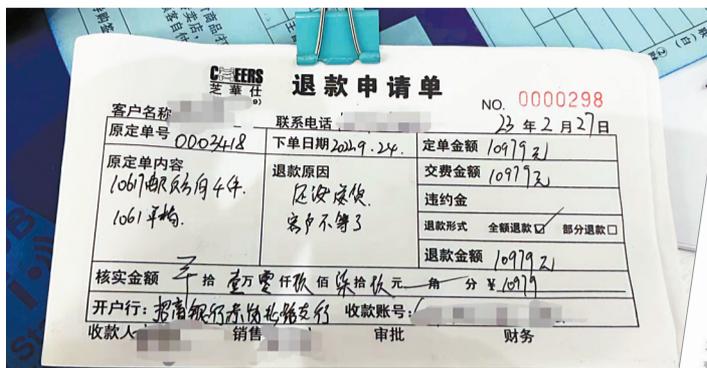


购买芝华仕沙发半年仍未发货

消费者遭遇商家“套路”，申请售后却无果

相较于其他商品，家居产品动辄1-3个月的超长预售期，曾不少被网友调侃“下单后才开始栽种做家具的木头”。近期，新快报记者接到多起关于芝华仕逾期发货的投诉。在随后的调查发现，即使生产线已经不再受到疫情因素影响，产品延迟发货、不发货的情况并没有得到改善。在企业、经销商、消费者三方关系中，消费者大多时候都处于被动状态，他们要如何走出商家“套路”，仍是一道待解之题。



■新快报记者 梁茹欣 受访者供图

■2023年2月27日，消费者李女士向芝华仕提出退款，直至3月21日，这笔钱仍未退回。

市民投诉：

花费上万元购买沙发，却半年不见踪影

消费者李女士(化名)告诉记者，2022年9月24日，她在红星美凯龙广东1号店的芝华仕门店全款订购了总价值1万多元的沙发。商家承诺在40-60天内发货，然而直到今年3月中旬，她在经过多次协商，并且拿到门店给出的“退款申请单”的情况下，既没有拿到沙发也未收到退款，整个过程已经拖延近半年。

李女士表示，其间多次要求尽快送货但屡遭推诿。“商家总以再过两天为由敷衍搪塞，导致事情一拖再拖，年前的搬家计划也一再延期。”在所有协商沟通均宣告失败后，她决定走诉讼程序。

消费者林女士(化名)则是2022年10月3日在山东省济南市全款购买一款芝华仕沙发。按照合同约定时间，货品应该在2023年1月初交货。但同样遭遇延期发货的情况。“今年1月，商家说月底能到货。待到2月底的时候，又说皮料才刚刚到位，还要再等等。”

林女士表示，眼看收货无望，于是在3月中旬与店长沟通退款事宜，对方提出要将产品赠品和抽奖礼品全部退还后，才能申请退款，并在退款申请完成后的15个工作日内就能收到钱款。但截至目前，这笔钱款仍未到账。

对于商家给出的逾期发货理由，上

述消费者均提到，前期商家由于疫情不可抗力因素影响发货，表示可以理解。可是之后商家依旧是“催了几个月，仍原封不动”，难免让人恼火。

客服回应：

逾期发货、退款困难或系经销商所致

实际上，前述两位消费者的遭遇只是冰山一角。2022年12月9日，新快报曾报道过两位消费者在当年“双11”期间，花费数千元购买芝华仕产品却被拖延交货。近期，同样检索新浪微博、黑猫投诉等公开平台，发现今年以来仍有不少消费者投诉芝华仕多次逾期发货、退款困难，甚至出现部分门店关闭、找不到经销商等情况，涉及的地区包括且不限于广州、济南、沈阳、南宁、鞍山等。截至3月23日，芝华仕在黑猫投诉平台上的累计投诉量已达到1450起，近30天的投诉量为42起。

就消费者集中投诉的问题，记者近日致电芝华仕售后热线。相关工作人员对此表示，通常公司的交货周期为45-60天，碰上国庆、春节等重要节假日，交货时间会有所延长，但延期半年交货的情况比较少见。“此前因为疫情因素，生产工期确实有受到一定影响，不过目前工厂生产线已经恢复正常。”

当进一步问及是否有接到多起类似投诉和具体原因时，该工作人员称，需提

供对应的订单编号才能告知到具体的逾期原因。“逾期发货的原因有很多，没有办法给到统一的回复。查询订单后才能清楚是否经销商下单晚了，还是工厂端原因。”至于出现退款困难问题，对方则解释说，一般由经销商负责与客户协调退货退款事宜，这主要看经销商的流程机制。

门店净增长260多间

经销商审核和管理是否到位？

据公开信息显示，芝华仕是软体家居企业敏华控股旗下的核心品牌之一，目前芝华仕在中国拥有2600家品牌专卖店。在敏华控股2022-2023财年中期报告中显示，报告期内公司总收入为95.33亿港元，其中沙发及配套产品业务共实现收入约67.07亿港元。

值得注意的是，消费者投诉和维权量隐隐走高的同时，敏华控股在过去一年里开启了加速开店模式，使得国内的门店数量以及门店面积进一步提升。截至2022年9月30日，中国市场门店数量达到6230间，实现专卖店店铺数目净增长262间。

