

定制家具“只修不退”霸王条款遭诟病

在以个性化设计见长的定制家具问世之时，“只修不退”的霸王条款与之伴生。近期，枣庄市出现多个由于定制家具货不对板要求退换货遭拒的案例。业内人士指出，近两年来，随着定制家具零配件标准化生产程度的大幅提高，影响二次销售不能再成为只修不退的理论支撑。定制家具只修不退的霸王条款也是时候改善了。

现象 有消费者投诉定制家具出现质量问题

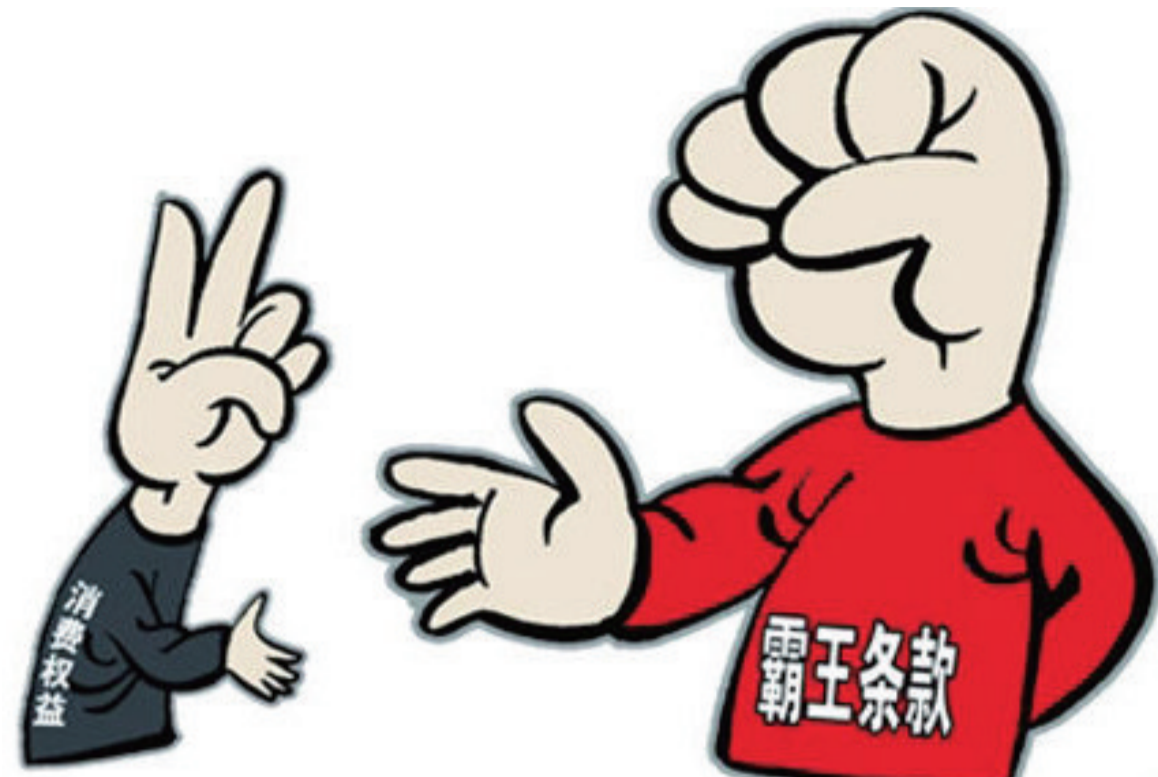
“本来以为定制家具可以让家装更具特色，谁知产品与墙体不贴合，根本安装不了。更让人心烦的是，还无法退货。”市民章先生日前对记者说。两个月前，章先生在薛城区一家家具卖场定制了衣柜、书桌、床等七套家具，可是，定制的床头柜与墙面不贴，衣柜板子出现爆边、开裂、划伤等问题。而肖女士也在为自己的定制家具而伤神。9月1日，她在某家居城订购了一批橱柜门，取货后发现有两扇门与所订不相符，由于未订立书面合同，双方各执一词。

在走访中记者发现，不少市民对定制家具的售后服务表示担忧，不少消费者直呼先交钱后拿货不公平，而且效果不满意不能退货，违反了公平交易的原则。据了解，家具定制工作细节错综复杂，从消费者下单、组织生产、配送、上门安装以及售后服务等各个环节必须环环相扣，且产品定制过程中涉及的板零部件、五金件极多，十分容易出错。

而今年3月出台实施的《消费者权益保护法》修订版第25条规定，经营者采用网络、电视、电话、邮购等方式销售商品，消费者有权自收到商品之日起7日内退货，且无需说明理由，但“消费者定做的，鲜活易腐的，在线下载或者消费者拆封的音像制品、计算机软件等数字化商品，交付的报纸、期刊及其他根据商品性质并经消费者在购买时确认不宜退货的商品除外”。这意味着属于为消费者量身定做范畴内的定制家具不能享有“网购7天无理由退货”的权利。

