

52万元的定制家具到货后材质变了？

商家：一种木材多种叫法 消费者：鉴定又发现不少问题

记者 张晓鹏 实习生 于津懿

消费者：委托专业机构鉴定后结果“令人大跌眼镜”

“去年10月，我在青岛宏峰木业有限公司定制了一套全屋实木家具，合同价格为505000元，预付款252500元。后来增加部分木作，合同价变为524700元，全款已于去年12月份全部付清。”近日，市民曾先生向齐鲁晚报·齐鲁壹点帮办记者反映。当时定制的时候，商家明确承诺一楼厨房地柜门、吊柜门、浴柜地柜门等材质为香花梨木，但是经过专业鉴定香花梨木变成了西非苏木，东南亚柚木柜体变成了油楠木，东南亚柚木人字拼地板则变成了番龙眼木地板。曾先生要求销售方青岛宏峰木业有限公司退货、更换遭拒。

7月31日下午，帮办记者来到城阳区龙湖滟澜海岸小区曾先生的新家。一楼的衣柜、吊柜内明显能看到很多裂缝。二楼、三楼等家具存在同样的问题。

2022年10月20日，曾先生与青岛宏峰木业有限公司签订《家具定制合同》，其中第十二条违约责任处注明，“因卖方原因造成家具未达质量标准，买方有权要求卖方无偿返工或更换”。

曾先生拿出部分厂家返工拆卸遗留的家具，无论是漆面还是木头的材质，肉眼可见都很粗糙。“你看，这都不敢动，用手一抠木头漆面就掉渣。”曾先生现场展示。

曾先生还出示了一份与商家签订的《家具报价单》，其中一楼厨房地柜、吊柜卫浴柜地柜，二楼主卧卫生间卫浴柜地柜、负一楼水吧柜地柜吊柜等，“工艺说明”一栏均注明为香花梨直拼板/东南亚柚木直拼板，一楼电器柜、二楼书房书柜、儿童房衣柜、客房衣柜、吊柜等处为白橡直拼板/白橡指接板，地板为东南亚柚木人字拼。

曾先生说，发现问题后，自己和商家进行了多次协商，但对方表示，他们的家具就是这么做的，并拒绝退换。而对于柜子外观与效果图不符，门扇凸出门框的问题，只同意将门板背面切薄一小块。同时，对于铺装的地板缝隙大小不一，走上去有异响等问题，商家说缝隙大小不同就是这样的工艺，“有异响，多踩踩就好了”，但踩了半年，依旧异响不断。

“刚开始想着将就用算了，但是谁知，问题越来越多。尤其是说好的喷漆使用名牌大宝净味木器漆，环保无味，但是半年以来气味一直很大。”曾先生说，无奈之下，自己在今年7月委托国家木材与木制品性能质量检验中心进行检测。结果一出，令人大跌眼镜。

帮办记者从曾先生提供的检测报告“检测结论”一栏上看到，他送检的“香花梨木”样本鉴定结果为西非苏木，“东南亚柚木”样本为油楠木，“东南亚柚木”地板样本则为番龙眼木。

“花了几十万元定制的柜子，质量不好也就罢了，现在连材质都不对。”曾先生说，自己已经向市场监管部门投诉，“因为家具的问题，我家里人对我怨气很大。我现在的诉求就是给我

本应高高兴兴乔迁新居，可青岛市民曾先生近来却在犯愁：自己花52万元定制的实木家具柜体油漆透底开裂、坑洼不平，商家承诺的柜门柜体、房门等材质为香花梨木和东南亚柚木，经鉴定却是西非苏木跟油楠木，东南亚柚木人字拼地板则变成了番龙眼木地板。曾先生要求销售方青岛宏峰木业有限公司退货、更换遭拒。

退货或者换货”。

厂家：同一种木材有多种名称地板有问题愿意更换

8月3日上午，帮办记者联系上销售方青岛宏峰木业有限公司。负责人郭先生表示，西非苏木就是合同内约定的香花梨木，油楠木就是东南亚柚木。“同一种木材，有多个叫法正常。”但对于合同约定的东南亚柚木人字拼地板材质被鉴定为番龙眼木，郭先生称，消费者找的鉴定机构不一定准确，公司也将找第三方重新鉴定，“我们卖的就是东南亚柚木人字拼地板，如果错了，有可能是安装人员拿错货了。我们给他退了就是。”郭先生说，番龙眼木跟东南亚柚木价格是一样的，不存在以次充好。

对于地板缝隙大小不一，存在异响的问题，郭先生表示：“天然纯实木家具是活性的，存在热胀冷缩问题，有自然性的伸缩和变化，这个无法改变。”

而对于部分家具开裂、坑洼不平等问题，郭先生说：“我们的售后人员已经多次去现场处理，如果业主想达到红木家具柜门柜体等一样的工艺，这是做不到的。”郭先生称，实木开裂、有伸缩是正常的，工艺取决于价格，在制作之前已经跟客户说得很清楚了。

