

# 双十一便宜就出手? 在纯网店买家具 后悔不是偶然

当双十一剁手已成为了“新民俗”,家居行业的线上渠道从原来的小小花朵,开出了大大的未来。数据显示,11月1日至11日10时,天猫家装累计诞生188个成交额破1000万元的单品。不过在买得酣畅淋漓过后,不少买家吐槽,没到线下摸过家居,感觉在“裸泳”。售后专业缺失、描述与产品不符、无法体验感知……没有线下体验店的纯家具网店,依然有踩雷的风险。

■新快报记者 何璐诗



■VCG图

## 线上线下的对决

### 非专业买家: 看来我“不配”网购家具

又是一年双十一,朋友圈里洋溢着对于性价比的追逐。与往年不同,Lilian今年的网购订单再不只是衣物鞋袜和化妆品,取而代之的是床垫、浴缸、马桶、油烟机、照明灯……“我以为网购家具会特别方便,原来很多问题我根本预计不了”,一个单身女子买了新房,装修买家具都是自己包办。

Lilian在网上看中了某张原价上万元的“贵妇床垫”,双十一终于等到特价,果断下单,看着“卖家已发货”这几个字,已让她的期待达至最高点。兴奋没有维持很久,这天在逛线下家居店时,顺便也看一看其他床垫,店员走过来热切地问:“喜欢这个?你床的凹位可以放多厚床垫?看看适不适合。”Lilian马上被问倒,这个问题她压根没想过,方才想起网购的“贵妇床垫”并没有留意厚度是否适合自带海绵靠垫的床架……果然,主动询问淘宝客服后发现,只能与网购的床垫“说再见”。

类似的“始料不及”接踵而来,网购的浴缸也因尺寸问题,进不了浴室门,需要把门拆了,浴缸才能勉强进去……Lilian忍不住诚实地反省,“或许网购家具不适合女买家,网购的人需要很自信,啥都懂。”我还是需要体验与专业指导,网购家具卫浴的时候,有些问题根本不知道,所以就不会问。但线下门店销售会主动问你问题,知道你适不适合。”Lilian表示,以后1千元以上的家具,都会选择线下店铺。

从业装修13年的陈师傅表示,类似Lilian的网购问题时时有发生,“仅仅依靠自己的一把卷尺量房间的高度、周长,来判断来家具,是极不精确的,很容易出现很大的误差。沙发拿不进门,柜子太高或者太低,有转角无法与墙面紧贴等等。卖家说可以退回来重发,但家具这种大型物件,搬运成本也需要自己承担。”

## 罗永浩直播力荐款网红餐椅 ZAOZUO

### 买家表示:色差是“整容级别”

今年双十一,家装行业表现亮眼。数据显示,11月1日至11日10时,天猫家装累计诞生188个成交额破1000万元的单品,林氏木业、全友家居、源氏木语、索菲亚、欧派等36个品牌成交额突破1亿元。

与往年一样,销量上榜的品牌既有线上渠道,也有线下实体店可供顾客体验。而没有实体店的纯家具网店,某些即使有不俗的口碑,仍然存在买家吐槽色差等问题。在

网红店“ZAOZUO天猫旗舰店”上,不少买家购入了罗永浩直播的力荐款——799元实木餐椅。记者发现,有部分评论显示“凳腿存在严重色差”。卖家解释表示色差只是因为拍摄加入灯光效果,以及电脑显示屏色温的原因导致,但买家认为是有“整容级别”的货不对板。记者注意到,在ZAOZUO旗舰店的“店铺印象”中,“描述相符”这项得分为4.8,低于同行0.82%。

事实上,由于光线环境不同,背景不同,甚至色系搭配不同,通过屏幕看到的家具颜色都会存在较大差异。而不同的显示器或手机屏幕之间,同样有不可避免的偏色。网购家具由于只能通过产品的图片来选择,就容易出现偏色的问题。陈师傅表示,“深色系的家私,特别是实木+油漆的家私,工艺要比浅色的更复杂,有较多的人为因素,所以比浅色系的更容易出现色差。”

## 淘宝店“BTZY半躺主义”沙发明显塌陷

### 卖家:几公分误差是合理范围

沙发是宅家时玩手机的“小窝”,是看电视、吃零食、枕大腿的媒介,是下班劳累一天后的发泄地……然而,没有真正试坐便购买的沙发,即使设计非常满意,但面料、填充和框架,在送货前依然是无法感知。

在淘宝店“BTZY半躺主义”内,记者发现部分买家对于坐垫的填充程度和支撑感有不满意的情况。“不过半年的时间,没坐几下就明显的塌了。我今天拿量尺量了一下,第一批的三人位明显比后面下单的脚矮矮,然后卖家说几公分的误差是合理范围,一个坐垫明明就10公分,几公分误差是合理范围。”买家发出此评论后,不少准买家跟帖表示“不敢买了”,最后商家回复“给买家免费邮寄新升级的坐垫”。

事实上,沙发填充物除了影响

沙发舒适感和寿命外,与人体健康更息息相关。上海市质监局曾发布的沙发产品质量安全风险预警,33批次沙发样品检验中,皮革面料中的甲醛含量有2批次超出参考要求,填充物中甲醛释放量有16批次超出参考要求,填充物中TVOC释放量有8批次超出参考要求。沙发的纺织品、皮革等面料有可能因生产工艺、储存或运输等原因,残留或产生甲醛、六价铬、富马酸二甲酯。而内在的沙发填充物容易存在甲醛、TVOC等挥发性化学物质污染的现象。如购买沙发后发现存在刺鼻、难闻的异味等现象,则有可能存在一定的质量安全风险。

Lilian向记者表示,网上确实有自己懂憬的沙发款式,但已没有“碰运气”的勇气,即使网购,也只会选

择有线下店的旗舰店。维家思卖场的某沙发品牌店员向记者表示,“买任何沙发都要试坐,甚至试躺,把握自己适合的松软度。过于松软的沙发,未必是质量有问题,但坐下去会有‘陷落感’,对人体的脊椎会产生影响。”记者走访线下卖场发现,不少店员还是表现主动,例如介绍面料时,会着重解释沙发的面料的环保性、耐磨性和抗污性。

有业内人士认为,不管是线上还是线下,家具产品除了拼设计,更是拼服务和专业度。尤其在消费者经验缺失的情况下,更加不可以单凭价格进行购买决策。多逛卖场,网购时多跟客服沟通,才能减少踩雷。网购前必须在购买前确认是否送货上门,是否提供安装服务以及如何退货收费等细节。