公司是否因为快速扩张对地区经销商的审核、管理不足，导致消费投诉问题频发？为此，记者致函敏华控股投资者关系部门，截至发稿前，敏华控股仍未对此做出回应。

律师提醒

商品延迟发货，可要求商家采取补救措施、赔偿损失等

针对上述投诉案例，广东国鼎律师事务所合伙人、公益律师廖建勋对记者表示，消费者在下单购买产品后，门店经营者延迟发货，这属于违约行为，消费者可以要求商家承担继续履行、采取补救措施或者赔偿损失等违约责任。“若是商家之后有发货，消费者可向商家主张延迟发货的赔偿责任；若最后仍无法发货，消费者申请退款之外，还可以根据合同约定的已有条款，要求对方双倍返还定金。”

廖建勋建议，遭遇此类情况，消费者一方面可以和经营者进行沟通协商；另一方面，也可以向市场监督管理部门进行投诉，从而维护自身合法权益。

关注

2022年国检结果出炉，陶瓷片密封水嘴、陶瓷砖抽查不合格率上升

新快报讯 3月中旬，国家市场监督管理总局通报了2022年室内装饰材料产品质量监督抽查情况，涉及陶瓷片密封水嘴、智能坐便器、陶瓷坐便器、陶瓷砖、浸渍胶膜纸饰面人造板5种产品。上述产品的抽查不合格率分别为18.1%、3.2%、9.2%、13.5%、7.6%。其中陶瓷片密封水嘴、陶瓷砖两种产品较上次抽查不合格率均有所上升，并且个别项目是近3年国家监督抽查中首次发现不合格。

近3年首次发现瓷砖放射性核素不合格

通报显示，陶瓷片密封水嘴产品方面，此次抽查11个省(市)298家企业生产的298批次产品，发现54批次产品不合格，抽查不合格率为18.1%，较上次抽查上升1.2个百分点。该产品近3年抽查不合格率分别为16.2%、16.9%、18.1%。

本次抽查重点对陶瓷片密封水嘴的金属污染物析出、密封性能、抗水压机械性能、流量、表面耐腐蚀性能、管螺纹精度、冷热水标志、流量均匀性、水嘴水效

等级等9个项目进行检验。发现除抗水压机械性能、密封性能2个安全项目外，其他项目均有不合格。不合格产品中，有8批次产品金属污染物析出项目不合格，均为铅析出超标，其中滁州扬子集成卫浴有限公司的产品，铅析出统计值为标准限定要求的3.2倍。

陶瓷砖方面，抽查11个省(区)229家企业生产的230批次产品，覆盖瓷质砖、炻瓷砖、细炻砖、炻质砖、陶质砖5个品种，发现31批次产品不合格，抽查不合格率为13.5%，较上次抽查上升3.9个百分点。该产品近3年抽查不合格率分别为14.0%、9.6%、13.5%。

陶瓷砖抽查主要涉及产业集聚区广东省、福建省生产的产品，分别抽查检验182批次、27批次，抽查不合格率分别为11.0%和29.6%。抽查项目包括陶瓷砖的抗化学腐蚀性、耐污染性、抗釉裂性、放射性核素、尺寸、吸水率、断裂模数、破坏强度、无釉砖耐磨性等9个方面，其中发现2批次产品放射性核素不合格，为近3年国家监督抽查中首次发现该项目不合格。

推动行业回归高质量发展正轨愈发迫切

针对铅析出超标、放射性核素不合格的情况，新快报记者近日拨打通报公示的涉事企业电话，部分企业对于监督抽查发现的不合格产品避而不谈或表示不知情，还有个别企业听到记者来意后很快挂断电话。

中国建筑材料流通协会首席科技创新专家、景德镇陶瓷大学材料学院兼职教授王勇向记者分析，抽查发现陶瓷砖放射性核素不合格，可能是因为企业原材料源头把关不足和授予产品3C认证的监督管理机构的“失位”。“不过，陶瓷行业对于放射性核素项目的把关十分严格，此次抽查发现项目不合格，属于部分企业个别现象。”

相较之下，对于陶瓷片密封水嘴产品铅析出超标，王勇直呼该情况令人诧异。“行业在这方面的制造和工艺已经很成熟，现今生产基本不会用铅铬这类材料。出现铅析出超标，应该更多原因在于企业的经营管理和产品的品控上。”

据通报结果显示，陶瓷片密封水嘴产品不合格的主要原因是，部分生产企业电镀工艺把控不严、生产设备的精度，以及加工工艺水平不高、选择的原材料易腐蚀或者铅含量超标、加工结束后没有进行相应的除铅工艺等。

对于此次国检结果，王勇表示，当前国家大力提倡质量强国、高质量发展，这意味着企业的成本、生产把控、供应管理、经营管理均需在高质量的正轨上，生产出来的产品才可能是高质的。“过去三年企业经营承压明显，曾经的高速发展时期已不复存在。企业和产品要实现高质量这一点，首先还是要回归到企业意识和社会责任感的提高上。”

(新快报记者 梁茹欣)

