

# 定制家具上演“罗生门”

## 衣柜变形消费者维权2年未见解决

### 欧派:买家反复且诉求过高

“有家、有爱、有欧派”这句耳熟能详的广告语,对于广州的李女士(化名)来说,成为了她心中的阴霾。2018年,购买欧派定制衣柜出现质量问题后,李女士走上了历时两年多的维权道路。直至今日,她的问题都未能完全解决。欧派家居则回复新快报记者称,“曾与李女士多次协商,但因顾客反复提出不同且过高诉求,双方未能达成一致,后续愿意处理消费者合理诉求。”

■新快报记者 梁茹欣

#### 市民投诉 安装未做封边致板材受潮,若重做还要顾客给钱

2017年11月,李女士在欧派家居广州车陂旗舰店定制了全屋的衣柜、橱柜等家具,并当场缴纳全款2.5万余元。次年2月,欧派家居上门配送并安装。然而,仅仅3个月后,李女士就发现其中一个房间的衣柜柜门开关有些不顺畅,于是联系欧派家居上门维修。“一开始,装修师傅调一下门铰就能用,但没多久又不好开关了,他们上门来修了好几次,就是搞不掂。”李女士向新快报记者抱怨说。

为了弄清楚原因,2018年11月,欧派家居工作人员拆下了部分柜体,终于发现了柜门开关不顺的原因。

原来,欧派家居在安装时,没有针对衣柜与墙面接触的地方做封边处理,导致板材受潮变形,衣柜无法正常使用。而在发现问题后,李女士多次与欧派家居沟通,要求商家免费更换,但沟通无果。“欧派的售后表示无法退换,只能重做,还要我们承担重新定制的一定费用。”李女士无奈地说道。

时间一晃到2020年2月,事情迎来了转折点。由于从衣柜拆下的板材、柜子等配件已受潮变形,无法恢复原状,李女士向广东省装饰行业协会消费者专业委员会咨询相关事宜后,决定进行质量检测。

据她介绍,在与欧派方面沟通并达成一致的情况下,她在2020年5月找来第三方机构进行质量检测,并垫付了检测费。

“欧派当时派人全程见证了检测过程,对鉴定结果当场签字认可。检测报告出来后,我也送达了一份给对方。”令李女士意想不到的是,即便检测报告明确显示产品不符合相关规定,理应由商家承担费用,但时至今日,围绕李女士提出的退货、支付检测费5600元、恢复墙面等诉求,双方仍未能达成一致。李女士只能继续通过黑猫投诉、新快报等渠道维权。

#### 记者上门 成品与设计图纸多有不符,颗粒板无封边处理

2021年4月18日,新快报记者李女士家中观察发现,原本安装衣柜的房间顶部有一道明显的黑印,从衣柜拆下的板材及配件被随意地放置在房间角落。“天花板的黑印是由于衣柜受潮之后留下来的。”对此,李女士颇为无奈。

李女士提供的鉴定意见书显示,儿童房间衣柜拆下的板材没有封边,并且发霉发黑,不符合《木家具质量检验及质量评定》表4外观第26款“人造板部件的非交接面应进行封边或涂料处理”。此外,还存在“橱柜高柜门与图纸不一致”“橱柜门板有透孔图纸无反映”“儿童房间衣柜长度为162cm,图纸为165cm”“主卧衣柜推拉门实际为两

扇门,图纸为三扇门”等问题。

出具鉴定意见书的检测机构名为“广州市装付宝装饰工程质量鉴定有限公司”,其单位介绍称,在装修工程质量鉴定与造价评估方面,该公司系获得广东、海南、江苏、浙江等省份高级人民法院认可的司法鉴定单位。

