

# 百安居套餐销售惹争议

家住闸北的市民金先生于11月7日从百安居闸北店买了近4000元的装修材料。但在装修完毕后,发现两桶欧龙清朗木器漆未用。由于商品的特殊性,金先生觉得既然没有开封使用,倒不如将商品退掉,放在那里闲置也是一种浪费。11月2日,金先生来到百安居欲协商退款,未料与店内工作人员发生了激烈的争执。本报记者接到投诉后针对此事进行了采访。 拱洛洋 文

## 售后态度急转直下

当记者赶到现场时,双方还在为这件事进行激烈的争辩。一位名叫李俊的店员表示可以代表百安居闸北店确定商品就是不能退。“要告去总部告好了,我们总部就在龙阳路对面,最好能找到电视台。”走的时候这名店员说道。

金先生表示:“起初就是想试试能不能将这木器漆退掉,初衷是不想浪费这两桶木器漆,自己也做好不能退掉商品的准备了,但是没想到他们的态度这么差。百安居店员的態度实在让我接受不了,和我当初买装修材料的时候简直是天壤之别。”金先生更是感叹:“中了套餐销售的套,消费者能做的只是吸取一下教训,以后在购物的时候也多长个心眼。”当笔者问及这两桶木器漆如何处理时,金先生无奈地笑笑:“只能放在办公室了啊,这种东西有污染,又不能随便扔掉,只能放在一边了。”

## 百安居:“可以为售后态度致歉”

笔者针对退货事宜采访了百安居,百安居方面解释道:“金先生买的这款木器漆是套餐,属于一种套餐,这种套餐里的全部商品都以装箱形式外贴一个条形码进行销售,而金先生将里面的部分产品用掉,将剩余产品进行退换是不合理的。即便是两桶未开封的木器漆,也不是原来的套餐装的,所以商场是不能退换的。如果商品是完整的套餐装或者是单桶装,则可以凭借小票在规定时间内进行退换。”针对金先生反映的“售后态度恶劣”一事,这位名叫李俊的员工否认自己有过态度不好的行为,当笔者问其是否有说过“随便到哪里去告,最好找到媒体”的话时,该员工应声承认,并称:“如果金先生认为售后服务态度不好,我们可以改进、赔礼道歉。”笔者后问及这种套餐式销售是否有可能为消费者带来不必要的负担时,该名人员表示“这种套餐应该完全使用掉,照常理不应该有剩余,除非用工过程中偷工减料。内行人人都知道肯定是买这种套餐划算,以套餐形式销售价钱便宜,原价900元的东西800元可以买到,绝对有利于消费者。”

## 套餐销售:看上去很美

金先生退货风波中,我们不难看到事件背后的一个问题——“家居套餐的捆绑销售”。面对这两桶尚未开封、被搁置一旁的木器漆,我们不禁思考:“套餐”和“套餐”是否真的方便实惠?

随着家居行业运作的不断成熟,商家们的销售“道行”也越来越高深。以前买家具,得一件一件地淘,讲价、挑款式既累心又费神。而现在,“套餐”作为“省时、省力、省钱”的代名词,在家居行业已非常普遍。装修、家电、橱柜等都有套餐,家具行业也不例外,“家居套餐”一

推出,便引起了广大消费者的关注。笔者曾在某家居网站的一项网络调查中看到,八成以上的网友表示会考虑购买家具套餐。然而,不仅仅是金先生购买的油漆套餐遭遇了这种窘境,笔者随机采访的其他市民也遇到过类似的尴尬。正在逛卖场的赵女士对笔者说:“以前有购买过家居套餐,其实当时家里卧室放上床和衣柜差不多就满了,其实并不需要买橱柜。但如果单买,一张双人床、两个床头柜再加一个柜子就要快9000多元,还是花7000多买这个套餐比较划算。虽然套餐中的东西放不下不知道怎么办,但是还是不舍得错过这个便宜。”市民夏小姐也表示:“有在网上购买过,网上的打包价格”看起来确实很便宜,但是套餐中的两样东西一直放在储物间没有用过。经常会买不实用的东西回来。”

如此看来,表面上“经济实惠”的家居套餐背后却暗藏玄机,一旦走进这个套,这餐却未必好吃。不仅是金先生购买的油漆套餐遭遇了这种窘境,套餐中捆绑兜售给消费者一些不实用的东西的网上案例比比皆是。当优惠“套餐”和自身需要有出入时,我们到底要不要捡这个便宜?许多冲动的消费者就这样被“套餐”给“套”住了。

## 行业协会:

“套餐销售确有不当”

笔者针对此事采访了中国建筑装饰协会刘晓一秘书长,刘秘书长表示:“套餐销售模式当中肯定会有一些不当,可能会附加一些无用的东西,但是价钱便宜,也有很多消费者喜欢,这就需要消费者根据自身的消费水平、自己的眼光来选择。”刘秘书长还称:“如果油漆没有开封,应该是可以退掉的。这主要取决于双方签订的合同如何体现,行业协会方面反对任何不当的捆绑销售和霸王条约。”另外,刘秘书长还表示:“身为国际型企业,可能下属的工作人员在服务态度上有一些不妥。希望各个企业不要店大欺客,不应该采取不当的售后服务态度。”



张先生购买的油漆套餐凭据

本报记者 马骏 摄

## 》笔者感言

这次金先生与百安居之间的退货风波为我们呈现两个问题:

