

号称“零甲醛”的家具味道刺鼻

普陀区消调委及时介入为消费者讨公道

□见习记者 陈友敏

本是冲着“零甲醛”的卖点，购买、定制了全屋家具，谁料板材送上门时却散发刺鼻异味。房间空置3个月后，检测发现空气中甲醛浓度依然高于相关标准允许的限值。消费者要求商家全额退货退款，并承担自己在外租房费用，商家则称新装修房屋不能断定甲醛完全来源于自家定制衣柜。双方各执一词，矛盾始终得不到化解。普陀区消费纠纷人民调解委员会的介入，为饱受“甲醛”折磨的消费者讨回了公道。

板材宣称“零甲醛” 为何气味如此刺鼻

2021年5月，李某某在普陀区某实体店购买、定制一套全屋家具。当时，店家的销售员推荐介绍某家具用品有限公司使用的是零甲醛板材，李某某因为这个亮点当即就定制了一套全屋家具。两个月后，当商家将家具材料送到李某某家中进行组装时，李某某明显闻到板材散发着刺鼻的异味，并对衣柜板材是否零甲醛级材料提出强烈质疑。然而，营销中心销售员告诉她，新家具有这样的气味是很正常的，过三个月就没问题了。

家具安装后，由于李某某担心家中老人、孩子的健康，全家在外租房酒店居住。租房的这几个月里，李某某通过通风、养植物等方式，对新房进行除甲醛散味处理。

然而三个多月过去了，家中刺鼻的气味仍旧很严重。李某某购买了甲醛快速检测仪，检测发现空气中甲醛浓度高于相关标准允许的限值，但再次拨打售后人员电话，发现根本联系不上对方。李某某又上官网查看当时的宣传材料，发现网页都已经撤销。

遇上这样的烦心事，李某某来到普陀区消费纠纷人民调解委员会，希望管理部门核实处理，针对板材甲醛超标问题给予一个合理的解决方案。

调委会接到此纠纷后，调解员立刻着手开展调查工作，与纠纷双方取得联系。

李某某认为，当时商家在柜台门口做了一张很大的海报并标注“零甲醛”，吸引了自己的注意力，也是因为“零甲醛”才定制了这套全屋家具。可由于到货产品散发的甲醛浓度实在太高，李某某要求商家全额退款退货，并承担在外租房费用。

商家则认为，因消费者房屋是新装修的，除定制衣柜外，尚有木地板、沙发、床等其他家具，不能



资料图片

判定甲醛究竟来源于哪个方面，李某某的诉求太高，商家不予采纳。

鉴于双方争议较大，调解员上门进行实地勘查，发现李某某的投诉情况基本属实，并建议李某某邀请有资质的专业检测机构采用排除法进行甲醛浓度检测，并出具相关检测报告，再依法进行维权。李某某找了有CMA资质的实验室进行检测，检测结果为甲醛超标70%—80%。

调解员反复沟通 为消费者讨公道

凭着这份专业检测机构部门出具的报告，调解员再约双方当事人进行面对面调解。首先，调解员给商家代表进行了普法宣传，告知《消费者权益保护法》第七条规定，“消费者在购买、使用商品和接受服务时享有人身、财产安全不受损

害的权利。消费者有权要求经营者提供的商品和服务，符合保障人身、财产安全的要求。”和第十一条规定，“消费者因购买、使用商品或者接受服务受到人身、财产损害的，享有依法获得赔偿的权利。”商家代表同意对李某某家的衣柜进行检测，等检测结果出来后再谈赔偿事宜。

在调解员的见证下，商家专业团队将李某某家中拟测房间贴上了封条，密闭18—24小时，随后进行甲醛浓度检测。最终，检测数据显示室内甲醛确实超标。两份检测报告摆在面前。商家和李某某协商后，在调解员的见证下，商家将房间内的柜子进行拆除。

2021年9月28日，调解员又一次组织双方进行面对面调解。调解员告知商家代表，虽然消费者李某某一家因外出租房居住未受到人身损害，但对不符合标准的商品要

求商家进行退货和退款是合理诉求，不仅如此，商家还需承担李某某在外租房费用。

最终，在调解员反复劝说下，纠纷双方达成协议：商家对李某某定制的全屋家具做退货退款处理，并支付CMA的检测费用，以及承担李某某一家租赁酒店的房租。

【案例点评】

随着人们对身体健康重视和环保意识不断增强，房屋装修、家居消费中环保问题纠纷日渐成为近年消费领域新热点问题。产品的销售者对产品质量负有建立并认真执行进货检查验收、出厂进行合格检查的责任，以保证产品的质量，不得以不合格产品冒充合格产品。销售者的法定义务。根据我国《产品质量法》和《侵权责任法》的规定，产品责任属于特殊的侵权责任，在产品经鉴定甲醛释放量不符合标准要求，商家对其疏于履行监控义务及查验义务的行为，在不能确保成品合格的情况下却向消费者作出环保许诺的，即构成消费欺诈，可以适用《消费者权益保护法》中的惩罚性赔偿的规定。

