

济南市民陈先生买红木家具惹出一身烦恼

刚买一月就开裂 想要换货费周折

作为家具中的“贵族”，红木家具不仅拥有典雅华丽的“样貌”，更有让人望而却步的价格。

能拥有一套红木家具是很多人的梦想，然而，有时候这一“梦想”实现之后却带来意想不到的烦恼。最近一段时间，多位市民投诉红木家具存在着开裂、色差较大等问题，换货时也费尽周折。

齐鲁晚报记者 程凌润
实习生 王正晓

市民反映——

一个月沙发扶手开裂

谈及购买红木家具的经历时，济南市民陈先生无奈地说，他原本想给定居海南省海口市的儿子、儿媳添置一套红木家具，没想到惹了一身的麻烦。

2021年12月份，陈先生在短视频平台上看到了济南臻匠红木家具的广告并留下了联系方式，并来到位于经七路的臻匠红木家具实体店。

“两人沙发和三人沙发，一共是两万多元钱；餐桌是九千多。”陈先生说，销售人员称这些家具的木材是非洲黑酸枝，床是金丝檀木的，“当时说是一共6万多，打完折以后是5万多。”

陈先生的家具销售服务合同显示，他一共买了28件家具，总费用是53800元，定金是11000元。

“刚开始的时候，销售人员可热情了，可是真交了定金，就不是他了（就像变了一个人似的）。”陈先生说，销售人员口口声声说可以到仓库验货，可是交完定金才说仓库远在浙江。

红木家具到货后仅仅一个月的时间，红木沙发的扶手处就开裂了，“翘起来的地方好像是榫卯结构（附近），得有两厘米吧。”同时，陈先生称，床板存在很大的色差，“看着像三合板”。

发现问题后，陈先生联系济南臻匠红木家具相关工作人员，想要退货却没退成。无奈之下，陈先生拨打12315消费者投诉举报专线电话。

折腾了一个多月，济南臻匠红木家具同意为陈先生更换沙发和两个床板。陈先生说，从济南到海口有两千三百多公里，“我实在耗不起”。

在换货的过程中，陈先生又遇到了新的问题。“他们给换货，不得是他们支付快递费？”3月14日，陈先生说，送货人员到了海口以后，“他们向我儿媳妇要了1000块钱的快递费”。

“当时家里只有我儿媳妇一个人，送货的是三个男的，她是迫于压力把钱付了。”陈先生说，当时他儿媳妇通过微信付了款，“这钱应该由臻匠红木家具来出啊！”

“刚开始的时候说得天花乱坠，说家具能保值增值，到时



陈先生买来的红木家具出现了明显的裂痕。 受访者供图

候还会回收你的家具。”陈先生说，红木沙发开裂以后退换货都那么费劲，所谓的“回收”就更没戏了。

商家回应——

木材含水量不稳定导致

3月15日，齐鲁晚报记者拨打臻匠红木家具售后客服电话，客服人员称红木家具开裂是因为木材的含水量不是特别稳定，“年前这边处于供暖期，空气比较干，所以可能会出现开裂的现象。”

“后期维修好了之后，使用两年之后，它这种现象基本上不会存在了。”该客服人员说，红木家具开裂属于“正常现象”，“有的会裂，有的不裂，主要看家里的环境。”

“如果从商家的角度讲，我们肯定是维修，对吧？”谈及红木家具开裂的问题，臻匠红木家具售后经理张先生称，红木家具开裂之后换货需要符合国家三包政策，“符合条件的话，我们可以申请更换；不符合条件的话，我们肯定是以维修为主。”

对于换货产生的运费等费用，张先生称，通常情况下三楼及以下是免费的，“如果再往上（更高的楼层）送的话，没有电梯就得收费，一层楼是80块钱。”

不过，张先生称相关费用可以跟售后人员进行协商，“如果没有协商的话，肯定会收费。”该工作人员称，他们公司不允许所有人员私自收取客户的任何费用。

对于陈先生反映的1000元快递费的事情，张先生称是陈先生跟送货人员达成了协议，与他们公司并没有关系。

专家建议——

条款约定清楚很关键

2018年7月1日起实施的

《中华人民共和国红木国家标准(红木GB/T 18107-2017)》，规定了5属8类29种木材品种为红木，紫檀属、黄檀属、柿属、崖豆属及铁刀木属树种的心材，其密度、结构和材色（以在大气中变深的材色进行红木分类）符合本标准规定的必备条件的木材。同时，上述5属中未列入本标准的其他树种的心材，其密度、结构和材色符合本标准的，也可称为红木。

“（红木家具）开裂肯定是在做这种家具的木材没经过烘干，或者没有经过符合标准要求的烘干。”3月15日，山东省装饰协会红木委员会秘书长、山东省装饰消费维权办公室常务副主任赵松南称，“如果是开裂厉害，裂到透底的话，能透光，这样可能就属于质量问题，但是如果是局部开裂，或不是特别严重的话，国标对这一块没有太严格的要求。”

“购买红木家具不要光看价格，不要贪便宜，一定要在看好品质的情况下再讲价。”赵松南建议消费者选择信誉好的厂家和品牌，红木的品质主要从材质真假和做工好坏两个方面来判断，“签合同的时候要把条款约定清楚，不能只用商家的格式条款，要不然维权的时候会很麻烦。”

