

家具类 网购家具猫腻多，慧眼识珠需谨慎

2017年，在相关部门受理的家居家装类投诉中，家具类的投诉共5.31万件，占比38.5%，排在第二位。调查发现，家具质量问题、商家促销存在猫腻、家具“三包”售后纠纷等往往是消费者投诉的热点。

案例一 网购图片与实物“大不同”

青岛的刘女士在网上买了个小碗柜，购买时铝合金框的碗柜图片十分美观，厂家不仅标榜家具轻便易安装，而且称属优质耐水面板、承重能力强等。但货品送到后，刘女士发现实物与图片差得太多，由于铝合金配件非常粗糙，板材根本无法正常组装。她与厂家联系后，对方让她自己解决安装问题，不承认产品有质量问题。刘女士多次要求退货遭到拒绝。

网上家具还有一点让消费者很闹心，就是仿品太多，很多商家打着名牌家具的旗号，卖的却是质量差、不环保、尺寸颜色与照片不符的假货。但从视觉上看，消费者很难分辨好坏，这使得对品牌不甚了解的消费者更易中招。

规避方法：“消费者买家具都希望用得长久，对于家具的品质、材质、品牌、服务、设计、文化、空间、质感有着刚性需求，如果仅凭网上很难得到真实的体现。”青岛一位资深设计师建议，一些家居小配饰品可以在网上选购，但是如家具、建材等常用且单值不低的家居产品，在网上下单购买前，需要多做功课，多在市场进行比较、了解。

家具是需要体验的，如果选购的品牌有线下实体店，可以去线下店面看看自己选中的款式、色彩、材料，有线下实体店做配合，网购家具产品相对能够放心。

案例二 售后跟不上“很受伤”

网购很方便，但售后服务跟不上也是困扰网民的一大难题。特别是对于家具来说，网购一般很难保证产品质量、尺寸、环保性等，所以发生退换货的几率也很大。

在很多家具网店看到评价中对售后的吐槽比比皆是。“柜子比想象中小很多，从网上看图片以为很大，其实非常小。”“有色差、味道重，跟网上描述的完全不一样。”“买的实木家具，放了1个多月了，味还很重。”其中也不乏，处理问题不给力的。

汤小姐购买了一套藤椅，其中一个在一个月后发现椅脚藤条有断裂，想要退换。但商家却说超过了质保期不予退换。但汤小姐解释说，他们购买后只试坐过几次，且每次都是坐一会就起身。两方反复磋商了多次，最后商家以补寄了一些小礼品解决了纠纷。

规避方法：业内人士建议，在网购前先了解哪些牌子的信誉度高、口碑好。进入网店之后，可以看看买家的评价，再决定是否选购产品。通常情况下，大品牌、知名度高的网店质量比较有保障，售后服务也较有保证。此外，如果消费者过早购买不能及时使用的家具，可以向客服申请延长质保时间。如果新房不住人，可经常去查看新家具的使用情况，以便及早发现问题。

装饰装修服务类 装修陷阱也不少，掌握先机莫受伤

2017年，在全国工商和市场监管部门共受理的家居家装类的消费投诉中，装饰装修服务类的投诉2.21万件，占比是16%。调查发现，关于装修类的投诉多集中在增项、品质、环保性与售后等方面。

案例一 说好的预算价最后多花一倍

家住李沧区九水东路的孙先生，刚刚给新家做完装修，家具家电都是原来家中购置好的，搬到新家也一样用。半包交给装修公司，预算价格是6万元，孙先生感觉价格可以接受，装修开始还算顺利，但是只要一到用材料的时候，施工队就给孙先生打电话追加装修费，最后孙先生计算下来，足足花了将近12万元的装修费，比当初预算多出了一倍。

装修增项，是目前装修中，最为消费者诟病的“陷阱”。“很多装修公司都在宣传的时候打出低价装修的口号，其实很多低价装修只是个噱头而已，作为招揽客户的一种营销手段。羊毛出在羊身上，无良的装修公司不可能轻易放过。”业内人士分析，低价吸引来消费者，后期，低价很难有利润空间，一些装修公司就必然通过“增项”来获得利润点。

规避方法：建议消费者，不管是选择半包、全包、清包，还是找人接私活，一定要找到靠谱的合作方，事先了解其材料、工艺和管理，货比三家，再做最终决定。另外，要重视报价，考虑到户型、实际细节、装修风格、装修需求等，不同面积的房子很难有一个相同的报价，这就要求消费者在订装修的时候，督促装修公司将报价做细、做全，价格、用料有了明确的合同约定，后期再增项，也有了维权的凭证。

案例二 偷工减料导致质量“跟不上”

此前，记者曾接到一位市民投诉，他家房子装完半年后就出现了问题！家里很多地方都出现墙皮脱落，瓷砖空鼓、松动，墙面颜色出现色差等问题。找专业人士查看，说是缩减工序造成的，但装修公司对此不负责。

业内人士介绍，在一些关键位置上，偷工减料会造成很大损失，比如卫生间、浴室的墙面防水层应该做到顶部，才能充分防止水汽、雾气渗入墙体，而有些施工人员仅仅做到1米的高度；地面的防水层至少刷三遍，有的施工人员只刷一遍，很容易导致墙体发霉、漏水等问题。这些非常隐蔽的偷工减料，都会给业主后面的生活造成影响。

业内人士分析，小家装公司通过“层层转包”完成房屋施工。到了施工工长这，为了保住利润，他们会通过偷工减料等手段缩小开支。而且这些公司的装修合同通常不是很规范，往往不会细化装修材料名称、施工工艺等。

规避方法：业主在装修前最好可以多学一点装修常识，这样在施工过程中也能起到一定的“监督”作用。另外，在装修前，消费者与家装公司签订的书面合同中，明确装修条款，对工程范围、工期、开工和完工时间、工程质量、工程造价、装修材料品牌、付款和结算、竣工验收、质量保修范围以及维修期限等条款进行详细约定。



官网索票：www.51jiabo.com
索票热线：0532-66887582

家居新品季

3.16-18

青岛国际会展中心

装修采购 来
华夏家博会

乘滴滴小巴，逛华夏家博会，立减5元

超级秒杀 6 重专享优惠

现金抽奖

下单可抽4999现金奖！

打车报销

报销当日打车费！

VIP平台券

凭券支付订单额外返现100元！

商家优惠券

凭商家优惠券，支付额满减！

签到礼

凭索票手机号领取精美礼品一份！

爆品抢购

线上预约爆品，锁定优惠！



扫一扫免费领门票

代言人李晨