

定制家具货不对板,法院一审判赔50万

惠州一消费者为保留证据新房2019年空置至今,每月花3000多元另行租房

三年前,广东惠州的侯先生花费十多万元在“啄木鸟世家”门店定制了一套实木家具,但等安装好后侯先生却傻了眼:当初在门店看到的精致木柜和自家的木柜完全货不对板,掉漆、有刮痕、有毛边……在维权过程中他甚至发现自己选用的俄罗斯樱桃原木竟然变成了杨木和人造板。经过历时三年的漫漫维权路,2022年2月23日,惠州市惠城区人民法院作出判决,商家需向侯先生赔付50万余元。

对于该判决,涉事门店负责人喻先生表示将会提起上诉,而“啄木鸟世家”品牌方认为不排除有经销商“挂羊头卖狗肉”。

■新快报记者 庄嘉宝 文/图



■涉事的“啄木鸟世家”门店位于惠州市惠城区三环装饰城。

起因

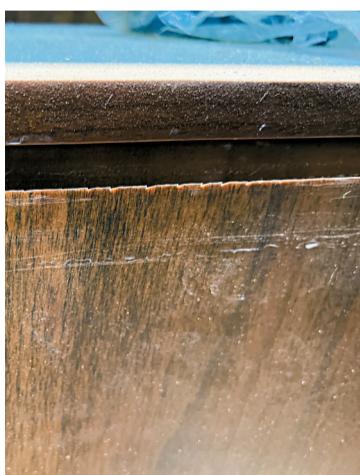
斥巨资定制实木家具 到货发现货不对板

市民侯先生到广东惠州打拼已有20个年头,终于在2017年买下房子正式安家,计划2019年年底入住。2019年8月21日,侯先生经人介绍到位于惠州市惠城区三环装饰城的“啄木鸟世家”门店定制了总价13.5万元的书柜、衣柜、鞋柜等家具,用料为俄罗斯樱桃原木,并当场支付了5万元定金。2020年1月16日家具运抵家中后,翌日侯先生再支付了5万元工程款。

原本剩余尾款应在家具安装完毕后付清,但安装时候先生发现严重货不对板。侯先生告诉记者,新安装的柜子部分板面出现颜色不均、掉漆和划痕,柜角磕碰损坏,边缘也有参差不齐的毛边,和自己在门店看到的样板完全不同。“有一面墙的柜子,油漆面有三种颜色,拉手伸不进去手,木刺和木芯都裸露着,我当时就问这些家具真的是‘啄木鸟世家’品牌生产的吗?因为大品

牌不可能做这么差。”侯先生还说,原约定的进口意大利沙利奇门铰也被换成某国产品牌。

因为着急入住,当时侯先生提出加钱更换新的柜门却被门店拒绝。迫于无奈,侯先生于2020年6月12日向惠城区市场监督管理局提交了《关于惠州市惠城区啄木鸟建材营销部售卖假货的举报信》,投诉其提供的定制家具及五金配件涉嫌掺杂、掺假,以假充真、以次充好。



■新安装的柜子,存在毛边等问题。

维权

消费者认为商家有调包嫌疑 市场监督部门最终未认定

惠城区市场监督管理局展开调查后未在门店发现俄罗斯樱桃木相关宣传信息,门店还表示产品变动是经由双方通过口头或微信沟通,没有签订最终的合同清单。此外,广东省门业协会出具证明指出市场俗称的“俄罗斯樱桃”其实是“青杨蒸煮碳化实木板”,没有量化的标准。最终该局认定:双方对合同约定的内容存在较大争议,属民事纠纷;侯先生所购产品属定制半成品,无统一产品质量标准,且门店提供了其他品牌门铰等产品配件的质量

