

海口一消费者反映,花10万余元定制家具送上门的却是别的品牌

消费者:商家涉嫌欺诈要“退一赔三”

专卖店:沟通中存在失误,并非有意欺瞒

监管部门:商家未履行明示、告知义务,还需进一步调查

海口一消费者反映,他花费10万余元订购了一套“亨利米兰”家具,双方约定,根据装修进度,商家在收完尾款后安排厂家制作。6月3日,“亨利米兰”海口一家专卖店将定制好的家具送至装修房屋时,消费者发现“亨利米兰”变成了“哲木”品牌,认为商家涉嫌存在欺诈要求“退一赔三”。目前,海口市场监管部门介入调查。 南国都市报记者 姜飞

消费者
订购的家具品牌“货不对板”
要求商家“退一赔三”

据消费者吉先生反映,2023年11月8日,他在海口万佳家具装饰广场亨利米兰专卖店(以下简称:亨利米兰专卖店),订购了一套价值10.44万元的亨利米兰全屋高端定制家具,当天支付4.7万元定金,根据装修进度,今年4月4日支付5.74万元尾款,专卖店收齐全款后安排厂家进行定制。

6月3日,亨利米兰专卖店将定制好的家具,打包装车送至装修房屋时,吉先生发现,全套定制家具并非“亨利米兰”品牌,则变成了“哲木”品牌,遂与商家进行交涉,商家承认所送家具不是“亨利米兰”品牌,而是另外的品牌家具。

“对方说,早在2023年11月8日就已口头告知了我们,事实上我和老婆从未听到有此说法。”6月11日,吉先生说,2023年11月8日-2024年6月3日,在长达半年多的时间里,其与妻子长期与亨

利米兰专卖店多名工作人员通过微信交流、现场沟通设计、核对报价单、签署销售单等方式进行过数次接触,整个交涉过程中,商户无论是口头表达,还是书面资料,除了“亨利米兰”品牌从未出现过其他品牌字样。因此,他认为经营者的行为属于“挂羊头卖狗肉”欺诈行为。

吉先生说,根据我国《消费者权益保护法》第55条之规定:“经营者提供商品或者服务有欺诈行为的,应当按照消费者的要求增加赔偿其受到的损失,增加赔偿的金额为消费者购买商品的价款或者接受服务费用的三倍;增加赔偿的金额不足五百元的,为五百元。”因此,要求商家依法作出“退一赔三”的赔偿,商家拒绝退货退款和赔偿。

专卖店
沟通中存在失误
并非故意欺瞒顾客

6月11日上午,记者来到海口万佳家具装饰广场亨利米兰专卖店了解情况,该店负责人陈先生坦言,该店在与消费者沟通过程中确实存在失误,未能向消费者说明品牌情况,但并非主观故意欺瞒顾客。

亨利米兰专卖店销售顾问雷女士称,在与吉先生的妻子微信聊天中,所发的报价单文件名中有“哲木”字样,消费者应该知道。对于雷小姐的说法,吉先生则称,作为消费者收到对方发来的报价单,关注的重点是看文件内容,不可能注意到文件名中的“哲木”字样。记者现场打开文件发现显示的确实为“亨利米兰高端定制报价单”,而没有其他品牌字样。

“从头到尾谈的都是‘亨利米兰’,要不是送货时发现问题,谁都想不到商家会这样玩猫腻。”吉先生认为商家的行为就是有意误导消费者。

“顾客提出退货退款要求才一周时间,我们要跟老板汇报,总要给我们点时间吧?”陈先生表示,顾客刚开始要求退货退款,之后又提出“退一赔三”,肯定接受不了。如果消费者坚持“退一赔三”诉求,那只能走法律途径。

监管部门
商家未履行明示、告知义务
致使消费者对合同出现重大误解

据了解,接到消费者投诉后,海口市市场监督管理局12315热线及辖区市场监管所工作人员赶到现场介入调查。根据初步调查和掌握的情况以及现有证据,暂时无法认定商家存在欺诈行为。

“经营者收取的是‘哲木’品牌价格,而‘哲木’跟‘亨利米兰’的价格差了1倍多,如果收取的是‘亨利米兰’价格,给付的是‘哲木’品牌家具,那基本可以认定属于欺诈行为。”据海口12315热线工作人员介绍,就目前来看,当属于商家不履行明示、告知义务导致的过失,致使消费者对合同出现重大误解。因此,具体情况还要进一步调查后再作出相应处理。

海口万佳家居装饰广场副总经理吴雄回应记者采访时表示,市场监管部门已经介入调查,作为商场管理方会积极支持和配合,具体调查结论以市场监管部门为主。

吉先生则坚持认为经营者存在故意

欺诈行为,如果商家最终不同意其“退一赔三”的诉求,他将通过法院诉讼的途径依法维权。

律师说法
经营者销售商品时
要避免误导消费者

海南法立信律师事务所律师王萌表示,虽然现行法律法规并未禁止品牌专卖店同时经营其他品牌的商品,但是经营者在向消费者销售商品时,应严格按照《消费者权益保护法》的规定,充分告知消费者所售商品的品牌、规格、型号等具体情况,以保障消费者的知情权和自主选择权。本事件中,吉先生认为所定制的家具品牌是“亨利米兰”,而经营者的销售单及报价单上也均标有“亨利米兰”的字样,作为普通消费者很容易认为经营者送货上门的家具就是“亨利米兰”,从而做出错误的选择。因双方未签订书面合同,亨利米兰专卖店是否构成销售欺诈还应从经营者是否已充分介绍所售家具的品类、“亨利米兰”品牌与“哲木”品牌的价格等具体因素综合界定。

针对于此,建议经营者在销售商品时要做到品牌标识醒目、尽到告知义务,避免误导消费者。消费者在购买商品时,要充分了解所购买商品品牌、价格、材质等相关信息,避免因个人原因误购商品。

当然,如果有明确的证据表明经营者存在欺诈行为,消费者可以根据《消费者权益保护法》第五十五条的规定主张“退一赔三”,同时该经营者也将面临行政处罚。

新闻热线 966123

问政海南
WENZHENG HAINAN
<http://www.hinews.cn>



扫码报料

“直通海南省网上督查室”

互动
指引

1 点击进入南海网、南国都市报“问政海南”(http://ms.hinews.cn/)栏目进行留言;
2 拨打南国都市报966123,直接提供线索。



海口金牛路

路面破损成坑 何时能变“顺心路”?

海口市龙华区市政维修中心:正在招标施工单位修复

南国都市报6月11日讯(记者 王康景 实习生 张衍钰 文/图) 近日,有市民反映称,在海口金牛路(靠近老稻美食城位置)的一处路面出现了比较大的坑洞,给过往车辆安全带来安全隐患,希望有关单位能尽快完成修复。

记者现场看到,从金垦路右拐进入金牛路的这一侧路面上,一处水泥路面破损,已经形成了至少2个比较大的坑洞,由于周边还有不少零碎的水泥块,车辆碾压后颠簸不已。据知情者表示,由

于夜间开车路面比较昏暗,司机行车至该处坑洞时,很容易造成车辆爆胎。

对此,海口市龙华区市政维修中心有关负责人表示,目前该中心正在按照规定对该处道路的管养施工单位进行招标,在完成招投标流程后将尽快安排施工单位进场修复。“前段时间海口雨水量比较大,加上车辆碾压等因素,该处水泥路面出现了破损成坑,我们也提醒市民途经此处时谨慎慢行。”该负责人表示。



破损成坑的道路。