

市民张先生来电反映遭遇全屋定制困扰,称:合同约定原木,到手却是“三明治”

晨报记者 陈起鸿

“合同上注明定制衣柜的门板是原木,到手却是‘三明治’板材,而且,在尚未完成交付使用时竟然出现鼓包、变形、夹板层开裂等现象……”近日,市民张先生拨打晨报热线8080000反映,他花22万余元向“我家·整木定制馆”定制全屋家具,没想到对方提供的家具却“货不对板”,结果“踩了个大坑”。

针对张先生反映的问题,记者进行了实地走访。

【纠纷起因】

安装后不久 橱柜表面多处鼓包

据张先生介绍,去年4月,他在“我家·整木定制馆”考察定制家具。接待的谢女士介绍,该门店隶属“厦门臻曦我家家居有限公司”,可承接原木全屋定制。谢女士还向他展示了该店的美国红橡原木样板。

去年4月28日,张先生委托装修设计师前往该店与谢女士对接商洽,双方初步商定,张先生定制的整体橱柜采用两种材质:衣柜、鞋柜等木制家具见光面(门扇及侧封板等)采用美国红橡原木、柜体采用泰国橡胶木整板漆两道清漆。价格为每平方米2100元,经初步匡算,总价为184618元。

去年11月,张先生准备与该门店签合同时发现,对方的报价增加到244075元,遂萌生退意。11月18日,谢女士发微信告诉张先生:“我跟公司申请了,说您这边是我亲戚的房子,最后的结果就是,我这单不计提成,剩的费用店面支出了……就按您说的22万做了。”于是,张先生于当月27日与乙方厦门臻曦我家家居有限公司正式签订合同,并一次性付清全部货款22.1万元。据张先生说,他当时要求留部分尾款,待整装完成后再将尾款付清,但被谢女士拒绝。

今年1月21日,该公司派人送货上门。2月3日,谢女士告知张先生,定制家具安装初步完成,待元宵节后公司复工再来收尾修边。

2月16日,张先生前往海豚湾小区施工现场,发现衣柜部分门板表面出现10厘米到20厘米长的鼓包,门板侧面明显可见呈三层板状结构,并非签合同乙方展示的原木样品那样的板材。

2月18日,谢女士来到施工现场查看并表示,等工厂开工再运回去重新贴木皮。对此,张先

订 货 清 单									
客户名称		张泉		专卖店		我家整木定制馆专卖店			
电 话		15000000000		经办人		张泉			
雅居地址		海豚湾二期-801		服务电话		8080000			
下单日期		2024-02-03		安装日期		2024-02-16			
序号	名 称	长	宽	数 量	单 位	数 量	单 位	数 量	单 位
一、入户鞋柜									
门板		美国红橡原木		柜体		泰国橡胶木漆清			
1	投影面积	2380	800	1	平方	1.90	2100	3998	
2	投影面积	1000	700	1	平方	0.70	2100	1470	
3	平板补差	原木			平方	2.43	400	974	
4	侧封	原木			平方	2.39	1280	3063	
5	藤艺门板补差	长			扇	2.00	360	720	
6	藤艺门板补差	短			扇	2.00	260	520	
7	灯带				根	1.00	180	180	
8	变压器				个	1.00	120	120	
						合计		11945	
二、过道柜									
门板		美国红橡原木		柜体		泰国橡胶木漆清			
1	投影面积	2390	2266	1	平方	5.42	2100	11373	
2	平板补差	原木			平方	4.16	400	1665	
3	侧封	原木			平方	3.50	1280	4480	
4	灯带				米	2.20	180	396	
5	变压器				个	1.00	120	120	
6	底座				组	1.00	200	200	
						合计		18229	
三、储物柜+餐边柜									
门板		美国红橡原木		柜体		泰国橡胶木漆清			
1	储物柜投影面积	2385	1308	1	平方	3.12	2100	6553	
2	平板补差	原木			平方	2.80	400	1120	
3	侧封	原木			平方	1.90	1280	2432	
4	开放柜	原木			片	3.00	268	804	
						合计		14697	

合同附件《订货清单》
载明门板材料为“美国红橡原木”。

生表示不认可,因为合同约定的是“原汁原味”的原木,而非“三明治”夹心板。据张先生介绍,当时双方起了争执。

张先生说,双方争执后几天,他再次来到现场查看,发现情况更加严重了,不仅开裂的门扇增多,就连两个卧室的床头贴墙木板也拱成蛇形。其间,张先生多次与乙方沟通要求退货退款,都遭到对方拒绝。

