

买的实木家具竟是实木贴皮

工商人员:不要轻信导购员一面之词,要在合同中注明材质

买的时候说是实木家具,后来才发现是实木颗粒,店家却辩称“实木颗粒板也是实木”。近日,市民蓝先生为孩子购买了一套儿童家具,本想为孩子买套实木的,最后却买来一套“实木贴皮”的。工商人员提醒,购买家具、电脑等商品时,千万不要轻信导购员一面之词,要注重与商家签订合同,任何语言上的东西都要落实到文字上。

文/片 本报见习记者 张阿凤

消费者反映>>

买的实木家具原来是实木贴皮

近日,正忙着装修的济南市民蓝先生想给孩子选一套实木家具,逛了几天家具市场后,最终在天桥区某商场一家名为“城市之窗”的家具店内选定了一套家具,包括床、书桌等共四件,总价超过15000元。因为是给孩子用,蓝先生很注重家具的材质问题,买之前就确定要一套实木材质且环保标准过关的产品。

蓝先生说,在店内看样品时,导购向其明确表示过,这套儿童家具除了抽屉板用到了板材外,其他位置都是实木的,实木木材为水曲柳。而蓝先生选择的那款床因为无抽屉,因此是全实木的。导购员还进一步介绍说,因为“双十一”搞活动,家具现以半价销售,蓝先生看中的这款标价14100元的床,现价仅售7000元左右。

因为孩子喜欢这套家具

的样式,蓝先生现场下单并全款支付。交款前蓝先生要求把材质写进合同,店家口头答应了。交款后由于走得匆忙,蓝先生没仔细看,下午才发现合同中无材质说明,随即与店家联系,要求商家在合同中写明材质,却遭到商家拒绝,称“商场不让写”。而且店家也突然换了套说辞,称床的材质是“实木颗粒”,并表示“实木颗粒也是实木”。当蓝先生继续追问时,店家又说当时接待蓝先生的导购员是新人,没搞清楚材质。

蓝先生说,他这才明白买的所谓“实木家具”,其实是实木贴皮。“在另一商场的城市之窗店只有板式家具,他们说买实木就到这个店面,这个店是全实木。如果早知道是实木贴皮,再五折优惠我也不会要,之前我问过实木贴皮的床只卖两千多,这个床打折后还要六七千。”

商家回应>>

“这个东西还不都是随口说嘛”

12月4日中午,在蓝先生所说的城市之窗家具店内,记者看到了他购买的这套家具。还没等记者开口询问,导购员就热情地介绍起来,称这是目前卖得特别火的一款,家具为实木家具,木材用的是俄罗斯进口水曲柳。当记者问“这个实木家具的材质是什么”时,导购员毫不犹豫地回答“整体都是实木的,材质是水曲柳”。记者又问是否里外都是水曲柳,导购员给予了肯定的回答。

但是在床头的标签上,写明了该床的基材为“水曲柳、刨花板、胶合板、钢”,饰面为“水曲柳木皮、硝基漆”。记者指着标签向导购询问,导购又称刨花板指的是床底下的排骨架,也就是床的框架支撑。导购转而又介绍道,因为第二天是爱家日,商家做活动,现在订货的话最低可以到五折,折扣力度比较大。

记者随后表明身份,并就蓝先生遇到的问题向店铺确认。一名店长模样的工作人员

过来,对记者说床的材质为“实木压缩”。记者追问:“除了刚才看到的排骨架明显是刨花板外,其他地方不是水曲柳贴皮吗?”工作人员回答:“对呀”。她还说,床的主框架外面贴的是水曲柳木皮,里面为水曲柳压缩,也就是实木颗粒。记者质疑实木颗粒和全实木差别很大时,工作人员称“并没有说过百分百全实木呀”。记者再质疑下去时,工作人员又说“不要纠结材质的问题了,你要是纠结材质,我们确实不专业”。

之后店家一直坚称“没有说过百分百全实木”,并说当时的导购员是新来的,现在不在。工作人员说,目前的解决办法是,如果蓝先生要送货的话,只能保证和样品是一模一样的,不能保证全实木,如果蓝先生不要了可以退货。她说:“我们在合同上又没写,就是介绍,介绍的话还不怎么说是,这个东西还不都是随口说嘛。”



床头右侧的价签上显示,床的基材为“水曲柳、刨花板、胶合板、钢”,饰面为“水曲柳木皮、硝基漆”。

工商提醒>>

商家任何说法都要落实到文字上

记者随后联系到济南市质监局质检院家具检测室,工作人员告诉记者,2009年5月1日之前,实木家具的界定标准较为模糊,导致家具市场出现“只要有块实木就可以按实木家具卖”的混乱现象。2009年,新版的《木家具通用技术条件》国家标准正式实施,首次严格明确了“全实木家具”、“实木家具”以及“实木贴面家具”的具体定义。

