

上海是国内最大的卫浴品牌集散地,但相关投诉也日渐增多——

卫浴产品,质量隐患知多少?

本报记者
屠仕超 房浩

近年来,国际品牌科勒、乐家、美标、TOTO、杜拉维特、高仪、汉斯格雅等都在上海建立了中国区运营总部,而国内的卫浴企业也纷纷在上海成立了营销中心或品牌基地。上海不是国内最大的卫浴生产基地,但却是国内最大的卫浴品牌集散地。

但随着上海卫浴行业的蓬勃发展,关于卫浴产品的投诉也日渐增多。本报就此展开调查。



消费者选购卫浴产品,要仔细思量

房浩 摄

科勒：无防撞包装,产品摔坏经销商拒赔

今年4月29日,赵女士在科勒经销商上海协丽建材有限公司金山门店处购买了总价值为8000多元的卫浴产品,按照约定于5月12日送货至赵女士家楼下。“当时只有物流公司的一个工作人员在搬运物品,所以我就让老公帮忙搬运。”赵女士回忆道,由于其中一个马桶底部未用封条封好,因此物流方面提醒赵女士的老公要用手托着马桶的底部。

赵女士称,由于马桶底座是倒棱柱形,属于上大下小,所以在将其放置到地上的时候,由于重心不稳,马桶“啪”的一声倒在了地上。当时赵女士以为像马桶之类的易碎产品肯定是有防撞包装,结果等他们将外包装打开一看才发现,其内根本无任何填充物,只有一个摔坏的马桶。

“一般像这种易碎物品,里面最起码有泡沫填充物或者用木架将其框起来,怎么会只用筒筒单单的几张硬纸板包住?”然而,在此前赵女士已签收了货物,所以她只好联系科勒经销商上海协丽建材有限公司金山门店来解决此事。但经销商拒绝了赵女士的赔偿要求。

上海德恒律师事务所的盛先磊律师认为,虽然物品损坏的情况是在消费者签收之后发生的,但相关责任还需进一步讨论。最终,双方在金山区消保委的协调下达成协议,赵女士以出厂价又重新购置了一个新马桶,而商家则再补贴赵女士一定费用。

科勒：大品牌应对投诉“不给力”

林小姐花1399元为新房购买了一套“科勒”坐便器,两个月后,对方送货上门,一个月后安装马桶。等到新房完全装修好后,林小姐却发现一直未曾使用的科勒坐便器,盖板和底座连接处存在断裂的情况。对此,科勒公司认为是人为造成损坏,虽在保修期内也需自费维修,这样的处理使林小姐很难接受。

科勒作为卫浴行业的大品牌,如此应对投诉“不给力”,使消费者很失望。在微博上,也有不少消费者针对科勒的产品质量,售后服务等问题发起议论。网名“生活的n次方”的网友表示:“科勒龙头实在让人失

望。维修换了不到一年的龙头又坏了,上周报修,说72小时等工程师联系,工程师约好了周二上门,等到下午又找了个理由说改到周五。再打报修电话,说只能记录投诉,要答复也需要两天时间。朋友们还是别买科勒产品了。”网名为“太湖民居”的网友还附图哭诉:“我家的科勒浴缸装修完之后,发现是这么差质量的,苏州百安居买的,投诉无门,郁闷呀。”

科勒：“科勒旗下品牌”与“科勒”搞晕消费者

陈先生购买洁具时,本是冲着“科勒”品牌去的,结果所购买的产品却是“科勒旗下品牌”,这使他疑惑了,究竟是“科勒”所生产的产品,还是仅仅挂靠于“科勒”?

从陈先生出示的九百家居销售订单上看,他所购买的这款洁具并没有注明是“科勒”产品或“科勒旗下的品牌”,订单上只写了商品的条形码、卡丽派恩连体1588等编号和价格。据陈先生介绍,他2012年3月到浦东九百家居上南路店购买连体抽水马桶,营业员介绍,该产品是“科勒”旗下的一个品牌,也是“科勒”生产的。于是陈先生就购买下了这款洁具,但他回家后打开电脑,在“科勒”的官网上却看不到这种品牌产品的介绍。

随后,陈先生又到九百家居上南路店进行投诉,得到的回答却是“这就是科勒旗下的品牌!”双方为此发生了争议,陈先生想弄明白,这款产品究竟是不是科勒生产的,所谓“旗下品牌”显然是含糊的解释,消费者有权了解该商品的相关信息。

记者致电科勒卫浴,工作人员表示,这款马桶是卡丽卫浴,卡丽卫浴是科勒厨卫于2002年在泰国收购的卫浴品牌;卡丽卫浴确为科勒旗下品牌,隶属于科勒厨卫;卡丽卫浴拥有独立品牌定位、商业运作、生产设计和销售渠道;卡丽卫浴部分产品出自科勒的制造工厂。至于这款抽水马桶是否出自于科勒的制造工厂,还需进一步调查。