家具质量是否达标与人民群众的身体健康紧密相连，生产者、销售者更应对所销售产品质量予以严格把关，严格履行进货查验和监督管理等义务。《消费者权益保护法》中关于欺诈的惩罚性赔偿的相应规定，对怠于履行上述义务的销售者应视为警钟，对其他销售商也应引以为戒。

本案的纠纷难点在于房屋家具的甲醛指标是否超标，调解员充分听取纠纷双方当事人的陈述，讲解有关法律、法规和国家政策，耐心疏导，抓住双方矛盾纠纷难点，并通过实地勘查现场，邀请了专业的检测机构进行甲醛测试，参考检测结果给纠纷双方当事人提出纠纷调解方案，陈述利害，晓之以理，动之以情，帮助双方解决分歧，达成调解协议。

入伙后连连亏损 老乡状告老乡

法官在线悉心调解化解纠纷

□法治报记者 胡蝶飞
法治报通讯员 沈月红

陈橙（化名）邀请老乡兼好友王成（化名）入伙自己经营的烧烤店，并承诺一定能盈利，王成最终投资了20万元。谁知，烧烤店却连连亏损最终只能退租关门。

按照当时的承诺，店铺持续6个月亏损，陈橙必须无条件退还王成全部投资款。然而，陈橙却无力偿还债务。

王成无奈起诉到上海市青浦区人民法院，要求退还合伙结算款共计20万元。法官通过在线悉心调解，最终促成双方达成一致。

老乡合伙经营烧烤店 承诺亏损退还投资款

外地来沪打工的陈橙在青浦经营着一家海鲜烧烤店，门面虽不大，但生意却十分红火。2020年，新冠疫情爆发，很多实体店进入了寒冬，陈橙的店也不例外。断了经营收入，日常的开支却有增无减，这一年，陈橙的孩子也出生了，压在陈橙身上的担子更重了。陈橙手里的钱已经不够支撑店面正常经营，于是，他找到了老乡兼好友王成。

王成去陈橙的店面实地看过，认为门店位置不错，又是认识多年的老乡，陈橙也向他承诺一定能盈利。于是，王成同意投资20万元，与陈橙合伙经营烧烤店。但王成为了保证收益，提出如果店铺持续6个月亏损，陈橙必须无条件退还自己的全部投资款，欠缺资金陈橙

考虑再三还是答应了这个条件。

连续亏损店铺关闭 老乡要求退还20万

可是，受疫情影响，这家海鲜烧烤店始终没办法恢复到之前顾客络绎不绝的红火状态。连续几个月的亏损，王成决定退伙，陈橙也只能退租关掉这家店面。

为了维持家庭开销，陈橙开始在其他餐饮店打工，每个月的工资是7000元，为了节省开支，陈橙把老婆和孩子送回了老家。

随后，王成将老乡陈橙诉到法院，要求退还合伙结算款共计20万元。刚立案不久，承办法官就接到了被告陈橙打来的电话，他在电话里焦急地说，自己的银行卡被冻结了，里面仅有的1万多元是他和妻子全部的积蓄，希望法院能够帮忙解冻。但是陈橙未提交任何材料，他

的申请理由也不符合法律规定的解保情形，所以按照规定，法院也无法解冻。陈橙的老婆和孩子在老家，他自己也在外打工，没办法请假来上海开庭。

法官在线调解 分40个月履行

考虑到当事人实际情况，承办法官经过慎重考虑，组织了多次在线调解。陈橙表示每个月只能从工资中抽出一部分还给王成，王成说当初入股的20万元也是好不容易才攒齐，自己现在也有困难。

陈橙说：“我是想还你钱的，只是我现在每个月工资就只有7000元，家里全指着我这工资过活，我每个月要留2000元给老婆孩子和我自己生活，每个月还你5000元是我的极限了。”

这时，承办法官问陈橙：“如果在调解书中写明，你有任何一次

没有按约付款，王成可以就全部款项向法院申请强制执行，你是否同意？”

“同意。”陈橙肯定地说道。

最终，王成同意了陈橙的还款方案，这起案情简单、证据链完整的纠纷，共计20万元的欠款，最后分成40个月履行。

【法官说法】

合伙关系的形成是以合伙人之间的信任为基础的，为了避免产生纠纷，形成合伙一定要订立书面的协议。根据规定，合伙人退伙，书面协议有约定的，按书面协议处理；书面协议未约定的，原则上应予准许。

本案案情并不复杂，证据链也十分清晰，双方当事人原本就是老乡和好友，调解能够不伤和气地化解矛盾、消除纷争。基于本案双方当事人的实际情况，最终达成调解的合意。