



## 行业消费痛点

- 卖场内外折扣不一
- 网购家具建材常见低价陷阱
- 家居品牌以次充好、虚假宣传,产品质量难以得到保障
- 退意向金难、报价与实际不符、拖延工期、装修质量、售后服务差
- “包修、包换、包退”频现纠纷

**安**装仅三天就变成“跷跷板”的储物床,私下收取费用后就失联离职的设计师……提起去年在欧派家居正佳广场店消费的经历,广州市民程女士(化姓)很是糟心。花了近三个月的时间维权,她的诉求才得以解决。

事实上,程女士一家的遭遇并非孤例,新快报记者调查发现,不少消费者在购买定制家居后,虽然遇到的问题不尽相同,但在维权上,几乎都经历了售后服务“踢皮球”、多平台投诉无果、政府部门介入、个人社交平台或媒体曝光、与公司再次协商等一系列“循环”,维权时间短则两三个月,长则有半年之久。

■采写:新快报记者 梁茹欣  
■制图:廖木兴

## 床铺三天变“跷跷板”,所谓定制却出现尺寸偏差,市民感叹维权难 买家投诉欧派家居频遭“踢皮球”

### 床铺三天变“跷跷板” 设计师收款后“失联”

2020年8月,程女士在欧派家居正佳广场店花费4万元购买多款家具,其中包括一张5000多元气压储物床,当年12月底,储物床在程女士家安装完毕,但使用不到三天,床板就翘起近45度,一名成年男子需全身用力才能将其压平,但松手后稍不注意又会弹起,如同一块“跷跷板”。

屋漏偏逢连夜雨,程女士原先一直沟通对接的设计师,也在拿到程女士丈夫李先生转账相关安装费用后不久便“失联”了。原来,在程女士下单后,欧派家居正佳店指派了一名刘姓设计师负责她家的沟通对接工作。

“当时我老公想做柜饰的灯带,并把

柜门换成玻璃门,门店报价一套做下来要19000多元,但设计师说直接转账给他,只要9000多元就能做了。”出于对欧派家居及其员工的信任,李先生前后分三次将8009元转账给刘姓设计师,还向其介绍的灯具安装师傅转账1900元,四笔款项合计9909元。

然而,刘姓设计师收款后一直未落实柜饰的安装,之后还干脆“失联”了。程女士夫妇称,他们发现不妥便向天河警方报案,警方建议其与家居公司协商解决,两人又向欧派家居总部投诉,此时才得知该设计师早已离职。由于这笔款项并未进入公司账户,欧派家居称这是员工的过失,不愿受理投诉并提议报警处

理。

时间一晃到了2020年12月底,程女士多次联系售后服务,对方始终坚称与公司无关。眼看协商无望,程女士一家决定整理资料诉诸法律,而欧派家居则在农历新年后联系李先生,承诺退还其中的8000元,剩下的1900多元仍需协商。

至于储物床翘起和餐桌配件缺失等问题,程女士曾一度态度强硬,要求欧派换货或赔偿,而对方最终只是派人上门维修。

最终,经过新快报等多家媒体跟进报道后,程女士于2021年3月12日告诉记者,欧派家居已经退还9909元。耗时近三个月的维权尘埃落定。

### 床体设计出现偏差 维权路上甚为艰难

2020年8月,阳江市民林先生(化姓)在欧派家居阳江东汇城店花费数万元定制家居。签订合同并全额付款后,林先生明确表示需要定制一张1.2米的床。“当时设计师发图给我确认的时候,附带一大堆尺寸参数,我们根本看不明白。设计师说不用我们看明白的,看设计就行,结果埋下了坑。最后床体只有1.17米。”

林先生说,除此之外,由于装修过程中施工不当,林先生的家里的墙体、插座有多处损坏。

针对床体的设计偏差,林先生于2020年11月9日开始多次联系销售人员,对方以符合合同条款中的误差允许范围,拒绝受理。直至2021年1月底,在“粤省事”平台和市场监督管理部门的介入