标准称:全实木家具,要求所有的零部件(镜子托板、压条除外)均采用实木锯材或者实木板材制作;实木家具,是指基材采用实木锯材或实木板材制作的家具;实木贴面家具,是指基材采用实木锯材或实木板材制作,并在表面贴实木单板或薄木(木皮)的家具。“实木贴面和全实木差别非常大,商家应向消费者准确说明材质。”质监局工作人员说。

随后记者致电济南市工商局,询问相关问题的处理办法。工商人员回应称,市民如果遇到这

种情况,可以通过12345转接到工商局,工商人员会到场协调处理并回复市民。他补充说,这种问题在生活中非常普遍,尤其是在购买家具、电脑等商品时,千万不能轻信导购员一面之词,否则很容易出现导购员介绍的材质、配置与实际不符的情况。

同时,工商人员也提醒消费者,遇到此类纠纷时,最重要的就是保留证据。一定要和商家签订合同,合同中明确产品的材质、规格、配置等相关因素。合同要和销售商品的执行场所签,不能和个人签。同时,合同上一定要加盖执行场所的公章,不能只是店长签字。

他还提醒说,如果合同使用的是商家自己准备好的合同文本,且此文本中并没有涉及材质、配置等重要因素时,应该要求商家在合同上以附件的形式补充说明这些问题。“不能只听信导购员的口头之词,任何语言上的东西都要落实到文字上。”

小窍门

一看二听三闻,可辨实木家具

- 1.看:天然的实木家具有着木材的天然色泽、纹理,不同的木料纹理也存在着差异,而贴皮的实木家具外观上则少有缺陷,纹理也比天然的实木来得清晰,甚至比纯实木家具更清晰。
- 2.听:可以用手敲打一下木面,若是天然实木家具则会发出比较清脆的声音,而人造板材的声音则会比较沉闷。
- 3.闻:近距离闻一下木质的气味,纯实木家具会带有木质的清香,个别木料还会有其独特的气味,如樟木、檀木都有着独特的味道可辨别。若是人造的板材,则会有一股化学黏合剂的刺鼻气味。

历下区举行新三板企业峰会

本报12月5日讯(记者 范佳 通讯员 吴超 程海鹏) 5日,“中国大时代,触电新三板——2015中国(山东)新三板企业峰会”在位于华强广场的历下区知识产权服务中心举行。活动中,中关村中联企业金融投资创新促进会举行了入驻山东的授牌签约仪式。

此次峰会以“企业如何突破新三板上市以及融资瓶颈”为主题,由济南市中小企业联合会、中关村中联企业金融投资创新促进会、历下区科技局主办。峰会期间将举行专题论坛、主题沙龙、企业家一对一辅导、实地调研考察访谈等一系列活动。

“兵妈妈”艺术团 康复病房献爱心

本报12月5日讯(记者 王倩) 3日下午,在山东省精神卫生中心康复病房的康复大厅里,坐满了特殊的患病群体,齐鲁晚报张刚大篷车公益艺术团“兵妈妈”分团把爱的触角伸展到了这里,为患者送去欢乐和温暖。

首先出场的是由康复科的医护人员和康复朋友们共同表演的歌舞《美丽中国梦》,让人们深切感受到了医护人员温暖细心的付出和康复朋友们对新生活的殷切热望。警民三人组合张建华、张扬夫妇和刘玉涛为大家奉献了表演唱《二月里来》和《两地书,母子情》,年过七旬的王大爷老先生为大家引吭高歌男高音《骏马奔驰保边疆》和《最美的歌儿唱给妈妈》,康复科李科长的一曲萨克斯独奏《同一首歌》深情悠扬,周荣江的诗朗诵《生命》把对生命的感悟演绎到了极致。

由康复朋友们参与演出的男声独唱《小白杨》、三句半《赞康复科医护人员》和诗朗诵,让人们感受到了康复朋友们的崭新面貌和良好的精神状态。



演出现场。本报记者 王倩 摄

百脉泉

齐鲁晚报 倾力打造 品质保证

桶装水诚招济南市区及周边

加盟水站

山东百脉泉矿泉水有限公司是由齐鲁晚报投资建设的高端饮用水企业,其目标是打造天然的、健康的、富有活力和文化内涵的矿泉水及其它类型饮用水。

- 省级权威媒体广告支持;
- 天然、健康、富有文化内涵的优质产品;
- 超一流的设备和生产工艺;
- 便捷的物流配送队伍,完善的经销商市场运作培训计划;

招商电话 市区:0531-85196288 85196599
章丘及周边:0531-83820566

另招全省各地市桶装水总代理

