

315网

www.315.sh.cn

2018年上海消费维权年主题

品质消费 卓越上海

“全屋定制”家具被曝有“猫腻”

本市出台全国首个定制家具团体标准 将于3月15日实施

【猫腻】

材质标识不规范 “人造板”冒充实木

据介绍，此次体察征集了 29 位消费者，涉及品牌 13 个，定制家具合同金额从 11500 元至 128000 元不等。而由于新业态缺乏相关标准，全屋定制设计生产安装普遍没有标准，体察的 29 件产品合同中，均未明示参照标准。

没有标准，材质标识当然也不会规范。针对其中 20 家进行的材质标识调查中，仅有 4 家在合同或订单上明示主要材质，15 家未注明家具使用木材、人造板的名称及使用部位，另有 1 家标称的材质与实测材质不一致。

部分企业甚至打起了擦边球，混淆人造板和实木。在消费者提供的一张定制家具产品报价单中，家具材料一栏标注为“SKL 英伦白橡”，使消费者误认为该家具为实木材质。而企业辩称，“SKL”是实木颗粒板的意思，而“英伦白橡”指的是人造板的颜色。

此外，部分企业在报价单中，会以“白蜡木”、“灰榆木”等实木的名称来描述产品的颜色和花色，很容易使消费者对家具材质产生误解。

计价混乱费用不合理 最大偏差达23%

根据调查，在定制家具合同订立过程中，企业会按照不同的计价方式进行报价，有展开面积、投影面积、按件计价、延长米计价 4 种计价方式。

市消保委在体察中发现，有 13 家按展开面积计费、8 家按件计费、5 家按投影面积计费、2 家采用 2 种方式混合，另有 1 家未明确计费方式。

体察还发现，部分定制家具的实测面积、长度，和报价单、合同上标注的数据存在偏差。

19 个样品的面积均有不同程度的偏差，偏差率从 0.08% 至 23% 不等，有两件样品的偏差率超过 20%。其中，某品牌一件定制隔断柜产品，报价单中注明产品按照展开面积计价，合计面积为 16.64 平方米，通过人工测算，得出该产品的面积为 12.77 平方米，面积偏差达到 23%。

此外，部分企业存在重复计算面积的情况，如消费者提供的一件定制家具样品，其玻璃门玻璃面积包含边框，企业在计价时，先计算一次玻璃面积，再计算一次板材面，明显不合理。

消保委在体察中还发现，部分定制家具还存在台面板厚度偏差，五金件品牌、数量与清单不符等情况。如消费者提供的一款定制地柜，订单上注明板件厚度为 25 毫米，实测为 18 毫米，另清单上明示拉手数量为 10 个，现场调查发现只有 6 个。

定制流程缺衔接 安装阶段才现瑕疵

此外，消费者还反映，“全屋定制”的流程环节间，缺乏有效沟通和统一标准，导致最初设计与成品安装存在差异，而这些瑕疵往往要到安装阶段才会被发现。比如成品安装时与吊顶不能贴合，无法满足“定制”需求等。

比如，检测中，消费者提供的一款定制衣柜产品的设计图纸中，产品顶线的宽度尺寸与测量时的宽度不一致，导致生产出的成品在安装时与房间吊顶不能贴合，无法满足消费者的“定制”需求。另一款定制阳台柜产品，分缝值达到 3.0mm，超过相关标准≤2.0mm 的规定,明显不符合安装和验收标准。

部分家具甲醛、TVOC高出平均值

据市消保委披露，此次体察还对部分家具有害物质释放情况进行了抽样检测，在送检的 20 件家具样品中发现，甲醛释放量检测值从 0.016mg/m³·h 至 0.215mg/m³·h 不等，总挥发性有机物（TVOC）释放量检测值从 0.006mg/m³·h 到 0.743mg/m³·h 不等。

此外，本次体察还引入了模拟空间参数（模拟房间面积为 11.5m²），计算出一定空间内板材的最大使用面积，数值越大，表示一定空间内可使用的板材面积越大，一定程度上反映该板材有害物质的释放量较低。

结合实际生活中房间内的家具配置情况，简装配置下，房间内板材使用面积约为 20m²，精装配置下，房间内板材使用面积约为 36m²。本次体察中，有 3 件样品的甲醛释放量不能满足简装要求，3 件样品可以满足简装但不满足精装要求。有 2 件样品的 TVOC 释放量不能满足简装要求，6 件样品可以满足简装但不能满足精装要求。