检测合格报告,不能认定其存在产品质量问题。因此,门店的违法事实不能成立。

对此,侯先生表示不服并向惠州市市场监督管理局提请行政复议。他指出,惠城区市场监督管理在门店和厂家抽调出的订货单显示前者的材料木种为“俄罗斯樱桃”,后者却变成“俄罗斯樱桃纹路”,存在调包嫌疑。同时,他否认曾和门店沟通更换产品。2021年1月12日,惠州市市场监督管理局责令惠城区市场监督管理局对侯先生的举

报事项继续调查。

2021年2月1日,惠城区市场监督管理局对此案重新立案调查。由于门店仅能提供有“板材用料增减”“工厂制作材料有些出入”等内容的微信聊天记录,无法认定双方达成更换产品的口头约定,该局于2021年4月23日向门店下达了《行政处罚决定书》,给予罚款3000元的行政处罚。但对于侯先生质疑产品被调包,该局认为“俄罗斯樱桃”没有量化的标准,无法就此作进一步调查。

起诉

木柜材料经鉴定非俄罗斯樱桃木 法院判决商家假一赔三

此外,侯先生还在2020年10月向惠州市惠城区人民法院提交了民事诉讼状,请求法院判令解除原、被告双方签订的《实木定制产品合同》,判令商家双倍返还定金、退还货款、赔偿商品价款三倍等诉讼请求。侯先生认为,商家使用贴皮板、杂木板冒充俄罗斯樱桃木,门铰从进口品牌更换成国产品牌,存在欺诈行为。

被告惠州市惠城区啄木鸟建材营销部辩称,双方的定制合同已基本履行完毕,不存在所谓的掺假掺杂以假充真的行为、不存在欺诈,部分材料及价款的变动均已在微信沟通过程中告知。侯先生未按照合同约定按时支付工程剩余尾款,构成了合同违约,相关定制产品也无法再次转售。侯先生的诉求应当予以全部驳回。

随后,侯先生通过法院委托广东产品质量监督检验研究院进行鉴定,结果令人大吃一惊:从侯先生家提取的木柜样品中,17块为杨木原木,7块为人造板。2022年2月23日,惠州市惠城区法院一审判决,解除双方签订的《实木定制产品合同》;被告惠州市惠城区啄木鸟建材营销部返还原告侯先生货款50000元、定金50000元、支付鉴定费106509元等;支付合同价款三倍的惩罚性赔偿300000元。



■为鉴定而锯开的柜体木材,明显可见是夹板。

历程

为保留证据已空置数年 小区内租房每月3000多元

记者联系上惠城区三环装饰城“啄木鸟世家”门店负责人喻先生,他解释道:“合同材料清单有三种板材,并非单一采用俄罗斯樱桃木,还有免漆环保板和贴皮。”他表示,门店把图纸发给厂家后,厂家可能会对材料有所调整,但材料变更他都已经告知客户,因此自己不存在欺诈行为。

就此事,记者咨询了“啄木鸟世家”品牌母公司佛山市南海盈康创建家居制造有限公司。相关负责人颜先生表示,“啄木鸟世家”在全国有上百家经销商,不排除有经销商“挂羊头卖狗肉”的可能。该公司在2020年5月曾出具一份情况说明,其中表明侯先生家的平板柜门、实木抽桶、实木抽面、实木台面等由此工厂生产。“也有可能经销商为了做生意,有一部分产品是我们工厂生产的,也会用‘啄木鸟世家’的名号。”颜先生说。

3月7日,记者来到侯先生的家中,看到这里还保持着装修的样子,为鉴定而锯开的柜体木材明显可见是夹板。

维权历时三年,侯先生一家都耗费了巨大的精力。侯先生的妻子告诉记者,为了保留证据,房子从2019年空置到现在,“因为小孩在这上学,我们只能在同小区租房住,三年来每个月要付3000多元租金,这个钱又由谁来付呢?”如今,侯先生需要商家来拆除已安装的家具才能重新装修,入住的日子仍然遥遥无期,他表示:“希望我的案例能给广大消费者一些提醒,如果遇到类似情况,要勇敢站出来维权。”