

海口一顾客
花3.9万余元全屋定制

合同约定“实木多层板” 到手却是“颗粒板”

南国都市报3月15日讯(记者 孙春丽 文/图)近日,海口市消费者乔女士遭遇了一起消费纠纷。乔女士与海南九木林家具有限公司签订全屋定制合同,在花费39000余元后发现多处存在与合同约定不符的情况。商家在后续沟通协商中给出的处理方案难以令人满意,致使乔女士陷入维权困境。

合同约定“实木多层板”,到手却是“颗粒板”

2020年7月,乔女士满怀期待地与海南九木林家具有限公司签订了“蓝乔全屋定制”销售合同,合同中白纸黑字明确约定,所有定制材料为“EO级实木多层板”,花费39000余元。然而,自2022年起,乔女士家中装修好的全屋定制问题逐渐显现。

“起初是儿童房上床支撑板和书桌腿毫无征兆地开裂,这显然不符合实木多层板应有的特性。紧接着,一个塑料盖脱落,里面露出的竟然是颗粒板。”乔女士回忆道。随后,乔女士进行的抽样检查结果更令她沮丧,上铺床沿板、小书桌、大次卧书桌、电视柜、主卧化妆桌、抽屉等面板,均非合同所约定的多层板。

3月13日,记者实地走访乔女士家中看到,三间卧室的衣柜、榻榻米床以及客厅,均装配着海南九木林家具有限公司定制的“蓝乔全屋定制”品牌柜门。仔细查看,在这些柜门多处清晰可见的圆缝中,所使用的材质为颗粒板,并非商家承诺的实木多层板。

乔女士还指出,门板同样存在严重问题。自2022年初开始,她陆续发现柜门外翘、缝隙宽窄不一、开合时有异响、反弹不到位、封边脱落等情况。两年来,她多次联系商家要求维修,但问题始终未得到有效解决。直到2024年11月,商家才告知柜门材质为“中纤板”,并声称之前PET门板只能使用这种材质且成本较高。“但事实上,合同中的UV门板与PET门板是不同概念,且以密度板作为基材成本更低,商家此举明显存在以次充好。”乔女士说。



乔女士家里的“全屋定制”。

售后承诺沦为空谈,商家态度敷衍推诿

签订合同时,商家曾向乔女士保证产品质量和售后服务有可靠保障,门店宣传中承诺终身免费维护,还提供了保修卡,质保期长达十年。乔女士说,每次联系商家报修,商家要么对其诉求置之不理,要么拖延维修时间,甚至不断扯皮推脱责任。最近一次儿童房定制家具开裂维修,商家竟以各种理由要求乔女士付费,乔女士两次向12345投诉后,经政府部门协调才得以解决。

2024年12月,当乔女士再次提及尚未解决的门板问题时,商家先是声称公司经营出现异常,可能很快无法继续提供服务,随后又只是口头强调自身诚信经营,却始终拿不出切实可行的解决方案。

“2025年春节前后,商家提出整改方案,表示将把所有非多层板更换为18mm多层板,还特意强调‘本次更换免费’,但却刻意回避当初承诺的面板厚度为25mm这一关键问题。2月9日,商家又以多层板规格限制、市场上无25mm厚度的产品等理由推脱,且整改范围也与实际情况不符。”乔女士说。

协商赔偿未达成一致,监管部门建议走司法途径

面对商家的一系列行为,乔女士于2025年2月19日向当地消费者委员会投诉,3月6日又向12315进行投诉,相关部门目前均已介入调查处理。

海口市市场监督管理局龙华分局城西所介入协商后,商家提出了两个处理方案。方案一是给予差价补偿,18mm实木多层板销售价为265.00元/平方米,18mmUV高光板销售价为398.00元/平方米,18mm实木颗粒板销售价238.00元/平方米,本合同实际使用的门板为18mmUV高光板,实际品质及性能更优于实木多层板,价格也是远高于实木多层板,且此门板并没有实木多层板材质,但是就给客户造成的困扰,公司愿按照实木多层板与实木颗粒板差价作为补偿,具体金额27.00元/平方米,总数量27.8平方米,补偿总价为750.60元。在保修期限内,即2030年10月1日前,因产品质量问题产生的售后进行免费售后服务,非产品质量问题的本公司提供有偿售后服务。超过保修期的,本公司提供有偿售后服务。