一、套餐销售的隐患。现如今,以低价制胜的套餐销售大行其道,对于消费者而言,花更少的钱买更多的东西是件好事,只是,有限空间必定使得一些家具买来变无用。年关将至,小编提醒消费者,在选购建材用品、尤其是油漆一类性质特殊的商品时,一定要根据自己实际所需来决定购买数量,在“套餐”还是“单件”中做好取舍。切莫为了贪图便宜购买套餐,使其变成给空间增添负担的物品。希望消费者能在购物中保持理性,不要让“套餐”蒙蔽慧眼。

二、“服务短板”敲响行业警钟。这次事件也呈现出了家居消费领域的“服务短板”。一直以来,多起消费者与商家的摩擦都祸起于商场恶劣的售后服务态度。退换货等售后服务属于商家基本的服务范畴,而目前,许多商家服务意识不强,重销售、轻服务,把售后服务当作服务以外的事情。商家应该珍视自己建立起来的品牌形象,在保证产品质量的同时提升服务质量。为消费者营造一个真正舒心、放心的购物环境。

## 家具套餐层出不穷 套住冲动消费

年关将近,上周日,笔者来到了位于文定路上的盛源大地家居城,不少家具品牌大打“促销”牌,各种促销套餐也让人眼花缭乱。这样的“家具套餐”很难不让消费者动心,因为,平时一般的折扣再搭上节假日的折扣都不可能享受到如此大幅度的优惠。然而,“家具套餐”背后却隐藏着猫腻。很多时候,“套餐”未必真美味,消费者应在购买前多加思考,是否中了商家的“套”路。 庄静怡 文

## “套”路一:几件家具捆绑促销

这是最常见的一种家具套餐,如“卧室家具套餐”、“客厅家具套餐”、“餐厅家具套餐”等。而该种套餐最主要的特质是规定套餐内家具的数量,通常情况下都是3-6件。以艺藤居家具近期推出的卧室家具套餐为例,花费6000元,就可购买印尼藤床佛罗系列的1.8米床套(1个床架+2个床柜)。与市场上普遍存在的单件就要上万元的家具相比,套餐家具的诱惑力可见一斑。

看上去这样的套餐把卧室需要的家具都打包给了最低价,但消费者王女士却为难的表示,因为她家卧室面积并不是很大,基本上放一张床就略显拥挤了,再放个床头柜就差不多可以了,根本放不下另一个床柜。只是,如果单买1张床+1个床头柜,价格为6950元,也不如花6000元买“1+2的卧室家具套餐”值。

接着,王女士向销售人员询问,是否可以讲1.8米的床改成1.5米尺寸的床,因为家里实在放不下。徐小姐明确表示:“套餐怎么订的就只能按套餐执行,如果换1.5米的床,就不能参加套餐优惠了。”

当如此“便宜”和自家的实情有出入时,到底该不该捡便宜?

对此,业内人士指出,该类以低价取胜的套餐普遍存在,如“2000元可购买2个休闲椅+1个休闲台”等,这类低价套餐是以量取胜,一方面以数量多来吸引消费者的青睐,另一方面又是以产量大来平摊成本实现利润。

当然,对于消费者而言,花更少的钱买更多的东西是件好事儿,只是,有限空间必定使得一些家具买来变无用,为了摊薄成本强加出售而累积起来的变相浪费,确实是不该提倡的。

## “套”路二:指定款式组合拼装

所谓指定款式是指商家规定某些款型的家具是套餐产品,也就是将A产品中的一部分与B产品中的一部分组合在一起形成组合套餐。以雅露斯家具推出的套床套餐为例,其销售人员付小姐解释,该套餐是以指定A098床架以及另外一款M101硬床垫所搭配组成的,售价为4380元。

对于这类家具套餐,消费者庄先生的疑惑在于为何要取用不同产品的不同部分重新组合成套餐。而付小姐则表示,家具套餐最主要的卖的便宜,A098这款床架打5.5折也卖4059元,现在套餐价才4380元等于加个两百元送个床垫,何乐而不为。当庄先生表示,能否把硬床垫换成暖床垫时,付小姐连忙摇头向笔者说明,硬床垫和软床垫的价格不同,工艺也不一样,舒适度也有差别,所以不能更换,如果想买软床垫只能分开单件买。

尽管套餐价格相当诱人,但经过考虑后,庄先生表示会考虑只买一个床架,如果整套购买,我还得多花一部分钱买一个没用的家具回家,因为我家已经有硬床垫了,如果有个软床垫可以考虑下,否则这个套餐对我来说太没实际意义了。”

## 》专家提醒

### 套餐不是人人合适

一方面,家具套餐在价格上的优势不言而喻,但另一方面,套餐也限制了消费者的选择空间。为此,业内人士提醒消费者,家具套餐虽然经济实惠,但在购买前,也需要仔细考虑下面几个问题:一、家具颜色是否和装修风格配套;二、家具尺寸是否合适,有无较多的占用居住空间;三、如果要更改尺寸,增加费用是否划算。如果都不成问题,那不妨选择套餐家具。



## 您装修我维权

装修是件麻烦事儿,设计、材料、施工……每件事儿都需要亲力亲为,稍不留意,就有可能掉进不良商家挖的陷阱里。你遭遇过装修陷阱吗?不管你需要投诉或者维权,都可以与我们联系,我们将在第一时间关注您家装修发生的故事,并为您解决遇到的纠纷。

参与邮箱:lcx12580@163.com

参与电话:61933280 18616597797