

# 四万多元的定制沙发短了 13 厘米

广州胡女士在吉盛伟邦(琶洲店)有此遭遇,事发三个多月纠纷仍未解决



■沙发的长度,比定制尺寸短了13厘米。

“我怎么都没想到,在吉盛伟邦(琶洲店)能买到假货。”广州的胡女士对新快报记者说道。

选购使用期长、价格不菲的家具,不少消费者都会选择到品质有保障的大型家私卖场进行体验及采购,图的就是一个全方位的保障。不过,据胡女士反映,今年3月份,她在吉盛伟邦琶洲店的穗港欧陆家私门店定制一套价值45058元的沙发后,就引来了很多烦恼:收到的实物无论是材质还是尺寸都让她觉得货不对板。后续还发现,该品牌的生产商早已注销,商家在收回沙发后便拒绝退款。投诉协调至今,胡女士耗费三个多月都未能顺利维权,至今仍钱货两空。

■采写:新快报记者 毛静 梁茹欣  
■图片:受访者供图

■手写的产品合格证。



■摆在吉盛伟邦(琶洲店)的“皮匠大师”沙发,看起来相当奢华。

## 投诉

### 花数万元定制沙发结果发现货不对板

3月25日,胡女士在海珠区吉盛伟邦琶洲店的穗港欧陆家私门店定制了一套名牌为“皮匠大师”的沙发。胡女士称,在门店选购时,沙发试坐感觉非常舒服,产品外观、皮质看起来也很不错。“销售跟我介绍了他们的皮质和填充物都是最好的,也有自己独立的品牌工厂。”价格那么贵,又是在吉盛伟邦(琶洲店)这样的大型家私商场,经销售人员的一番游说,胡女士当即放心下单购买并支付了2.2万元订金。穗港欧陆家私门店给她出具了《收款收据》。

4月16日,销售人员通知胡女士前往佛山的工厂验收。考虑路程太远,胡女士委托工作人员帮忙检验并支付了2万元左右的尾款。两天后,收到实物时胡女士犹如被浇了一头冷水:送上门的沙发无论是材质,还是尺寸都与她原先的要求大相径庭。

“我要求的是门店里最硬那套的坐感,但收到的实物坐上去却是软的。人坐下整个皮都下陷,用手一推皮都鼓了起来。填充物也不是卖场所看到的类型。连尺寸都短了13公分,沙发走线歪歪扭扭的。”据胡女士称,当时双方约定沙发总长定做3.27米,实物测量却只有3.14米。“收到的沙发连生产合格证都没有,然后我就要求商家把沙发拉走。”气愤之下,胡女士赶紧联系商家退货退款。

据记者了解,今年2月1日开始实施的GB/T 39016-2020《定制家具 通用设计规范》规定,软体家具(床垫、沙发等)外形尺寸偏差应在±10mm范围内。



■胡女士称,收到的定制沙发实物,与在店内体验的截然不同。

## 发现

### 2008年成立的“皮匠大师”已注销“白纸黑字”产品合格证乃商家手写

“至今过去三个多月了,他们都没有退款给我。多次跟他们交涉,对方提出解决方案是让我选购穗港欧陆家私的其他品牌产品。若仍坚持退款,便要扣除5%的费用。”几番交涉无果,胡女士于是向12345热线投诉。

6月22日,胡女士与政府工作人员前往穗港欧陆家私门店协商。令她气愤又无奈的是,商家当场出示的产品合格证竟为手写,并没有技术监督检验部门的相关报告。

据穗港欧陆家私官网信息显示,穗港欧陆家私成立于1994年,目前在广州有超过40家门店,配备家居顾问200余人,驻店设计师30余人,遍布广州各大家具市场。旗下代理了“红苹果”“左右沙发”“米洛”“华师傅”等众多家居品牌,并“承诺所有产品真材实料,正品出售”。

7月11日,新快报记者致电穗港欧陆家私相关工作人员,希望作进一步采访,向对方表明记者身份后,后者便挂断电话,并未就此事作出回应。记者后续还多次联系,对方手机均提示通信繁忙,暂时无法接通。

此次纠纷发生后,出于对商家的不信任,胡女士对商家及购买的品牌上网搜索

了一番,然后发现“皮匠大师”的生产商早已注销。

据天眼查显示,该品牌的生产商名为“东莞市皮匠大师家具有限公司”,位于东莞市东成桑园管理区,2008年成立,目前是注销状态。

“我向卖场的售后投诉过一次。对方说没办法,商铺目前也不承认有问题。”胡女士提到,第一次向12345热线投诉时,吉盛伟邦琶洲店便与胡女士进行过协商调解,之后便没有了下文。“穗港欧陆家私有好几个品牌都在吉盛伟邦的平台上,我觉得卖场是担心品牌会集体退租。”此外,新快报记者在该企业官网中“行业责任”一栏了解到,该司标榜为“高品质家居品牌过滤器”,对厂商的诚信经营与产品质量严格监督,但该商铺售卖的品牌早已注销。

针对胡女士的案例,7月12日,新快报记者向吉盛伟邦琶洲店发起采访。该司称暂时不接受采访。截至记者发稿,吉盛伟邦琶洲店仍未对此事作出回应。此外,胡女士当天12:11向新快报记者表示,商家已同意全额退款,但至今没有兑现。

本报记者将持续跟进相关事件发展情况。

## 点评

### 商家涉嫌欺诈 卖场未尽监管责任

针对胡女士遇到的问题,北京市盈科(广州)律师事务所黄泽宇律师接受新快报采访时表示,作为经营者的穗港欧陆家私如明知其产品为假货,仍然对消费者实施了出售该假货行为的情况下,实则构成欺诈行为。

作为场地出租者的吉盛伟邦琶洲店又该承担什么责任呢?黄泽宇律师认为,消费者到吉盛伟邦琶洲店购物,首

先认可的是吉盛伟邦琶洲店的诚信度和影响力,其次才会认定其购买的品牌。吉盛伟邦琶洲店应当负有监管责任,以妥善地维护消费者们的合法权益。消费者在吉盛伟邦琶洲店遭到欺诈而利益受损的,可以向吉盛伟邦琶洲店或者穗港欧陆家私来主张权利要求赔偿损失。若吉盛伟邦琶洲店已向消费者赔偿相应损失的,可以就该损失再向穗港欧陆家私进

行追偿。

黄泽宇律师建议道:“在遇到此类情况时,消费者应当第一时间通过各种方式固定、收集好有关购物证据,包括购销单、买卖合同、发票、收据、金额支付记录、与商家就定制产品规格进行确定的记录等,在证据准备充分的情况下,再通过各类型渠道开展维权工作。”