

新《消法》实施后,消费者网上购物享有7天无理由退货,但对量身订做的订制产品却并不适用。作为主流媒体给消费提醒,网络订购家具投诉明显上升,消费者网上订制家具不享有无理由退货的权利,因此在购买时一定要与卖家明确是否享有“无理由退换货”或退换货条件和手续,并保留商家的服务承诺证据。

# 网购家具货不对维权失败 取证难是关键



无力申辩。

“聂先生遭遇货不对板就是由于这个原因无法举证卖家货不对板,维权以失败告终。”不仅如此,异地维权成本也很高,本来网购纠纷大多是异地维权,况且大件家具万一发生质量问题争议的确认、退换货包装运输都相当麻烦,损毁的风险很大,责任更难确认,维权成本较高。

在此,有关人士提醒消费者注意以下几点:

- 一、是要在知名和售后服务完善的购物网站选购,最好直接在品牌的官方旗舰店购买,尽量减小中间环节。
- 二、是要注意产品是否有明示相关的质量《检验证书》,且要亲自打电话或到机构官网查验证书真伪。
- 三、是下单前,要与卖家明确是否享有“无理由退换货”或退换货条件和手续,保留交易的网页、聊天记录等有关质量、服务承诺证据。
- 四、是要慎重考虑网购家具风险。家具属大件商品,运输风险大,尤其是万一遇到质量、货不对板等纠纷,来回包装运输更折腾,维权成本较高。
- 五、是遇到下单网页链接并非实质购物商品的,应在下单备注栏上注明购买商品的详细信息,以备维权有据可依。
- 六、是网购家具找不到卖家的,根据新《消法》规定,网络交易平台不能提供卖家真实信息的应承担连带责任。

在去年12月,新城区的聂先生在网上向东莞的一家家具旗舰店订购了一批价值2万多元的家具,货到后发现家具颜色和工艺与网上描述的不一致、货损损毁等情况,纠纷一直久拖不决。因为时间长,货款已直接打到卖家账户,聂先生维权相当被动。

3月15日新《消法》实施后,网购等方式的非现场购物实行“七日无理由退货”,那聂先生这一纠纷是否也适用于此呢?对此,律师事务所律师指出,新《消法》第二十五条规定:消费者定做的、鲜活易腐的等不适用于无理由退货范围。

当前网络销售家具市场相当红火,特别是南方出品的家具款式新、样式多,广受北方消费者的青睐,为打开北方市场,南方不少品牌家具陆续开设了网上旗舰店或线上销售,但由此产生的纠纷越来越多。有关人士分析,网购家具主要有几大风险。

出现纠纷主要存在货不对版、质量差和运输风险大等因素。例如实物家具颜色、款式、工艺、材质与网页宣传承诺或显示图片不一致,实物质量与卖家宣传和承诺相差甚远,甚至掺杂、使用劣质板材、皮质、油漆等,产品不耐用、不上档次。而且家具属于大件商品,经过包装货运长途跋涉,万一遇上“暴力快递”潜规则被丢来扔去,导致破损、爆裂、折断、丢失等损毁常有发生。“南北气候差异诱发质量问题。”南方温暖湿度大,北方寒冷干燥,气候差异大导致北上家具“水土不服”,油漆爆裂、爆皮等现象时有发生。

维权证据难取是关键,网购家具起纠纷后,主要的难点在于取证困难,消费者只是通过图片、文字了解产品特征,但图片毕竟与实物存在较大差异,因此仅以网页图片举证货不对板的证据往往不充分。况且当前卖家通常以“产品众多,未在网页上架显示”为由,要消费者下单拍下家具的网页链接并不是自己真正要购买发货产品的链接,使得下单产品本来就与实物不一致,出现纠纷时消费者更无据可依、

## 家居俱乐部召集令

年满18周岁的市民,都可以申请加入购家居建材俱乐部,会员必须按入会申请表要求,提供真实、完整的个人资料,以便“枣庄日报家居俱乐部”进行审批。申请加入“枣庄日报家居俱乐部”免费,成为会员后也无需交纳会费。会员可享受免费看家居、团购价购家居建材、买家装、装修维权等服务。

市民可通过三种方式参加“枣庄日报家居俱乐部”,一、在2014枣庄日报和枣庄晚报·家居周刊报名表填写会员资料;二、拨打本报新闻热线0632-3127930;三、到枣庄日报装修建材部直接报名,地址:枣庄市市中区文化路61号。

## 你问我答

今天记者收到一位薛城区任女士消费者打来热线电话,说她看到枣庄日报在她那里举办的博览会,想购买福邦特空气能热水器,想通过报纸了解一下空气能热水器,本报联系了福邦特空气能热水器丁经理让他给消费者介绍一下:

### 一、空气能热水器是什么?

空气能热泵热水器也称“空气源热泵热水器”“热泵热水器”“空气能热水器”等。空气能热泵热水器(空气源热泵热水器)中的热泵能把空气中的低温热能吸收进来,经过压缩机压缩后转化为高温热能,加热水。这种热水器(空气源热泵热水器)具有高效节能的特点,其耗电量是同等容量电热水器的1/4,是燃气热水器的1/3。