律师说法——

开裂可要求退换

山东千舜律师事务所律师甄恩阳认为，红木家具开裂属于产品质量问题，消费者有更换、或者修理、退货等权利。

“如果双方有合同约定，就按照合同约定付款。”对于退货产生的快递费用，甄恩阳称，“如果没有约定，首先要看物流公司是谁找的，谁找的由谁来付这个款项；如果双方没有对此协商，双方应该按照比例共同承担。”

□相关新闻

齐鲁晚报记者 程凌润
实习生 王正晓

三万多块钱就能买到32件套的红木家具，最近一段时间，不少市民都刷到了一家名为臻匠红木家具的类似广告。对此，相关销售人员称，该套餐红木家具主要是为了“引流”。这种价格的红木家具到底靠不靠谱？

红木家具便宜得离谱

“您如果有3万的预算，我就直接跟您摆满全屋，足足32件套，沙发大床、餐桌餐椅，在加送大牌的彩电……”

“我们全国有70多家工厂直营门店，砍掉所有的中间商，所以39800元就可以拿回去……”

“红木家具都很贵的，3万多块钱甚至只能买一个沙发，怎么能买那么多家具，总感觉不太靠谱。”最近一段时间，济南市民胡先生经常刷到臻匠红木家具的广告，他感觉价格低得有点离谱，像是“白菜价”。

“3月16日济南红木家博会，万件红木家具3折起。”3月16日，齐鲁晚报记者在多个平台搜到该广告，广告下面标注着“臻匠红木工厂”。

点开链接以后可以看到胡先生所说的“白菜价”红木家具包括沙发、电视柜、餐桌椅、金丝檀木大床等，类似的广告还出现在短视频平台上。

值得注意的是，所谓的32件套红木家具并非32件红木家具，文房四宝和保养礼盒、床垫等算在内，其中文房四宝就占了4件。

销售人员称为“引流”

“一套有十来万的，也有一套七八十万的。”济南富雅家居某红木家具品牌销售人员说，红木家具的价格跟材质有很大的关系，“非洲黑酸枝的这一套家具是十多万，包括沙发、茶几、电视柜，一共7件”。

这种价格的红木家具是否真实存在？齐鲁晚报记者探访了位于经七纬二路口附近的济南臻匠红木家具门店。

“这就是咱们做活动推广的那一款，39800元的，包括了沙发6件套，加上2米的电视机柜，再加上一个餐桌

红木家具商家打出的诱人广告。

和六把椅子，厂家给咱赠送了两张实木的大床。”现场一位销售人员称，算上一些“小件”总共是32件套，其中沙发和茶几的材质是刺猬紫檀。

“刺猬紫檀是入门级的红木。”该销售人员称，刺猬紫檀的原材料相对来说比较便宜。同时，他坦言32件套红木家具是“引流款”，而这样的目的就是“引流”，并称家具的材质是真的。

曾因发布虚假广告被罚

据了解，济南臻匠红木家具的企业名称是山东臻匠世家家具有限公司。该企业成立于2019年6月3日，注册资本500万元，实缴资本200万元。天眼查App显示，2021年11月29日，该企业曾因发布虚假广告被济南市市场监督管理局罚款8万元。

根据群众举报，2019年9月3日，济南市市场监督管理局执法人员对山东臻匠世家家具有限公司进行现场检查，对其在某新媒体上的广告投放情况进行调查。

据了解，该企业投放广告的内容为：臻匠红木家具是东阳“十大名牌”企业之一；臻匠红木工厂直销“缅甸花梨六合同春7件套原价：29800元，秒杀价：49800元”等。

调查期间，该企业委托人吴某楠承认山东臻匠世家家具有限公司为提高其红木家具销量，在新媒体上投放上述广告内容。

依据《中华人民共和国广告法》第五十五条“违反本法规定，发布虚假广告的，由市场监督管理部门责令停止发布广告，责令广告主在相应范围内消除影响，处广告费用三倍以上五倍以下的罚款，广告费用无法计算或者明显偏低的，处二十万元以上一百万元以下的罚款；两年内有三次以上违法行为或者有其他严重情节的，处广告费用五倍以上十倍以下的罚款，广告费用无法计算或者明显偏低的，处一百万元以上二百万元以下的罚款，可以吊销营业执照，并由广告审查机关撤销广告审查批准文件，一年内不受理其广告审查申请”之规定，济南市市场监督管理局对山东臻匠世家家具有限公司做出罚款8万元的处罚。

专家说法—— 低于成本就有“猫腻”

“刺猬紫檀属于国标红木的一种，主要产自非洲，但是这里面也存在着造假的现象，（比如）以其他更便宜的木材来冒充刺猬紫檀，也有这种情况。”山东省装饰协会红木委员会秘书长、山东省装饰消费维权办公室常务副主任赵松南说，如果红木家具的价格低于生产成本，“这里面肯定会有猫腻。”

“刺猬紫檀的原材大约是一吨1万块钱左右。”赵松南说，臻匠红木“引流款”家具设定的价格基本上就是成本价，其材质是否真的是刺猬紫檀需鉴定之后才能确定。

扫码下载齐鲁壹点
找记者 上壹点

编辑：马纯萧 组版：娄玲