

□ 通讯员 张亚洁 记者 徐荔

精心设计新家,满心期待入住,却等来装修路上的“一坑又一坑”!在生活节奏快、人居面积紧凑的城市里,全屋定制俨然成为许多业主的首选,但定制家具真能“所见即所得”吗?日前,上海市青浦区人民法院审理了一起因全屋定制引发的纠纷案。

案件回顾>>>

庄秀置办新居后,着手进行装修。2023年10月,庄秀与加菲公司签订《全屋定制合同》,约定由该公司为其提供全屋定制家具,总价5万余元,预计送货安装日期为同年12月。庄秀按约支付了80%的价款,共计4万余元。然而,约定交货日已过,加菲公司却迟迟未安排安装。直至2024年1月,加菲公司才通知可以安排安装,但要求庄秀付清尾款。经协商,加菲公司同意因延迟安装赔偿3000元违约金,庄秀在扣除3000元后,于当日支付了剩余款项。

2024年3月,庄秀与加菲公司沟通,要求加菲公司安装日期每延迟一天赔偿100元,但双方未达成一致意见。实际安装过程也是一波三折,直到6月底才安装完毕。此外,庄秀发现屋内燃气管道需要延长,且厨房烤漆门板与店内小样存在明显差异,实物门板存在拼接缝隙,后期还出现油漆开裂情况。

在多次沟通要求重做或赔偿无果后,庄秀将加菲公司诉至青浦法院,要求加菲公司支付工期延误违约金1万余元,并赔偿柜门不符的损失7000余元、燃气管道延长费用200余元等费用。

加菲公司辩称,材料到场后已基本履行合同义务,不存在工期延误情况,不同意支付工期延误违约金。柜门确存在轻微差异,但是木材正常伸缩或工艺特性导致,公司愿意进行修复,若庄秀自行重做,柜门不需要返还给公司。公司同意支付燃气管道延长费用。

青浦法院经审理认定,被告未按合同约定时间完成安装工作,已构成违约,应承担相应违约责任。关于工期延误违约金,原告未能提供证据证明其因延迟交付所遭受的实际损失,综合考量合同履行情况、当事人沟经过及过错程度,酌情判定被告除已抵扣价款的3000元外,另行支付违约金2500元。

就厨房柜门与样品不符的问题,被告作为专业定制方,没有提前告知原告木制品可能存在的工艺特性,也没有举证证明该差异属行业通行做法或正常现象。鉴于柜门仅存在轻微瑕疵,颜色差异不大,不影响正常使用,且开裂问题可修复,为避免资源浪费,根据绿色原则酌情判令被告赔偿原告一定金额。

对于原告提出的管道改造费用,被告没有异议,法院对此予以支持。案件现已生效。

(文中涉案人物、公司均为化名)

全屋定制处处『踩坑』
装修延迟、货不对板

说法>>>

全屋定制行业迅猛发展的同时,也出现了良莠不齐的情况。对此,法官提示:

消费者签约前应多渠道核实企业经营状态、设计施工资质、业内口碑和售后评价,条件允许情况下实地查看样品、客品,多家比对后优先选择经营稳定、服务流程规范的企业。对于同时使用多个品牌名称、人员流动频繁或沟通中存在过度承诺的商家,需提高警惕。

设计阶段必须明确型号等关键信息。切勿仅凭口头描述或简易下单图开展施工,所有设计要求均应在合同或其附件中载明。材料进场及安装过程中,应逐一核对板材、五金等是否与约定一致。对存在瑕疵或与约定不符的项目,应现场指出并拍照录像,要求商家签字确认整改方案和时限,避免依赖“美工修复”等口头承诺。

若发生严重履约瑕疵或商家失联等情况,可通过消费者组织、行政投诉或司法途径维权。注意保存装修合同、付款凭证、沟通记录、现场照片等证据,必要时可申请专业鉴定。

商家则应出具并经消费者签字确认全套设计图纸,确保设计、下单与安装环节依据统一、信息一致,可建立起从销售、设计到车间的无缝信息传递系统。同时,明确设计师、项目经理、安装人员及美工人员之间的责任衔接,切实提升服务体验和履约质量。做好专业的物流防护与交接工作,货物送达现场后,与消费者共同开箱查验,并签署货物交接单。