### 二、空气能热水器原理是什么?

热泵实质上是一种热量提升装置,热泵的作用是从周围环境中吸取热量,并把它传递给被加热的对象(温度较高的物体),其工作原理与制冷机相同,都是按照逆卡诺循环工作的,所不同的只是工作温度范围不一样。

一台压缩式热泵装置,主要有蒸发器、压缩机、冷凝器和膨胀阀四部分组成,通过让工质不断完成蒸发(吸取环境中的热量)→压缩→冷凝(放出热量)→节流→再蒸发的热力循环过程,从而将环境里的热量转移到水中。

### 三、空气能热水器的结构和主要部件是哪些?

空气能热水器主要由压缩机、蒸发器、冷凝器、节流装置、保温水箱等组成。

压缩机:压缩机是热泵热水器的核心,其功能和工作原理与蒸汽压缩式制冷装置的压缩机相同,但是,由于热泵压缩机一年四季都要使用,工作时长,工作环境温度、湿度和粉尘情况变化极大,冷凝温度高,冬季蒸发温度低,热泵冷热端的工作温差大,运行条件恶劣,所以热泵热水器对压缩机有更高的要求。

蒸发器:直接完成从空气中吸取热量的器件。空气能热水器的蒸发器全部采用管翅式结构(即铜管铝翅片式)。制冷剂从节流装置里喷出后温度是非常的低(低于常温的),经过蒸发器的时候就制冷剂就通过铜管和翅片吸收空气中的热量,带着这些吸收来的热量,制冷剂又进入压缩机进行下一次的循环。

冷凝器:把压缩机排出的高温高压制冷剂蒸气,通过散热冷凝为液体制冷剂,制冷剂从蒸发器中吸收的热量,被冷凝器周围的介质(大气)所吸收。主要分为三大类:对全部容积的水直接进行加热的容积式冷凝器;对全部的水进行循环加热的循环加热式冷凝器;一次性将水的温度加热到设定温度,再输送至保温水箱的直热式冷凝器(配装定温出水阀)。

节流装置:节流装置在换热过程中起到很大的作用。常温高压的换热介质流过节流阀时,会变成低温低压的介质,从而就可以向外界环境进行换热;节流装置还起着调节制冷剂流量,建立系统高低压力差的重要作用;节流装置还具有控制蒸发器出口冷媒过热的功能,以及控制蒸发器液位,这样可以保持蒸发器换热面积得到充分地利用,同时还能防止吸气带液损坏压缩机。节流装置的结构可以极其简单,如毛细管;也可以相对复杂,如热力膨胀阀、电子膨胀阀和膨胀机。

水箱:与电热水器一样,当热泵无法满足即开即热的使用要求时,就必须采用储热的保温水箱来存储预制的热水。所以,水箱的作用就是储存热水,接上水管后先注满水,启动主机后氟利昂制冷剂经过水箱冷凝放热,将热量转移给水,水逐渐被加热。

# 枣庄家居消费者信赖品牌

**陶歌家居 KUKU** 畅销中国沙发行业领军品牌

**顾家家居 沙发**

市中区森博家居一楼 电话:3561699  
新城居然之家二楼 电话:5785222  
新城天衢家居一楼 电话:5296199  
滕州美铭家居二楼 电话:5776228

**索菲亚衣柜** 定制衣柜,就是索菲亚

行业内率先通过中国环境标志认证 400-880-2280

地址:居然之家五楼 电话:0632-8888005  
枣庄店:森博建材馆4楼D区20-21 电话:0632-8888007

**慕思寝具** 健康睡眠系统

市中区森博家居一楼 电话:3561796  
新城居然之家二楼 电话:5195677  
新城天衢家居一楼 电话:5296199  
滕州美铭家居三楼 电话:5776229

整体衣柜领跑者 | **HOLiKE** 好莱客衣柜

地址:森博建材馆4楼西首 电话:3088588 6121699

科技创造新睡眠 **喜临门** 床垫床具

市中区森博家居一楼 电话:3561799  
新城居然之家二楼 电话:5296678  
新城天衢家居一楼 电话:5296199

**deson** 德国帝森橱柜

衣柜·浴室柜·集成环保灶

一店地址:捷盛国际家居建材中心二楼 0632-7891999  
二店地址:市中区兴华西路65号 0632-3352299  
三店地址:市中区南环路兴安路口西侧 0632-3382588  
四店地址:新居然之家3楼 0632-7891999

**双叶家居**

地址:枣庄森博国际家居四楼 电话:0632-3301888  
地址:居然之家四楼 电话:0632-8888001

**东方百盛家具 Orient parkson**

地址:居然之家三楼 电话:0632-5196559  
地址:枣庄森博家居三楼东方百盛 电话:0632-3626989

家家壁纸馆第一展厅 **YOKE** 中国壁纸·软装卓越品牌

**优阁壁纸** 环保品质 欧盟认证 无纺布/PVC壁纸专家

地址:枣庄市市中区森博建材馆六楼中厅南侧 服务电话:0632-3819866  
官方网站:www.yokewallpaper.com  
QQ空间:2223972693 (效果实例)