业内人士：油楠木和东南亚柚木是两种不同的木头

这些家具的材质真的与合同约定一致，只是一种木材的多种叫法吗？帮办记者咨询了拥有近20年红木经营经验的业内人士安先生。他介绍，西非苏



曾先生提供给鉴定机构的木材样品。

木俗称大叶花梨、香脂花梨、非洲花梨等，主要产地是非洲。这种木材质地柔弱，有淡淡的香味，纹理近似红木刺猬紫檀。

那么油楠木就是东南亚柚木吗？“这是两种不同的木头。”安先生表示，柚木又称胭脂树，原产缅甸、泰国、印度、印度尼西亚、老挝等，是东南亚的主要造林树种，也是世界上贵重的木材之一。高等级的柚木家具表面油脂丰富，手感润滑；柚木干缩系数极小，是木材中变形系数最小的一种，抗弯曲性好，极耐磨，在日晒雨淋、干湿变化较大的情况下不翘不裂。而油楠木别名南洋胡桃木，分布在马来西亚、东南亚、海南等地。

除此之外，安先生称，东南亚柚木跟番龙眼木根本没有可比性。番龙眼木目前市场价在900多元一立方米，东南亚柚木要比其贵很多。

律师建议：选家具不仅要详细了解还应书面约定具体材质

在青岛多年从事法律事务的赵律师告诉帮办记者，据《消费者权益保护法》第二十条、五十五条规定：经营者提供商品或者服务有欺诈行为的，应当按照消费者的要求增加赔偿其受到的损失，增加赔偿的金额为消费者购买商品的价款或者接受服务费用的三倍。如果一旦认定商家承诺产品质量与实际不符，或存在欺诈行为，消费者可以主张退赔权益，向法院起诉。

消费者在选购木家具时，应详细了解并书面约定家具的具体材质，避免“踩雷”。同时要注意保存证据，如商家出具的相关票据原件，对于产品存在的问题拍照录像并加以固定，以便在维权时能如实反映沟通的真实情况和双方各自的过错。

“承诺60天内给退款，这都快半年了，钱却迟迟不见踪影。”市民薛先生在济南非动武体体能龙湖校区给孩子购买了课程，由于个人原因，上课8个月后提出了退款申请，也得到了该培训机构的许可。按流程递交了全部材料后，却迟迟没能如约拿到退款。

记者 王贝芝

市民：起初还给答复后来干脆不回信息了

“为了孩子强身健体，给他报了体能班，课没上几节，后续的麻烦事可真不少。”8月1日，帮办记者与薛先生取得了联系。他表示，自己于2022年2月在济南非动武体体能龙湖校区给孩子购买了培训课程，“当时交了16980元，后来断断续续上了几节课。”薛先生说。

薛先生告诉记者，2022年10月，因工作调动，孩子跟随自己离开济南，“我当时提出退费申请，培训机构也爽快地答应了，要求填写申请表。”薛先生表示，此后由于各种原因，自己一直没回济南办理退费手续，直到2023年3月，才正式填写了退费申请表，“我提交了培训机构要求的全部退费材料，扣除书包、玩具等赠品的费用，应退款13176.61元”。

随后，薛先生向记者出示了“退费申请表”，上面备注了“退款流程和时间通常是申请日起60个工作日”，“到今天为止，已经过去快半年时间了，钱的影子都没见着。”薛先生表示，近半年时间里，自己一直在向培训机构询问退款的进展，“一开始让我耐心等待。当承诺退费期限过了之后，找他们可就难了。”

薛先生表示，起初客服还会答复“负责人正在开会”“正在走财务流程”，后来干脆不回信息了。从薛先生提供的双方聊天记录看，7月25日至27日，面对薛先生的反复催促，客服的确没有作出回复。

培训机构：目前资金紧张协商分三期退还

承诺退款期限60天，快半年了还“杳无音讯”，培训机构为何迟迟不退钱？8月2日，帮办记者来到济南非动武体体能龙湖校区，一位老师正在授课，门口坐着几位等孩子的家长，除此之外并未见到其他老师与负责人。

随后，记者通过薛先生提供的号码，联系了该培训机构一位老师，“情况我不清楚，财务那边有专门负责的人员。”这位老师与记者约定，“下午去了学校问一问负责的老师再联系”，但记者并未等到其回复。

8月2日下午，薛先生找到记者表示，培训机构已经与他取得联系，称此前迟迟不能退款是由于资金紧张，现希望通过与薛先生协商，将该笔款项分三期付清。“每次退4392元，若是同意，初步规划次日支付第一笔，8月底支付第二笔，9月底支付第三笔。”薛先生说。

对于培训机构的方案，薛先生并不满意，此事将如何解决？帮办记者将追踪报道。

联系客服没反应，一万多元退款何时能拿到？
承诺两个月退费，四个多月了还没影