商家还应制定常见问题(如延迟交付、异响、开裂、变形)的标准化处理流程,配合高效、规范的售后响应机制,对消费者指出的问题应积极回应并限期解决,且不宜以“美工可掩盖”等理由拒绝整改,避免拖延、推诿售后导致激化矛盾。

□ 记者 王葳然 通讯员 张笑月 施迪

蓬勃发展的网购早已融入人们的日常生活。电商平台推出的“七天无理由退换”等质保政策,初衷是为了保障消费者的合法权益,却被一些不法分子盯上,沦为其非法牟利的“生财之道”。

日前,普陀区人民法院公开开庭审理了一起在得物APP及旗下“95分”平台,通过买新退旧方式,非法骗取平台退款的诈骗案件。

骗『得物』退款构成犯罪
利用质保政策买新退旧

案件回顾>>>

2023年7月起,被告人王某某为牟取非法利益,在被害单位上海得物信息集团有限公司(以下简称“得物公司”)及其普陀分公司运营的得物APP、“95分”购物平台上,通过控制、使用多个账号实施诈骗。

王某某先在得物APP上购买全新正品鞋,再在“95分”购物平台购入同款瑕疵正品鞋,随后利用得物APP的质保政策申请退货退款,将瑕疵正品鞋退回得物APP。

2023年7月至2024年3月案发期间,王某某通过上述调包方式持续进行诈骗,共计造成得物公司损失29万余元。

案件审理期间,王某某对上述犯罪行为供认不讳,主动退出全部违法所得。

普陀法院经审理认为,被告人王某某以非法占有为目的,通过虚构事实,隐瞒真相,骗取得物公司钱款,数额巨大,其行为已构成诈骗罪,依法应予处罚。

考虑到王某某有坦白情节,自愿认罪认罚,退缴涉案违法所得弥补被害单位经济损失等情节,法院最终判决被告人王某某犯诈骗罪,

判处有期徒刑3年,缓刑3年,并处罚金5万元。

说法>>>

随着网络购物的迅速发展,电商生态体系日益完善,从商品选购到售后维权,为消费者提供了更加便捷的全链条服务。但与此同时,部分消费者利用平台漏洞、以非法手段牟取利益的现象时有发生。

需明确的是,以诚信为基石的平台售后服务体系,需要买卖双方共同维护,若肆意破坏这一体系,不仅会给平台和商家带来直接经济损失,更会严重扰乱网络购物的正常交易秩序。

● 消费者应坚守诚信退货,合理行使自身权利

消费者在申请退货时,应自觉遵守平台退货规则及商家的合理退货要求,不得滥用退货权利,确保退回商品的数量、外观、功能完整性及包装等均符合退货标准,切莫因贪图小利碰触法律红线。

同时,需树立清晰的“权利边界意识”。虚假退货、以次充好、以旧换新等恶意“薅羊毛”行为可能构成不当得利,需承担民事返还责任,情节严重、达到刑事立案标准的,则可能构成诈骗罪等刑事犯罪。

● 商家应强化退货验收管理,提升风险防范能力

商家在收到退货时,应严格审查交易的真实性,对退货商品进行及时、细致、准确地验收核查。针对疑似“以次充好”“以假乱真”的退货商品,要第一时间追踪商品流转路径,留存相关证据。

在对商品型号、质量进行审核时,可适当增加人工复核环节,填补售后验收风险防控的疏漏,避免不法分子有机可乘。

● 平台应优化退货审核机制,建立多方信息共享机制

平台可结合自身业务特点,引入更加科学合理的退货审核机制,比如根据消费者的历史购物行为、退货频率、退货商品合格率等数据,建立消费者信用评分系统,并依据信用评分差异化设置退货审核流程。建议对于信用良好的消费者,可简化审核环节;对于频繁申请退货、退货商品多次出现异常的消费者,则需启动额外的人工审核或资质核验流程,从源头杜绝“以假乱真”“以旧换新”的诈骗行为。

此外,平台可联合快递企业、入驻商家建立三方信息互通协作平台,实现退货物流信息、验收信息、异常反馈信息的实时传输与共享,构建全链条、高效率、高安全的退货管理流程。