

老罗帮你忙 13801898568



新浪微博 :@青年消费投诉  
栏目合作 :市民信箱 mail.sh.cn

# 衣柜纤维背板 “身形婀娜”遭投诉

## 相关法规 :以引人误解的方式销售商品属于欺诈行为

一面似“木板”,另一面却似纸板,商场样品中,商家没有明示出来,顾客看到似“木板”的一面订购后,送货上门时才发现另一面竟似纸板,虽然商家以纤维板来解释如此背板,但仍难排除欺诈顾客之嫌。这样的情况就发生在浦东新区北蔡宜家家居。3月24日,青年报“老罗帮你忙”互动维权栏目热线记者接合作方市民信箱转来投诉件现场采访后,宜家家居方面致歉的同时表示将积极与林女士商议可行的解决方案。记者查询相关法规发现,以引人误解的实物样品等方式销售商品或者服务的行为属于欺诈行为,按《消法》应该“退一赔三”。

青年报记者 罗水元

### 宜家回应

## “十分抱歉”的同时愿商议解决方案

记者找到宜家家居北蔡商场客服人员后,对方也说背板列在衣柜框架一栏里。客服人员通过电脑查询时,衣柜框架一栏里的材质包括纤维板,但没进一步说明纤维板对应的就是背板。电脑记录同时显示,宜家家居客服人员曾前往林女士家更换过背板。对于林女士反映的问题,客服人员表示会向上级汇报后给回复。

3月24日下午近6点,宜家家居市场部有关工作人员书面回复了记者。

回复中,宜家家居方面称,对于林女士反映的送货延迟问题,已于送货当日同意免去消费者的全部送货费作为补偿。对于因送货环节延误造成的消费者的等候,以及因此造成的不良的售后体验,宜家家居方面表示“十分抱歉”的同时承诺,将不断完善对服务人员的培训和管理,不断提升服务质量。

“关于PAX帕克斯衣柜框架的材质信息,在其产品价格标签和产品外包装上都进行了明确标注。”书面回复中,宜家家居方面同时表示,宜家的PAX帕克斯衣柜框架享受10年质保,有关林女士对购买的PAX帕克斯衣柜框架背板材质的疑问,宜家家居售后服务部门已经与林女士取得了联系,并积极与林女士商议可行的解决方案。

### 相关法律

## 以引人误解的方式销售商品属欺诈行为

据了解,《消法》要求,商家不得对商品作虚假或引人误解的宣传,经营者明知商品或服务存在缺陷,仍然向消费者提供,造成消费者或者其他受害人死亡或者健康严重损害的,受害人有权要求经营者依照有关法律规定赔偿损失,并有权要求所受损失两倍以下的惩罚性赔偿。

而于今年3月15日实施的《侵害消费者权益行为处罚办法》则在第六条中明确规定,经营者向消费者提供有关商品或者服务的信息应当真实、全面、准确,不得进行的虚假或者引人误解的宣传行为至少包括以下三款:

以虚假或引人误解的商品说明、商品标准、实物样品等方式销售商品或服务,夸大或隐瞒所提供的商品或服务的数量、质量、性能等与消费者有重大利害关系的信息诱导消费者,以其他虚假或引人误解的宣传方式诱导消费者。

《侵害消费者权益行为处罚办法》第十六条进一步明确,有上述三种情形之一的,属于欺诈行为。而根据《消法》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;增加赔偿的金额不足五百元的,为五百元。

联系我们 qnbyw@163.com



家具背板受潮后变形。

青年报记者 吴恺 摄

### 顾客投诉

日前,市民林女士向青年报“老罗帮你忙”互动维权栏目合作方市民信箱投诉称,在北蔡宜家家居购买宜家瑞典有限公司(泰国)生产的帕克斯(PAX)装配式移门衣柜后,遭遇“三重”不满意情况。