方案二是针对本合同产生的所有问

题,公司进行一次补偿,终止合同不再提供售后服务,补偿金额为2251.80元。

“我们根据清单发给厂家的是实木多层板,但厂家给的是实木颗粒板。”海南九木林家具有限公司相关负责人向先生说,目前,厂家经营出现问题,已无法再按乔女士的要求重新改装,只能补差价或者一次性补偿。

“据我们了解,商家未按合同要求提供板材,建议双方对个别板材,比如颗粒板的总价是多少来进行补偿。”海口市市场监督管理局龙华分局城西所工作人员李先生说道。向先生表示:“目前与乔女士经过协商调解,但双方在补偿金额上存在较大分歧,我们最终给出的一次性补偿金额为3000元。”

乔女士认为商家对于自身违约问题避重就轻,解决问题无诚意,因此拒绝了商家的解决方案,并主张商家至少赔偿15000元人民币,同时要求商家切实履行售后义务。3月13日,海口市市场监督管理局龙华分局城西所根据乔女士反映的情况,经现场协商,商家未按合同约定使用板材问题,商家已承认并提出了赔偿诉求,经双方协商赔偿未达成一致,已建议市民走司法途径处理。

律师提醒:谨慎签订合同,严格验收定制家具

海南瑞来律师事务所律师陈建认为,若海南九木林家具有限公司未按照合同约定且未经乔女士同意单方变更定制家具的材料,根据相关规定,就其履行合同义务不符合约定,应承担继续履行、采取补救措施或者赔偿损失等违约责任。在赔偿金额无法达成一致的情况下,可向人民法院提起民事诉讼,交由法院裁决。

陈律师提醒广大消费者在签订合同时应注意商品或服务的数量、质量、价款、履行期限和方式、注意事项以及售后服务等内容;定制家具验收时应注意核实板材是否与约定一致,若不一致应拒绝签收,及时协商或通过法律途径维护自身权益,避免损失进一步扩大。

海口一顾客
购买家具三件套

商家承诺“乌金木原木” 实则掺杂其他板材

法院判决
“退一赔三”

南国都市报3月15日讯(记者 林文泉)买新房,搬新家,买家具,原本是件高兴的事,可当购买的家具存在质量问题时,该如何维权呢?近日,海口秀英法院审理一起家具交易纠纷案,家具商家承诺百分百原木乌金木不实,被法院依法判决三倍赔偿。

高女士在海口某家具公司订购品牌家具三件套(床、衣柜、沙发),总价27000元。商家承诺“百分百原木乌金木,无贴面、无多层板,假一赔十”,并附终身质

保。然而,当高女士验货时却发现家具材质与承诺严重不符,在多次协商要求该公司重新发货无果后,高女士将商家诉至法院,要求“假一赔十”。

秀英法院审理认为,商家承诺材质为“乌金木原木”,实际却掺杂其他板材,已构成违约。虽合同约定“假一赔十”,但涉案商品属于一般生活用品,并非属于严重影响人身健康的食品药品,且未造成实际后果,结合当事人的过错情况以及预期利益等综合因素予以衡量,依

据《消费者权益保护法》第五十五条,商家行为构成欺诈,应承担“退一赔三”责任。最终判决,该家具公司退还高女士订金20000元,并三倍赔偿家具价款81000元。

商家上诉后,二审维持原判。

法院提醒

秀英法院提醒广大消费者,在购买家具时要做到一查二问三比对。选购实木家具时,仔细查验表面工艺、明确询问

木材种类及环保认证,合理比价,警惕远低于市场价的商品。

消费者要妥善保存合同、发票、检测报告等材料,发生纠纷时可作为维权依据。遇消费欺诈,可向消协、市场监管部门投诉,或直接向法院提起诉讼。

秀英法院提醒商家,应始终将诚信作为经营核心,杜绝虚假宣传、以次充好等行为。任何误导消费者的“文字游戏”或“口头承诺”,都可能构成欺诈,面临法律严惩。