□法治报记者 胡蝶飞

“不满意，但又说不出里面到底有多少问题。”这是不少购买“全屋定制”家具的消费者发出的感慨。

“全屋定制”究竟靠不靠谱？其中存在多少猫腻？3·15 前夕，上海市消保委开展“全屋定制”家具的消费体察发现，“全屋定制”存在以下猫腻：材质标识不规范、计价方式混乱、费用结算不合理、定制流程缺少衔接、有害物质释放缺少总量控制等。

记者同时获悉，《全屋定制木（制）家具》上海市团体标准将于 3 月 15 日正式实施。这也是全国首个定制家具团体标准。



市消保委上门开展“全屋定制”消费体察



【专家意见】

建立行之有效的投诉和奖惩机制

上海市申房律师事务所主任 孙洪林

随着房地产市场的蓬勃发展，居住条件的改善，以及我们对个性化家居风格的追求，全屋定制家具受到众多家庭的青睐。面对这一新兴业态，由于其在制作及销售上本身所固有的专业性，一些不良商家的存在，整个行业没有相关规范和标准，以及消费者相对处于劣势的地位等，导致了上海消保委所曝出的定制家具众多“猫腻”。这里我来讲两点：

第一，新的团体标准的出台，对这些“猫腻”来说，无疑是一记重拳。但仅有好的标准是不够的，有效的执行和监管才是对标准最有力的保障。我个人认为，失去执行和监管的标准，本身是没有任何意义的。所以有关部门不能在制定了标准后就成了“甩手掌柜”，市场的净化和发展，还需要有关部门的作为，才能建立行之有效的投诉和奖惩机制。当再有“猫腻”出现时，我们不单单能对照标准发现问题所在，解决问题，而且还可

【措施】

团体标准

将于 3·15 实施

上海市消保委秘书长陶爱莲表示，在传统消费升级、新兴消费蓬勃兴起的趋势下，家具行业兴起了一波“全屋定制”热潮，并存在行业涉及的企业非常多、市场需求大、价格高等特点，然而，“全屋定制”家具产品与传统家具存在较大的差异性，现行标准已不能满足现实消费需求，建议加快相关标准的制定和出台，对于全屋定制家具的商品和服务要求进行有效的规范。

对此，上海市消保委联合上海市化学建材行业协会、上海市室内装饰行业协会、上海市家具行业协会、上海市装饰装修行业协会、上海市建筑材料行业协会等五家行业协会以及 47 家企业共同制定了《全屋定制木（制）家具》上海市团体标准。目前，已报上海市质监局登记，并将于今年 3 月 15 日实施。据了解，该标准要解决的就是“全屋定制”的定制不定、规则不清、信息不透明等问题。

【提示】

此外，市消保委提醒消费者和相关企业：

一、约定重要事项

全屋定制家具是按照消费者喜好和需求，以及房屋的实际情况量身定做的定制类产品，消费者在签订合同时，应当与商家明确约定涉及家具材质、式样、要求等重要事项，并在书面材料中得以体现，避免发现问题时，自己的合法权益无法得到保障。

二、明确结算方式

企业应当在合同或订单中明确该定制家具所采用的计价方式，并有义务向消费者进行解释和说明。对于可能影响产品最终结算价格的测量数值、面积、五金件使用情况等信息，应当做到准确明示和告知。

三、完善总量控制

企业应当将定制家具产品有害物质释放的总量控制前移到产品设计环节，在最初设计中考虑到板材叠加使用量，避免实际生产出的产品由于使用过多板材而造成有害物质过度积蓄的问题。

以将不良商家公之于众，彻底让他们无所遁形，永不再犯。

第二,就如市消保委所提醒的,合同的签订是今后出现问题、解决问题的依据。消费者在选定全屋定制家具时,一定要与商家签订合同,其中的合同内容不能马虎,需要仔细斟酌和推敲,把自己的要求在与商家沟通后写入合同。不要相信商家销售人员所谓的“你还不相信我?”要牢记这句话是不能信的。“口说为虚,落笔为实”,当所购入的家具材质与销售人员承诺的不一样时,如果没有在合同中进行约定,对消费者就是“口说无凭”。但如果写入合同,消费者则可以通过正常途径追究那些不良商家的违约责任。