鹰卫浴:坐便器用两个多月出现裂纹

“我家鹰卫浴坐便器出现了裂痕,还没过质保期,找了好几次厂家和商家,但是都没有得到解决,真是不敢用了,怕哪天碎了。”于先生今年2月28日花了4180元买了一台鹰卫浴多功能座便器,今年5月中

旬,发现坐便器主体的前上端出现两道裂纹,不久后这两道裂纹对着的内部也出现了裂纹。但于先生给售后打电话,始终无人接听。

一直到6月20日,于先生才等到了一位工作人员前来查勘,之后便没有了音讯。直到7月28日,于先生向商场客服投诉此事。经商场客服的沟通,于先生在当天下午接到了鹰卫浴专卖店的电话。在媒体介入下,客服人员才承诺会安排技术人员现场勘查,若出现质量问题鹰卫浴将负责到底。

美标：进口坐便器产地不明

今年1月,韩先生在百安居订购一款美标CF-7123坐厕自动冲水器,价格为2198元,当时店内的销售员曾介绍,该款产品为“韩国原装进口”。不料韩先生拿到手一看,却发现这款“韩国原装进口”的冲水器,在包装盒和产品说明书上均标注是广东江门生产的,且未看到任何有关进口凭证和韩国产标识。

韩先生当即提出疑问,销售员解释称,该款产品全部部件都是从韩国批量进口,只是具体的组装加工程序在江门完成。但对此解释,韩先生并不满意。“原装进口和进口部件完全是两回事,而且进口部件是否韩国产的也没凭证。”韩先生向建材超市服务台投诉,要求退货或用同价位产品置换,但均未果。

记者致电美标公司公关部,负责人表示,涉事的这款CF-7123产品确实是由韩国供应商生产,运至国内再由广东江门工厂对产品进行包装。对于韩先生的质疑,他称,每个产品都有相应批次和编号,他将会联系工厂收集相关证明,随后发往百安居建材超市,给韩先生一个完整的答复。

法律人士表示,根据我国相关法律法规,进口商品不仅需要标注清楚原产地,还需附带上一份中文说明,以让消费者清楚知道产品的用途。进口产品不标明原产地的行为涉嫌欺诈,消费者可提请工商部门介入调查。

箭牌：浴缸保修期内现裂缝

去年6月19日,读者高先生在城大建材市场杨浦店购买一款价值4500元的浴缸,不料今年5月初,浴缸的把手处便出现

了一道裂缝。高先生感到奇怪,当即向箭牌厂方反映,对方也派人上门查看,并拍了照片,最后认定是裂缝,并分析系外力作用所致。“但是近一年来,浴缸一直放在浴室,除了洗浴时用手抓住外,没有任何外力作用在把手上面,更谈不上‘外力’撞击。”

之后,高先生继续向箭牌厂商反映,但对方迟迟没有派人上门。没想到就在双方交涉过程中,浴缸上的裂缝从一道变成了两道,抓住把手稍一用力,就有明显的松动感。“后来他们终于派人来看了,可这一次更令我失望,他们竟改口称这两道裂缝不是裂缝,是划痕。”高先生说,箭牌认定两道裂缝为划痕后,当即表示不会进行善后处理。

记者联系箭牌厂方,负责人介绍,浴缸壁的保修期为3年,按国家“三包”规定,可以提供免费维修,他们将尽快派人高先生解决问题。

美丽华:玻璃门爆裂伤人

在淋浴房内洗澡时,玻璃门突然爆裂,掉落的玻璃割破女主人手腕,致使肌腱断裂。今年8月12日上午9时许,家住东宝兴路的干小姐在淋浴房内刚洗完澡,正准备拉开玻璃门,就在这时,整扇门突然碎裂,掉落的钢化玻璃一下子掉在她的左手腕上,顿时,干小姐的手上出现了一个很长的口子,鲜血直流。家人闻讯立即把她送往医院。据医生诊断,她的手筋被切断。

干小姐回忆说,家中7月刚完成装修。事发前几天,由于淋浴房的滑轨一直不太顺,她曾打电话给厂家报修,本打算12日上门查看情况的厂家最终因故没来,不料干小姐当天就遭遇了意外。

事发后,干小姐致电生产淋浴房的厂家——美丽华卫浴设备公司,对方随即派人上门查看。记者从工作人员印先生处了解到,玻璃自爆大多发生在无人使用的深夜,在有人使用时发生状况并且伤人,他们还是第一次遇到。“事实还没查清楚,不知道是人为原因还是别的问题导致。”印先生说,他已向公司领导反映此事,并会妥善处理。

记者从多家生产淋浴房的厂家了解到,钢化玻璃有较好的强度和稳定性,但还是有千分之三的自爆率。不过,即便自爆,玻璃会碎成非常小的钝角颗粒,对人体的伤害不会很大。

知名品牌马桶屡现「爆炸门」