

板木结合岂能说成实木家具

经工商部门协调,商家最终同意给予退换

本报3月5日讯(记者 司路清 通讯员 蔡明智 张玉玲)

购买时,商家说是实木,送货到家后才发现,是板木结合的。1月29日,消费者高先生向日照市工商局东港分局秦楼工商所投诉永大家居人防广场某家居专柜。经调解,商家同意给消费者退换。

2600元买个赝品 换货时却一推再推

1月28日,高先生在永大家居人防广场某专柜购买一套餐桌和一套酒柜。“购买时,一位张姓的销售人员特别热情并说餐桌肯定是实木材质,我觉得性价比比较高,就买了这款。”高先生说,餐桌花费2600元,还购买了一套酒柜,共消费5000元。

1月29日,餐桌被工作人员送到高先生家后,高先生妻子认为这个餐桌并非实木。“当时我还坚信是实木的,后来为了验证真假,我用刀将餐桌从下方划开,发现是板木结合的,的确不是实木,并且餐桌也没有合格证和保修卡。”

随后,高先生找到该商家。“刚开始,卖家还不承认是板木结合,说是实木拼接,然后我就现场将店内的餐桌用刀划开,他才承认是板木结合的。”

“当我提出退货时,商家说我之前是刷卡购买的,不能给现金,只能退到卡里,而且还要扣20元的手续费。”高先生面对卖家的种种借口阻碍,越想越生气,于当日致电12315寻求帮助解决纠纷。

当日接到投诉的秦楼工商所立即与商家取得联系。“经过调解,卖家当时同意予以调换,消费者也表示满意,这事当时也算处理结束。”秦楼工商所的一位工作人员说,3月5日,再



永大家居人防广场内一个家具专柜内摆放着的家具。本报见习记者 李东沅 摄

与消费者联系时,才得知餐桌一直没给予调换。

“年前卖家说得很好,说过了年给我送来新货,但是过了年,又推到正月初十,后来又推到正月十五,一直到现在还没给送来。”高先生说。

老板否认实木一说 最终答应给予退换

3月5日,记者随同秦楼工商所执法人员再次来到该家具店协调处理。

当执法人员询问该家具店的餐桌采用什么材料时,该家具店老板范先生解释道:“我们家具有采用的是实木构架,板木结合,我们在销售时不会说是实木的,实木做不出这种款式。”

面对执法人员的不断询问,范先生说:“如果消费者说当时我们说了是实木,那也可能是我们的营业员解释不清楚,也可能是消费者听错了。”

通过执法人员的调解,范先生最终同意给予消费者退换,并称家具已经做好,目前高先生正在出差,等回家后,联系送货。

工商执法人员提醒 保留发票等物品

工商执法人员告诉记者,过年前后,很多市民购买家具,因家具产生的投诉也有所增加。执法人员提醒消费者,购买实木家具,要到正规经营店购买家具,认真查看家具是否标明生产厂名、厂址,是否正规厂家生产,商品资料是否描述齐全,送货时间、产品款式、材质等内容是否写入商品购买合同;购买时要认真检查家具外观及质量,送货上门时,应先打开包装检查,确认无误后再签字验收;保留发票等购物凭证以及保修卡等,出现纠纷可到相关部门投诉。

业内人士支招

让商家在发票上 写明是实木材料

记者就如何分辨实木家具采访了红苹果家具的李总。“很多销售商家在销售家具时,都会说是实木家具,但实际是分为主料和辅料,主料都是纯实木的,辅料用的则是合成板。”李总说。

“很多消费者用手拎等方式尝试木家具分量,但现在很多密度板的分量做得比实木都重,难辨真假。”李总说,“最简单的方法就是让卖家承诺是100%纯实木,并且在发票上写明,如果不是100%纯实木,则假一赔十,非实木的家具店一定不敢轻易写明。”

