



家居家装类消费投诉同比增长，装修建材类投诉居首

业内解析惯用把戏 扮家装家被套

□半岛全媒体记者 于红靓

据权威数据统计显示，2017年全国工商和市场监管部门共受理家居家装类的消费投诉13.78万件，同比增长37.8%，增幅较上年同期上升了10.9个百分点。其中，装修建材类的投诉最多，家具类投诉次之，再次为装饰装修服务类。投诉增多，一方面意味着消费者的维权意识越来越强，另一方面，也说明行业仍存在很多不规范之处。在“3·15国际消费者权益日”，本报从案例出发，请业内人士解析一些常遇到的消费陷阱，提醒广大消费者，消费中莫被“套路”、谨慎消费。



装修建材类

“李鬼”建材，别傻傻分不清楚

据统计，2017年，全国工商和市场监管部门共收到装修建材类投诉6.62万件，占家居家装受理投诉量的45.4%，而针对装修建材类的投诉，则多集中在质量、售后、价格等方面。

案例一

品牌相同型号却偷梁换柱

在装修开工前，业主一般都会敲定装修所用建材。不管是自己选购，还是由装修公司负责，业主都应弄清楚所用材料的品牌和型号。

市民臧女士就遇到“偷换材料”的情况。“当时装修的时候，我们说定橱柜用露水河板材，E1级，后来真正施工的时候，我发现板材和我在网上查到的不一样。”臧女士介绍，因为对装修一窍不通，她事先留了个心眼，上网细致地查询了如何鉴别真正的露水河板。“装修公司用的木材都没有压花，一看就不是。”因为细致的观察，臧女士避免了一次装修陷阱。

此外，常常会出现这种情况：消费者收到的建材是当时预定的品牌，但型号却不同，稍有差别，产品的性能和价格则大不相同。比如有些装修公司会在合同中规定，若在装修中原材料断货，可临时更换同档次其他型号的材料，但具体使用什么型号，却没有明确说明，中间就有了很多操作空间。

规避方法：建议消费者在选择套餐产品时，不仅要认清品牌，更要认清产品的级别，弄清楚产品的特质，在收到建材时，仔细核对相关信息。如若全权交付给装修公司负责，则在签订合同时，一定要详细约定合同内容，具体到一扇门上用几颗钉子都要明确规定。对于变更的项目，必须在合同补充条款中详细说明。

案例二

促销价？是真的实惠吗？

3月12日，青岛中院通报的消费者权益纠纷案件中，有一则家居案件颇为引人注目。

具体如下：2016年8月，原告荀某从被告某电子商务公司在某网络购物平台上经营的店铺购买指纹密码锁智能家用电子防盗门锁1套。被告在促销该商品时，宣传页面中标示原价为12600元，销售价为5560元。原告查询涉案门锁历史价格走势发现：该商品近三个月日常销售价为5560元，有两次降价记录。后原告又咨询销售客服人员，客服人员答复该商品没有过12600元的售价。法院经审理认为，原告在促销活动页面中宣传涉案商品原价为12600元，因促销而降价为5560元，而本案证据显示不存在原价12600元，被告有虚构原价误导消费者的欺诈行为，应承担相应的民事责任。故判决被告支付原告三倍价款的惩罚性赔偿金16680元。

规避方法：消费者首先确定好自己需要的产品及型号。选好要买的产品型号后，先通过各种比价软件、网购软件等来给产品划个大概的售价范围，这样可以做到心底有数，就不会被各种或虚假或真实的降价噱头晕蒙。

另外，建议消费者购买建材等家装、扮家居用品，选择靠谱的卖场或者平台。据了解，目前市场竞争激烈，各卖场也更加重视诚信经营。3月15日当天，嘉诚建材市场60家品牌建材，郑重承诺：诚信经营，并集中“放价”。

好一家 国际家居广场

INTERNATIONAL HOUSE RESIDES PLAZA

加油 2018
购建材家具

送100,000元卡

3月10日-3月25日

活动一：源头直供

活动期间，好一家百余建材家具工厂直营店、青岛总代联合推出千余春季直供新品，详情见1、2、3、5、6号馆各店店面公示。

活动二：送100,000元加油卡

活动期间，在好一家1、2、3、5、6号馆任一店面实际付款满2000元（实际付款凭据：刷卡pos单或发票，其它单据无效）即可在购物店面兑取抽奖券，凭券3月25日到6号馆-1楼参与“100000元加油卡”抽奖活动。

详情见抽奖券

活动三：

全明星家装盛惠 37季

家装预购 全城百店大惠战

3月10日-3月25日
全年保价 价享全年

◆ 专款预购，全年保价
92大全明星品牌联合厂家开仓，推出本年度系列专供特品，限期活动期间接受全年预定，价享全年。

◆ 限期增值，预购从速
3月10日-3月18日期间，在全明星单一品牌实际付款满2000元返现金100元，满5000元返现金200元，满10000元返现金300元，每张订单仅限参与一次，最高返现300元。

◆ 满购有礼，1站置家
活动期间，在全明星23大品类92大品牌联购且满足以下条件，3月25日13:30-16:30即可至6号馆中厅参与联购送礼活动。

- 1、满购2个品类，累计实付款不低于4000元，即送“好神拖”；
- 2、满购3个品类，累计实付款不低于8000元，即送家用“吸尘器”；
- 3、满购6个品类，累计实付款不低于20000元，即送现金1000元
- 4、满购9个品类，累计实付款不低于30000元，即送“海尔变频全自动滚筒洗衣机”；
- 5、满购12个品类，累计实付款不低于50000元，即送现金2800元；
- 6、满购15个品类，累计实付款不低于80000元，即送“55寸曲面电视”；
- 7、满购18个品类，累计实付款不低于100000元，即送现金5000元。

详情见活动单页

TEL: (0532) 88918222/88911734

地点：青岛市崂山区辽阳东路9号好一家国际家居广场
交通提示：18、28、126、119、216、362、370、602、638路公交“小埠东”站下车即达