在广州司法鉴定网等网站上,新快报记者查询到了该公司的相关鉴定资质信息。

经新快报记者查询发现,知乎官方认证的账号“欧派高端全屋定



■李女士家中的黑印从天花板向下延伸,墙面似有剥落迹象。

制”早在2018年,回答颗粒板封边处理等相关问题时,表示“实木颗粒板的缺点是边缘粗糙,容易吸湿,所以用实木颗粒板制作的家具封边工艺尤为重要”。

#### 欧派回复 产品无质量问题,迟迟未见归咎于买家

4月20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起采访。欧派家居方面回应称,公司在接到李女士的反映后,便多次上门查看并协商解决办法,但因双方对责任判定有异议,顾客反复提出不同诉求,导致一直无法达成共识。

欧派家居向记者提到,工作人员上门勘查后发现,儿童房的衣柜之所以出现问题,主要是因为李女士家里的湿度过高。对于公司提出的重做或退换有问题的柜子的方案,李女士一直表示不同意。“对方之后还提出了精神赔偿、全部退货、检测费赔偿、律师费1000元、拆柜后墙面拆坏赔偿等不同诉求,

我们实在无法答复。”

至于颗粒板没有封边问题,欧派家居解释道,顾客家里的天花为有造型的石膏线,为了使产品边缘板件尽量与墙体吻合,安装人员会进行现场裁切。“现场裁切是不会有封边的。由于这部分是边缘板件,起装饰作用,也不会影响到柜体结构。”

值得一提的是,由于双方目前对于检测费用有分歧,李女士的退货和恢复墙体等两个诉求也未能实现。对此,李女士仍态度坚定,认为“是她的责任,就由谁出检测费”。而李女士订购该批家具的《欧派产品购货合同书》中,质量要求一栏也明确写明,“若产品不符合

合同约定的标准的,则检测费用由乙方承担,并赔偿因产品质量问题而造成的损失。”

欧派家居则表示,李女士自行委托第三方进行产品质量检测,并未检测出产品有任何的质量问题,故不承担此检测费用。此外,针对尺寸不同问题,欧派家居在该检测报告出具时,已将现场情况与当时负责的设计师进行核对。“设计师反馈前期口头已与用户进行沟通过相关事宜,认为目前的设计符合安全使用需要。”欧派家居回应称。

欧派家居还曾在黑猫投诉上回复此事件称,“因客户诉求过高,未能达成一致。”

广州市装付宝装饰工程质量鉴定有限公司

鉴定意见书

(监鉴)字(2020)第053号

3.2 不符合《木家具质量检验及质量评定》表4外观第26款“人造板部件的非交接面应进行封边或涂料处理”经现场勘查:男孩房间衣柜拆下的板材没有封边,并且发霉发黑。参考资料如图所示:



3.3 衣柜不符合设计图纸。经现场勘查:男孩衣柜长度为162cm,图纸为165cm;主卧衣柜推拉门实际为两扇门,图纸为三扇门。参考资料如图所示:

■李女士出具的鉴定意见书显示,板材无封边且发霉发黑。

#### 律师说法

#### 若产品检测不合格 费用应由商家承担

针对李女士的案例,广东国鼎律师事务所合伙人、公益律师廖建勋接受新快报记者采访时表示,根据消费者权益保护法相关规定,装饰装修产品的质保期为6个月。在这6个月中出现质量问题,消费者有权要求商家进行维修、更换甚至退货。在这个案例当中,由于经过多次的维修都未能达到效果,消费者可以主张免费更换。若是商家表示无法更换只能重做,那应该由商家自行承担所有的费用。

此外,消费者找有资质的第三方做了质量鉴定并垫付了检测费。若证明经营者提供的商品不符合质量规定,即使双方没有口头或书面等约定,检测费用也应该由经营者承担。

廖建勋律师建议道,“面对这类纠纷,消费者一方面可以与经营者进行沟通协商,另一方面可以向消委会提出调解申请。同时,针对经营者拒不履行退换货这一义务,消费者可以向市场监督管理部门提出投诉。如果市场监督管理部门认定经营者有这类违法行为,可以对它们作出相应的行政处罚。在以上情形都行不通的情况下,消费者还可以依法向人民法院提起诉讼,或者依据合同约定向仲裁机关提起仲裁,以维护自己合法权益。”

此外,对于此类投诉案例,本报记者将会持续关注报道。