据了解,也可以通过观察木纹,如果表面的木纹与背面的木纹不能对应,那就是贴面家具。“敲击木板时,实木的声音相对更厚实。”李总说。

电饭锅爆炸 烫伤孩子脸

商家赔钱又换货

本报3月5日讯(记者 司路清 通讯员 蔡明智 张玉玲) 3月1日,消费者王先生在使用电饭锅时,电饭锅爆炸,飞出的米粒烫伤孩子脸部。经工商部门调解,最终商家为王先生更换了电饭锅,并赔偿医药费100元。

2月初,家住岚山区高兴镇的王先生在市区一家电城购买一台澳柯玛电饭锅,价格是399元。“头两次做饭感觉挺好使,没啥毛病,第三天烧米饭,突然听到砰的一声,电饭锅就爆炸了,当时锅盖都飞到了天花板上,把窗户都震裂了。”他说。

据王先生介绍,当时孩子正在外面玩耍,米粒从窗户飞出后,烫伤了小孩的脸部,所幸并不严重。

“当时厨房里面幸亏没人,否则可就严重了。”王先生说,他们是严格按照说明书使用的,不可能存在操作不当问题,“后来,我找了经销商,但那边爱答不理,不给解决,我就向工商部门投诉了。”

接到消费者的申诉后,东港工商分局执法人员立即赶往商城调查核实情况,经查消费者反映情况属实。

根据《中华人民共和国消费者权益保护法》第十一条规定,消费者因购买、使用商品或者接受服务受到人身、财产损害的,享有依法获得赔偿的权利。

第三十五条规定,消费者在购买、使用商品时,其合法权益受到损害的,可以向销售者要求赔偿。销售者赔偿后,属于生产者的责任或者属于向销售者提供商品的其他销售者的责任的,销售者有权向生产者或者其他销售者追偿。消费者或者其他受害人因商品缺陷造成人身、财产损害的,可以向生产者要求赔偿,也可以向销售者要求赔偿。属于生产者责任的,销售者赔偿后,有权向生产者追偿。属于销售者责任的,生产者赔偿后,有权向销售者追偿。

根据相关法律规定,经销商给消费者更换了新的同款同样式的电饭锅,并赔偿给消费者医药费100元,消费者表示满意。

快递贵重物品损坏 未保价终获赔偿

工商部门提醒消费者,要将承运货物价格写清楚

本报3月5日讯(记者 司路清 通讯员 郑青 袁敦鹏) 快递服务业迅猛发展,但由于民营快递监管方面的立法还有待健全,出现诸多纠纷。近日,五莲县工商局12315接到消费者刘先生投诉,快递的货物有损,未保价难获赔偿,最终通过调解,获赔损失250元。

据了解,刘先生于1月6日通过五莲中大快捷托运木雕画一套

(一大四小),快递费100元,发往浙江东阳。1月11日,刘先生的木雕画到达目的地后,收货方发现到达的木雕画有2片严重破损,轻微破损1片,就未接货,要求赔偿,但因为快递单位为五莲,收货方联系发货方,要求找五莲快递。

当消费者向快递公司索赔时,对方却以货物收寄时运输服务条款已写明“未保价物件发生丢失的,赔偿金额最高不超过物

件托寄自费的三倍”为由,只同意赔偿100元。

消费者认为不合理,要求快递公司赔偿破碎木雕画价值600元。工作人员接诉后,立即联系了五莲中大快捷负责人了解情况,并积极组织双方进行调解,最终确定木雕画实际价值300元,并达成一致,由快递公司赔偿刘先生250元,消费者表示满意。

工商部门提醒广大消费者:

一要选择规模较大、信誉度较高的快递公司;二是填写快递单时,要将承运货物的种类、数量、名称、价格填写清楚;三是在快递贵重物品时一定要选择保价,保价物品丢失可全额赔偿;四是仔细阅读快递单背面的合同约定,如发现快递公司单方面拟定对消费者不利的格式条款,尽量不要委托这些公司服务,避免自己的物品受损后追偿困难。

齐鲁晚报·《今日日照》

全心全意为日照人民服务



全国都市类报纸竞争力第三名
世界日报发行量百强榜第22位

新闻热线: 0633-8308110 广告投放热线: 0633-8308129 8308127 报纸征订热线: 0633-8326222