原因 设计时 创意不足致效果一般

所谓“成也萧何，败也萧何”，定制家具的成功源于定制，由于其满足了人们日益差异化和个性化的家具需求，产品链已由最初的趟门衣柜延伸到板式大床、沙发、鞋柜、电视柜等，而其产生问题的根源也在于定制。据记者了解，由于定制家具先下单再生产，行业门槛较低，设计师水平有限，产品质量和服务标准尚未完善，所以因定制家具而引发的消费纠纷已经成为消费者投诉的



新热点。据某家居行业网站的统计数据，有54%的家庭已经使用了定制家具产品，而表示会再使用的用户不到五成。

设计水平良莠不齐是定制家具行业的一大弊端。对于定制家具而言，最重要的两个环节就是设计与安装。现在许多打着定制、宅配口号的品牌，其设计师队伍与专业家装公司的设计师相差较远，定制家具的设计师多是一味地根据业主的需求进行设计，再调出软件图库简单照搬，缺乏自己对于空间的创造性和整体把握性，设计效果往往差强人意。据消费者胡先生反映，其选定了定制家具的品牌后，给自己派来了一位刚毕业不久的90后年轻设计师，测量书柜时忽略了空调插座面板的位置，丈量门高时也犯了低级错误。

收货后 非特定原因，退货几无可能

定制家具，一般是消费者先在展厅了解产品，然后由家具的设计师了解消费者需求，并到消费者家中实际测量、设计，然后厂里加工生产。在送货上门安装之前，

消费者必须交齐尾款。由于定制家具根据每个业主家中独有的尺寸定制规格、根据业主的喜好选择板材，甚至开孔的位置、内部的构造。因此，“量身定制”既成了定制家具吸引消费者的最大诱惑，也成了某些企业“只修不退”的合法外衣。据了解，定制家具一旦交了定金下单，如果出现质量不好或效果不佳等问题，就只能维修不能退换了。

近日，记者走访了枣庄市部分家具卖场和定制家具品牌。“万一出现什么问题，能不能退货？”面对记者的提问，一家具店销售人员回答说：“如果是我们的家具存在问题，可以修，但是不接受退货。除非产品出现严重的质量问题，如环保指标不合格、与合同约定的材料不一致等，才可以退换。”

“定制家具一旦退回来就等于废品，”一个定制家具的刘经理告诉记者，“因为定制家具的尺寸、板材、内部构造、开孔位置都是根据消费者的特殊需求而量身定做的，针对性较强，无法再进行二次销售，所以多数厂家

都不愿为定制家具退换货。”

对于退换货问题，一个品牌家具负责人表示，一般来说，导购员会在业主下单前多次沟通，在板材和设计效果得到认可之后再签单付款。如果消费者认为定制家具有害物质超标，只要出具国家认可的检测机构做出的检测报告，还是可以退换货的，做法则相对人性。

业界声音 业内：“只修不退”借口已不成立

有业内人士指出，定制家具行业刚刚兴起时，非标准化、唯一性还能成为其“只修不退”的理由，但近两年来，这种说法逐渐站不住脚了。因为随着许多定制家具企业将产品模块化生产，大大提高了标准化生产水平，抽屉、层板、柜体板等主要部件都设定了几个较为统一的尺寸供选，定制其实只是一定框架下的积木式组合安装。因此只要还没有进入钻孔安装阶段，如果消费者下单后要求退货，对商家的成本损害也比以前小了很多。因此，定制家具只修不退的条款也到了做出适当改良的时候了。

家具协会：购买定制家具勿盲目

对于购买定制家具，记者提醒消费者，目前定制家具行业还没有国家标准，在用材、环保、价格等方面还是以厂家与消费者的约定为主。在这个过程中，如果双方事先没有对家具的尺寸、价格、材质等内容进行详细约定，那么一旦出现争议，消费者的权益往往无法得到保障。因此，消费者在购买定制家具时切勿盲目，要仔细询问并审看合同约定，以避免与厂家发生不必要的纠纷。

律师：尽量明确合同细节

律师所律师告诉记者，根据《买卖合同》第148条“标的物质量不符合质量要求，致使不能实现合同目的，买受人可以拒绝接受标的物或者解除合同。买受人拒绝接受标的物或者解除合同的，标的物毁损、灭失的风险由出卖人承担”，简单地说，并不是说家具出现质量问题就可以退换，只有出现不能实现合同目的的情况才可以退换。定制家具不能二次出售的特殊性，这一点是合理的。

值得一提的是，今年出台的新消法给网购定制家具开了绿灯，网购定制家具不能享有“7天无理由退货”的权利，因此消费者网上购买定制家具更应多花心思，尽量选择正规家居卖场选择大品牌的定制家具，注意合同中明确标注家具的颜色、尺寸、板材、五金件、交货日期等，万一出现货不对板的情况，可以拿着合同书讨个说法，避免口头约定无法追溯的问题。