【消费者说】

张先生: 所得非所见,无法接受

3月18日下午,记者来到张先生在海豚湾小区的住所了解情况。据张先生介绍,目前定制家具安装尚未全部完成,他对存在的质量问题很不满意,不肯对工程进行最终验收。

张先生这套房屋户型为三室两厅,记者在主卧看到,衣柜门板表面确实存在10厘米到20厘米长的鼓包现象,卧室两处床头贴墙木板也出现变形。

“我们合同上约定的客厅柜门、餐厅柜门、大衣柜门、榻榻米面板、抽屉门是美国红橡原木,设计图纸每页都有注明美国红橡原木,厚度22毫米。现在商家到现场安装的不是原木,而是双面贴皮的夹芯板(贴合板)。大衣柜门和抽屉主柜断面部分还可见掺杂了其他木头。”张先生说。

张先生告诉记者,当时他找到谢女士讨要说法,谢女士表示,原木材料的定制都需要进行



卧室的床头贴墙木板拱成蛇形。

衣柜部分门板表面出现10厘米到20厘米长的鼓包。



家具板材呈现深浅不一的色差。本版图片 记者 陈起鸿 摄

加工处理,其中门板一定要拼框铣槽做造型才能稳定,再加上年底赶工的原因,导致存在品质不稳定的问题。

对此,张先生表示不能理解:“谢女士事先并未告知我这些重要的工艺细节。何况,所谓的‘拼框铣槽做造型’竟然是边角料拼接后再贴层薄板,这不是原木家具,充其量只能算是实木家具;涉嫌以次充好。”

张先生强调,当初对方展示の木料样品,并没有使用任何拼接与贴夹工艺,但到真正家具安装时却与样品不符,完全不是双方合同约定的原木家具。“所得非所见”,这是他无法接受的。

【争议焦点】

在原木与实木认定上 双方意见不一

19日上午,记者联系“我家·整木定制馆”的谢女士,谢女士表示:“公司的态度就是有任何质量问题我们会积极配合

处理,从来没有逃避问题!但业主不给我们机会处理售后!如您需了解详情可以从相关部门取证。”

记者提出见面采访,谢女士称“没必要”,她还通过微信告知记者,如有不实的报道和某些客户无理的索取,公司法务部会通过法律途径维权。

随后,记者向湖里区市场监督管理局求证,当天负责对涉事双方进行调解的工作人员介绍,双方主要的争议点在于原木与实木如何认定上。因双方对此没有达成统一意见,调解没有成功。

对于此事的后续进展,本报将跟踪报道。

近年来,关于原木家具与实木家具的各种纠纷并不少见。如果您也遇到了类似的装修烦恼,或者您对此类纠纷有何看法,欢迎拨打晨报热线8080000反映,或在晨报官微后台留言。

他山之石

红橡原木家具造假 商家被判退一赔三

湖南株洲一商家卖出的“红橡原木家具”竟是指接木造的,法院判决该商家退一赔三。

2022年3月,《人民法院报》报道湖南省株洲市石峰区人民法院开庭审理一起买卖合同纠纷案件,判决被告石峰区某木雕销售部在判决生效后十日内向原告罗某某返还货款2.1万元;原告在判决生效后十日内向被告返还所购家具;被告在判决生效后十日内向原告支付赔偿款6.3万元。

法院经审理查明,2019年7月8日,原告为装修新房到被告处订购家具,要求全房家具主材、辅材均采用美国红橡原木制作,被告将红橡原木样品交予原告确认后,原告向被告经营者黄某某支付1000元。2019年9月4日,原告向黄某某支付1万元,向被告订购房门、橱柜、吊柜、衣柜、电视机柜等家具,家具价款合计30897.72元。

2019年11月家具安装全部完成,因两扇房门不能完全闭合,被告将房门卸下返厂维修。当年12月,被告再次安排人员安装房门,结果房门仍不能完全闭合,双方约定次年再返厂整改。2020年1月20日,被告要求原告支付货款,原告向黄某某的丈夫陈某某支付货款1万元,双方约定尾款待问题解决后支付。2020年5月,被告安排人员准备拆门返厂,因原告发现其他家具已存在开裂、变形等问题,怀疑家具材质有问题,便不准拆卸房门。随后,原告将家具油漆刨去,发现家具材料不是红橡原木,均是采用的指接木。2020年6月12日,原告要求被告提供合同,陈某某向原告出具了收款收据及订货单,订货单载明“全房采用红橡原木(非指接木)”。此后,双方多次协商未果,原告诉至法院。

法院审理后认为,消费者权益保护法规定,经营者向消费者提供商品时应履行真实信息告知义务。本案中,原、被告双方明确约定采用红橡原木制作家具,并指定必须为非指接木。因红橡原木的材料品质优于指接木,价格也明显高于指接木,而被告隐瞒家具材料真实情况,向原告供应指接木家具,属于经营者提供商品时以次充好,已构成欺诈。《中华人民共和国消费者权益保护法》第五十五条规定,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的费用的三倍。