

买下豪宅 打包软装家具

2021年的时候，徐先生看中了一套5000万元的豪宅。这套房子是开放商用于对外展示的样板房，因此除了各种装修，开发商还配置了全套家具等软装。

在看房时，徐先生除了对房子感到满意之外，还觉得家具等配置看起来很不错。此时，售楼处工作人员告诉徐先生，房子里的整套软装都是英国进口的，价格不菲。如果徐先生有意向，可以额外付钱将整套软装都买下来。

由于这些软装包括家具都是开

购豪宅带软装 花千万元买下 称进口无凭证 最终退货退款

□ 上海日盈律师事务所 陆勇



资料图片

发商请专业人士挑选搭配的，因此和房子的装修十分般配。想到自己不用再为了购买家具软装费时费力，徐先生就和开发商就购买软装进行了协商，最后花了近千万元巨资买下了这套软装。

可是等到交房后徐先生却发现，软装中的家具虽然外表光鲜，但做工却十分低劣，有着大大小小各种质量问题。他请了专业人士来维修家具，对方仔细检查过后表示，依照他的专业经验，这些家具从做工来看像是国内小厂做出来的，和它们的价格毫不匹配。

此时徐先生才意识到，这些家具根本就没有“英国进口”的任何凭证，连基本的产品说明书、合格证等附随材料都没有。

获取证据 向消保委投诉

为了软装的质量问题，徐先生

找到开发商讨个说法。

而开发商的态度则十分生硬，表示软装销售合同中并没有约定这些家具是进口的，现在合同已经履行完毕，开发商没有义务提供证明软装为国产或者进口的材料。

对此，徐先生感到不解，当初买房子和软装时，销售人员明明说了家具是英国进口的，怎么这会儿就不认账了呢？

对此开发商表示，相关销售人员已经离职，当初究竟是怎么说的完全没有证据可以证实。

合同没约定家具是进口，说进口的人又找不到了，徐先生想要追究开发商的责任却不知如何入手，一肚子火的他为此找到我寻求法律上的帮助。

对此，我分析，要维权首先需要在证据方面有所突破。如果合同和销售人员方面都无法直接证实“进口”的说法，是否还有其他旁证呢？

此时徐先生突然想到，当时开发商在这套房子的主要家具以及摆设上都放置了说明卡片，载有家具名称、外国设计师名称以及外国品牌名称，而徐先生保留了这些卡片。

有了这些证据后，我们面临维权途径的选择：如果进行诉讼，我们可以起诉开发商欺诈消费者，要求获得相应的退赔。但是，诉讼的时间会比较久，对手又是实力强大的开发商，如果走完一审、二审甚至再审的完整程序，可能需要两三年。

而就徐先生来说，他更多的是因为这事非常生气，对开发商的态度感到不满，因此希望尽快得到一个说法。

于是，我建议先依据相关证据材料向市消保委投诉，要求开发商提供软装的附随材料，包括产品说明书、合格证、原产地证明等。因为不论软装是否进口，这些材料都是销售方应该提供给消费者的。

碰面调解 给开发商普法

很快，市消保委就组织我们双方碰面进行了调解。

在调解桌的对面，开发商仍然坚持合同没有约定提供产品说明书、合格证、原产地证明等材料，因此，他们没有此项“合同义务”。

难以置信上述言论出自开发商法务人员之口，我不得不对他进行了普法。《消费者权益保护法》第八条明确规定：“消费者享有知悉其购买、使用的商品或者接受的服务的真实情况的权利。消费者有权根据商品或者服务的不同情况，要求经营者提供商品的价格、产地、生产者、用途、性能、规格、等级、主要成分、生产日期、有效期限、检验合格证明、使用

方法说明书、售后服务，或者服务的内容、规格、费用等有关情况。”

该法第五十五条则规定：“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。”

因此，开发商作为经营者向徐先生出售了家具软装，就有提供产品说明书、合格证的法定义务。

初次交锋，双方并未达成调解。

退货退款 纠纷顺利解决

等待了两个月后，开发商向我们提供了证明软装是进口的材料——进口货物报关单。

但是我仔细查看后发现，报关单上并没有家具的名称、品牌和规格，和徐先生购买的软装家具无法一一对应。

此外，进口家具一般会给产品相应的编号和LOGO，一些产品上还会有设计师的签名，而徐先生买到的软装家具上没有任何编号、LOGO或者签名。

我们向开发商提出，提交的进口货物报关单上的家具和说明卡片上的家具名称、外国设计师名称以及外国品牌名称无法对应。如果软装家具是进口的，应当提供可以印证的“四单”，即海关进口货物报关单、海运提单、装箱单以及进口货物税单。如果软装家具是国产的，也应当提供产品说明书、合格证。

在此之后，我们又迎来了几个月的等待，却一直没等到开发商提交材料。这也在我们预料之中——如果有早就拿出来了，何必藏着掖着呢？

经过与徐先生沟通，我们向开发商提出了解决方案：退款退货。如果开发商坚持销售的软装是进口的却不提供相应凭证，那么我们将采取其他手段维权，诉求就会是“退一赔三”。

漫长的等待后，开发商同意了我们提出的解决方案——徐先生将软装退还给开发商，后者向其退还近千万元的购买款。徐先生对这样的结果感到满意。

“律师讲述”版由申房所、盈科所冠名推出

申房律师事务所
S.F. Attorneys at Law

提供专业房产及婚姻家事法律服务



地址：恒丰路399号达邦协作广场33楼
电话：400-6161-000

北京盈科(上海)律师事务所
BEIJING YINGKE LAW FIRM SHANGHAI OFFICE



全球视野 | 本土智慧
GLOBAL MINDSET LOCAL INSTINCT

办公地址一：上海市静安区江苏路181号盈科律师大厦
办公地址二：上海市静安区裕通路100号宝矿国际商务中心1/2/50/51层
盈科亚太总部：上海市浦东新区银城中路501号39楼
加入我们：13020237763 | 案件咨询：13062601261