖延,就是要赖。一个10多元网购小件,竟换来上万元财产损失。

市工商部门一位工作人员说,网上购物,看似时髦,若不当心,就会吃亏,市民应谨慎对待。