林女士说,她于2月8日去北蔡宜家家居购买两个这样的衣柜,被通知送货的那一天,自己由于工作关系希望改期送货,未获同意后只得请假在家等待,但是,从下午两点开始等,一直等到对方所说的截止时间——晚上8点也没有等到——又等了一个小时后,衣柜才姗姗送到。

而在衣柜于2月25日由商家派人

## 帕克斯衣柜 背板翘曲变形

安装。该衣柜为组合衣柜,工厂化生产,顾客家里现场安装时,包装一打开,她就闻到了异味,虽打开窗户通风,并买来木炭等东西,仍不能驱散异味。

最令林女士不满意的是柜子背板变形。她告诉记者,就在安装好后的第二天下午,她又发现柜子后面两米多高的背板部件翘曲变形,无法达到装配式家具围护结构功能,联系商家指定安装方时,对方说可能因钉子钉得稀疏所致,便上门“加密”钉钉,但是,钉完后翘曲变形情况依然存在。

林女士告诉记者,安装工人看到

这种情况又说这是“帕克斯”衣柜普遍现象,因为2米多高的后背板,不仅薄而且是纤维板,受潮变形、发生翘曲变形没有办法加固处理的。听罢这一解释,她当即联系宜家客服人员,对方确认后答应更换新背板。

林女士介绍,宜家家居客服人员之后上门处理时,按她要求退了一个衣柜,对另一个衣柜背板作了更换处理。而就在与宜家家居客服人员交涉过程中,她又被告知,这种背板随着空气干燥度的变化会有很大变形,即使换上一块新的背板也不能永久解决其受潮变形翘曲问题。果然,宜家客服人员走后,背板又翘曲变形了。

### 记者调查

3月24日,青年报“老罗帮你忙”互动维权栏目热线记者来到林女士家发现,放在主卧室内的这个帕克斯装配式移门衣柜背板,虽然表面与侧板、搁板等其他部位一样呈现木板样纹路,但一眼就能看出翘曲变形的情况,背板与衣柜里的块横板间隔可以轻松插进手板。稍微敲击,背板就会在晃动中发出“当当”声响。

记者与林女士先生一起费力将衣柜移开发现,背板另一面由两块看上去像纸板一样的材料竖向拼接而成,中间竖向贴着一透明塑料胶带。

“早知道背板是这样的,我们就不会买了。”林女士说,这个柜子花了4000多元,她就是看中了宜家家居的品牌才前往选购,选购中看中了衣柜可装配式特点才决定购买。而在购买

## 背板材质初看与侧板一样

前,由于样品柜子不便移动,产品标签上也没有说背板为纸板,在背板背面看不到,而背板正面又与其他部位一样呈现木质纹路的情况下,以为背板也是木质材质。

“质量实在太差了,再怎么换也换不好。”采访中,林女士希望让更多消费者不再上当受骗。

离开林女士家,记者又前往北蔡宜家家居商场现场。在那里,记者发现,如林女士所说,样品不便移动,标签上的衣柜价格由衣柜框架、搁板、挂衣杆、抽屉等部分组成,没有写背板,更没有写明背板材质。

同林女士家的柜子一样,现场样品衣柜背板也与侧板、搁板纹路一样,初看会以为材质一样。但与林女士家衣柜背板不一样的是,现场的衣柜背

板,并没有出现翘曲变形状况,背板与衣柜内搁板间也没有什么间隙。敲击背板时,有的会有明显变形感觉,但有的变形不显著。林女士说,她原来注意到此情况时,询问过商场,被告知可能因商场一直开空调缘故。

记者询问销售人员时,对方称背板包括在衣柜框架内,为纤维板,吸收空气中湿气后容易变形,由于柜子一般靠墙而立,建议顾客在装修后四个月,待墙壁干透后再买这样的衣柜。不过,记者询问销售中是否会这样向顾客说明并如此建议时,对方没有肯定回答。

在商场内,有多位顾客在看帕克斯柜子,也有顾客在与销售人员洽谈,但没有顾客去仔细观看背板材质,也没有顾客询问背板材质是否与侧板、搁板等部位材质不一样。