下,品牌方才向林先生支付500元,双方达成和解。

林先生表示,由于自己下单时是全额付款,后续出问题后便难以维权。“出于维权成本考虑,我们的诉求是比较简单的,只要求商家正视我们的需求进行改进,或者做出一定赔偿。就这么简单的诉求都耗时那么久。”林先生说。

### 口头承诺随时退款 实际半年未有下文

相较上述的两位消费者,佛山市顺德区的赵女士(化姓)至今还在维权的路上。去年6月,赵女士到北滘镇的一家欧派橱柜专门店定制橱柜选购。在门店沟通时,销售人员根据赵女士提供的房屋尺寸估算后表示,1.8万元就可按其要求全包,若有不合适可以随时退款,“我当初说实量之后再给定金,但对方表示误差不会有很大,最多相差几百元。门店销售和设计师都说随时可退。”赵女士说。由于当时也意向欧派家居,赵女士当即下单交付了1万元定金。

等到上门量尺确定报价清单时,销售人员却表示当初漏看了吊柜,少算了2米,原本“1.8万元全包”变成了需支付2.5万元左右。赵女士觉得该方案超出预算,于是向商家申请退款。销售人员表示要先退回合同单据,才能申请退款。为此,2020年7月22日,赵女士将礼品和合同单据一同退回。然而,直至2021年3月份,退款事宜迟迟都没有下文。

赵女士提到,去年8月,她通过12315热线向当地市场监督管理部门投诉过此事。在经历了三四次的协商沟通后,市场监督管理部门以商家售

后不同意投诉人的诉求,调解未达成协议为由,决定终止调解工作。同年11月,赵女士前往公安局报案,警方联系双方进行调解。“对方的态度依然强硬, just说不退。警方说属于合同纠纷,不能立案,建议我们走法院。”赵女士无奈地说道。

其间,赵女士也曾多次向欧派家居总部投诉。“总部投诉后,经销商回复过三天给答复。”3月12日,赵女士告诉新快报记者,“但到现在还在等消息,还没说能不能退。销售人员说可以退,但门店领导说不可以,总之就是踢皮球。”

### 2020年共受理8495件房屋装修类投诉

据中国消费者协会数据显示,全国消委组织2020年共受理8495件房屋装修类投诉。据广州消费者委员会透露,去年全市消委会接到有关家装类服务(含定制家具)的投诉有上升趋势,装修材料猫腻多、装修合同套

路多、隐蔽工程缺陷多和定制家具问题多等成投诉热点。仅黑猫投诉平台,在“家居”行业中,欧派家居的投诉量远超同行业其他企业,截至3月12日,其累计投诉量有432件。

3月4日,新快报记者就相关案

例向欧派家居集团股份有限公司品牌总监发去采访提纲。3月5日-12日期间,新快报记者曾多次联系该负责人,但对方并没有回复信息或接通电话。截至记者发稿时,对方仍未对此做出回应。

## 律师建议

## 购买前做好筛选 选择可信任品牌

针对这些案例,广东济方律师事务所杨晓栋律师表示,如果员工是代表公司收取费用后失联或离职,公司肯定要承担相应的法律责任,消费者也可以通过消协、工商等相关部门投诉,从而维护自己的权益。

在购买定制家居时,商家往往要求消费者先签订合同再确定设计要求,杨晓栋对此认为,定制家居消费过程中,买卖双方会达成口头或书面的协意,它

是一种合同的存在,对于消费者而言存在一定的法律风险。“比如交付定金后商家无法满足需求,而定金是有担保性质的,如果是消费者原因不做了,定金可以不予退回,如果是商家原因无法履行,商家也要双倍赔偿。”杨晓栋建议,消费者前期一定要做好筛选,选择可信任品牌,明明白白消费。

此外,对于此类投诉案件,本报记者将会持续关注报道。

## 避坑指南

- 认准品牌的官方销售渠道
- 网购及直播带货类“云消费”需谨慎
- 购买时看好质量,问清楚售后服务再入手
- 定制类家装产品需与商家签订详细合同,将各个细节写入合同中,并索取检测报告、发票等凭证,以便日后维权时用。