

“花了近4万元找了一家全屋定制公司装柜子,但是对方一再拖延,承诺也不兑现,如今7个月过去了,家里的柜子还没装完。”日前,汪先生向十堰晚报秦楚网新闻热线8110110反映他遇到的烦心事。

■文、图/记者 徐国文



汪先生家衣柜的柜门还没装好。

定制家具拖延7个月没装好

经调解,商家补偿7000元,并承诺近期安装完毕

消费者:定制家具拖了7个月还没装好

汪先生介绍,2022年5月,他的新房开始装修。同年7月,在朋友的介绍下,他选择了虹桥建材市场“宜美家全屋定制”(以下简称“宜美家”)的全屋定制,定制内容包括鞋柜、餐边柜、衣柜、电视柜、橱柜等,共计39600元。当天,他支付了32600元的钱款,老板承诺在付款后45天至60天完成施工。

“去年9月,我见宜美家没有进场施工,多次催促下,宜美家在当月底将首批材料拉到现场开始施工。”汪先生说,看着材料进场陆续施工,他也没有计较,可后来发生的事情却让他难以接受。

“施工人员施工两天就停工了,我又联系宜美家,断断续续至12月底,全屋定制的主体才勉强完工,但柜门、厨板等仍然没有安装到位。”汪先生说,看到施工进度如此缓慢,今年1月和2月份,他分别多次和宜美家协商,对方承诺在2月15日前完成全屋的定制,如果没有完工,退还他的全部费用,同时把家里装修的衣柜拆走。

截至今年3月,汪先生家的全屋定制家具仍没有完工。汪先生说,经过7个月的拖延,他再也不相信对方的说法,要求宜美家按照承诺退款、赔偿损失,同时将家里的柜子拆除,遭到对方的拒绝。

无奈之下,汪先生向本报反映此事,并向12315等部门投诉。



餐台的台面没有安装。

商家:延期原因不方便透露

3月1日,记者来到汪先生的新房看到,房屋内的装修基本完工,衣柜、鞋柜、橱柜等主体基本完成,但部分衣柜的柜门、餐台的台面还没有安装。“他们的延期导致我的家电都不能安装,影响非常大。”汪先生指着放在阳台上一些尚未开封的家电说。

从汪先生提供的合同来看,关于全屋定制涉及金额、装修类型与汪先生所说没有太大出入,订货时间为2022年7月14日,送货时间为2022年8月26日。

市场监管部门:经调解,双方未能达成一致

记者了解到,12315在接到汪先生的投诉后,召集汪先生和宜美家双方进行调解,记者也跟随前往。

3月2日上午,在茅箭区市场监督管理局,汪先生陈述了事情经过,并提出了诉求,要求宜美家退款的同时拆除衣柜,并赔偿房租、误工费费用总计8000元。

对于汪先生的诉求,宜美家负责人现场承认由于他的原因造成延误,给汪先生带来损失和影响,愿

3月1日下午,记者和汪先生来到位于虹桥建材市场一楼栋三楼的宜美家,记者透过玻璃窗看到,店内灯亮着,但大门紧闭,无法进入,敲门也无人应答。记者随后拨打大门上留下的电话,对方称一楼也是他们的门店,可以到一楼询问。记者随后来到该楼栋一楼,一位女性工作人员告诉记者,老板和工作人员在外面做业务,目前只有她一人在店里,有什么事情可以和老板联系。

记者随后拨打宜美家负责人王先生的电话,并说明来意,对方表示:“延期原因不方便透露”。

意给予一定赔偿,但无法接受汪先生提出的退款诉求,“这都是定制衣柜,且已经安装了大部分,退货后这些衣柜根本没法再次出售。”

在调解员的多次调解下,宜美家负责人提出解决办法:“继续把柜子全部安装好,同时赔偿他(汪先生)7000元。”对于王先生提出的解决办法,汪先生表示无法接受。

最终,双方没能达成一致,茅箭区市场监督管理局依法终止调解。

消费者:已与商家和解,对方承诺近期完成安装

近日,汪先生给记者打来电话称,考虑到对方经营不易,决定与宜美家和解,对方承诺近期安装完毕,同时补偿他7000元,问题得到解决。

业内人士介绍,近年来,越来越多的消费者选择全屋定制产品,但随之而来的问题也逐渐显现。为了避免产生纠纷,消费者在选购全屋定制时需要注意以下几点。

在选择商家时,可以通过网络、卖场排行渠道了解品牌信息,对商家情况进行判断,尽量选择有口碑的商家。对设计方案要仔细斟酌,定制家具最大的风险是购买时无法完全预见成品的状态,所以在确定设计方案时一定要仔细斟酌,认真核对尺寸和本人意愿,防止日后产品安装上出现分歧。

在签订合同时,一定要将商品的材料、颜色、尺寸、规格、计价方式、交付时间、质保期限、售后服务标准及违约责任等内容明确,并约定到合同中。交货时要当场认真查验,核对是否与订购的产品一致,质量是否达标。发生定制家具纠纷时,要与商家进行协商,协商不成的,应留存好相关证据,及时向当地市场监管部门投诉。



家电无法安装,只能放在阳台上。