走进怡景丽家国际建材家居广场系列报道(二十)

怡景丽家国际建材家居广场 12月6日震撼启幕

枣庄唯一“卢浮宫”建材家具航母——“怡景丽家国际建材家居广场·枣庄店”正式揭开神秘面纱，惊艳亮相枣庄，以崭新的面貌成为光明大道一道靓丽炫目的风景线。

怡景丽家国际建材家居广场·枣庄店成功举行9.13“移动工厂”第一季活动后就备受枣庄市民关注，枣庄市民对怡景丽家“卢浮宫”是商场充满期待。由于怡景丽家市场开发有限公司对于商场装修格局的严格要求，每一个格局细节都臻求完美，商场的外立面一直为市民所期待。令人欣喜的是在10月18日，怡景丽家国际建材家居广场豪华亮相。

在商场外立面全面竣工的同时，商场内部装修格局也已全面竣工，管中窥豹“卢浮宫式”欧美家具殿堂风格。商场内部采用国际化的设计标准搭配流畅的布局风格让挑战空间设计的大堂壮观而恢弘，处处闪耀着尊贵的光芒。高雅的空间格局为世界顶级以及国内知名的建材家具品牌提供了一流的展示空间，也为枣庄的广大消费者提供了一个高档、富丽堂皇的建材、家具消费

空间，也注定会让枣庄的消费者沉醉在完美而舒适的细节中。

目前，商场装修进入全面竣工的阶段，各大品类的品牌商也在紧跟商场步调，对各自的展厅进行装修布局。卫浴、磁砖、橱柜、整体家居、吊顶、移门、衣柜、木门、家具、家饰、家电、家居、建材、沙发、床垫、书桌等各种建材家具类品类的品牌紧锣密鼓的装修使商场洋溢着喜庆忙碌色彩。这也让枣庄市民对12月6日怡景丽家国际建材家居广场·枣庄店的盛大开业充满期待！

怡景丽家国际建材家居广场·枣庄店的震撼启幕，标志着枣庄唯一一座“卢浮宫式”建材家具商场与枣庄市民的见面已经进入倒计时，没有什么促销比开业更优惠。不用您漂洋过海，“卢浮宫”就在身边！

12月6日，怡景丽家国际建材家居广场·枣庄店盛大开业，届时将有众多惊喜给您带来视觉与心灵的震撼，详情请您密切关注怡景丽家国际建材家居广场系列报道。

怡景丽家——让城市生活更美好！



“报抱团”诚招团员

《枣庄日报》和《枣庄晚报》联合组织的“报抱团”。我们抱团团。一起去享受内部员工的出厂价。真正体验团结就是力量。全程跟踪报道监督。我们活动不收任何费用。没有任何门槛。活动不要任何商家奖品与礼品。我们只要真正实惠理想的最低价！



买家具、建材想省钱！找装修公司怕欺骗！

已有品牌：
生活家灯饰 C80床垫 摩力克窗帘
生活家地板 美大集成灶 斯蒂罗三沙发
立邦油漆 容声集成吊顶 青岛一木
科勒卫浴 圣罗帝橱柜 华日木门
鹰牌瓷砖 索菲亚衣柜 川一硅藻泥

更多优惠!更多品牌!请咨询报抱团热线电话!

报抱团热线：0632-3127930
15662258577
18863239159
QQ群：报抱团 338662741

装修课堂开课了免费学习装修知识 免费拿礼品了!

关于装修哪些事：
我的房间应该设计成什么风格呢？
如何让有限的空间打造出不一样的特色呢？
油漆该怎么选购，何为环保油漆？
如何选购到好的橱柜，橱柜台面、门板、柜体的要求是什么？
关于卫浴的哪些知识？
墙纸的选购与保养问题的介绍？
衣柜的选购和价格的计算方法、……
以上的问题你知道答案吗？这都是装修中的一小部分，还有更多问题等着你呢，趁着现在还没有装修或者正在装修，赶快让《枣庄日报》的装修课堂来解决你心中的疑问吧，让你的装修少走弯路，让你的装修尽可能的省钱。
想从装修菜鸟变成装修达人，就在《枣庄日报》装修课堂。
装修课堂主办方：《枣庄日报》、《枣庄晚报》。
课堂讲师：枣庄市知名装修方面专家
开课时间：待定(周六 14:00-17:00)
开课地址：枣庄市市区
报名电话：3127930/18863239159
签到时间：1点半到2点签到哦，各位亲请注意把握时间哦~~~~~
温馨提示：本次活动免费参加，签到还可领取精美礼品一份哦。有问题是好的，关键是要学会解决问题，相信业主们都是爱学习的，那就赶快报名参加我们的活动中来吧。