

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“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

又是一年的双十一，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“贵妃床垫”，双十一终于等到特价，果断下单，看着“卖家已发货”这几个字，已让她的期待达到最高点。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到，方才想起网购的“贵妃床垫”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有机会存在较大差异。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，就很容易出现偏色的问题。陈师傅表示，“深色系的家具，特别是实木+油漆的家具，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，第一批的三人为明显比后面下单的脚凳矮，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，网上确实有自己憧憬的沙发款式，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。网购前必须在购买时确认是否送货上门，是否提供安装服务以及如何退货收费等细节。