



# 携手共治 畅享消费

主题专刊

上海市工商行政管理局 上海市消费者权益保护委员会 新民晚报社 联合主办

## 家具商玩虚的 消保委指迷津

### ——市消保委家具专业办公室加强社会监督

■雪沁

#### 揭“以假乱真”骗局

家具市场中,标识标注虚假信息时有发生。如一些家具营业员在销售时,声称家具材质为“实木”,无贴面、无辅料,但通过对消费者送来的“样品”进行检测后发现,其材质根本不是实木制作,而是使用“贴皮”或“人造板”,存在欺骗误导消费者的情况。

比如,消费者于先生今年2月定做了一组“黄花梨面”5件套家具。但家具入室后,于先生发现其刺激气味严重,怀疑自己购买的不是实木家具,于是将家具中一抽屉样本送至市消保委家具办申请检测。经专家鉴定:该抽屉面板为密度板贴面,旁板为杉木,底板为夹板,根本没有“黄花梨”材料,消费者直呼上当!

又如,消费者桑女士在某家具公司看中了一套家具,含组合书柜及桌椅共三件,销售人员称该套家具是实木材质,可视面采用进口乌金木,辅材是进口橡胶木。可在送货时,工人不小心将其中一件家具碰伤了,桑女士通过破损的地方发现这套家具表面有一层贴皮,怀疑经营者用贴面家具冒充实木家具,存在欺骗消费者的嫌疑,于是投诉至消保委要求解决。消保委向经营者了解情况,店方表示该套家具采用了指接工艺,因此表面贴了乌金木皮,所用木皮也是实木材质,因此属于实木家具,并没有欺骗消费者,这样的说辞着实令消费者大为不解。

由于这些贴面家具做工比较考究,从表面上看很难识别,专家们只有通过做破坏性试验,才能揭开这些家具的“庐山真面目”,普通消费者更无法识别人造板和实木家具的区别。而在上述第二个案例中,消费者购买的是实木贴面家具,属于实木类家具的一种,但并不完全等同于实木家具。虽然同属实木类家具,但实木贴面家具基材一般采用指接板,这样可以很大程度上降低成本,市场售价也与全实木家具有所区别。商家将实木贴面家具当做实木家具出售,这本身就存在问题。新《消法》第二十条规定:“经营者向消费者提供有关商品或者服务的质量、性能、用途、有效期限等信息,应当真实、全面,不得作虚假或者引人误解的宣传。”经营者在生产家具时,以次等木材贴木皮冒充“高档实木家具”出售,或者隐瞒家具材质的真实情况都是违反法律的。

#### 辨“以次充好”陷阱

一些厂家在家具材质上玩弄以次充好的花招,如将“红檀木”冒充红酸枝木家具,将一般实木“榄仁木、楸木”冒充名贵的黑胡桃木。调查还发现,一些所谓的各种“胡桃木”,其实根本不是真正的“黑胡桃木”,多一个“黑”,材质价格完全不同。

比如,消费者陈先生在一家家具城购买了一套材质标明为“全胡桃

2014年,上海市消保委家具专业办公室紧紧围绕中国消费者协会提出的“新消法、新权益、新责任”年主题,坚持以维护消费者合法权益为己任,致力于在本市家具行业营造规范、和谐、健康的消费环境,先后组织开展家具市场社会监督检查、家具材质消费社会调查等一系列活动,督促商家依法经营,维护消费者合法权益。



木”的家具,价格2.3万元。在看到去年6月市消保委开展的“2014上海家具材质消费社会调查”活动预告后,陈先生抱着试试看的态度将家中的家具样品送到了市消保委家具专业办。真是不测不知道,一测吓一跳,经专家鉴定,陈先生所购买的家具材质竟是“榄仁木”,根本不是所谓的“全胡桃木”。

又如,消费者袁女士在某家具广场看中了一套五件套的家具,销售员介绍说该套家具为泰国酸枝红木,材质、款式以及制作工艺都属一流,虽然总价要9.5万元,但物有所值。袁女士对于这套家具着实喜欢,又想到红木家具可以保值,就咬牙买了下来。然而仅仅用了一年,其中一只小圆凳的凳脚就断裂了,袁女士一家感到不可思议,怎么红木的寿命竟如此短?带着疑问,袁女士将圆凳送至上海市质量监督检验技术研究所鉴定。经鉴定,该家具“非酸枝木”。知道此结果后,气愤不已的袁女士拿着鉴定报告前去家具广场要求对方赔偿,却遭到拒绝。

在了解投诉案的情况后,消保委约请双方进行调解。调解中,经营者一口否认在出售家具时说材质为酸枝木,销售单据上也只标注了红木,因此自身不存在任何欺诈行为,对于家具存在的质量问题只能进行更换或维修。消保委工作人员则指出,《中国深色名贵硬木家具标准》中规定:红木家具要实行“明示消费”,销售红木家具一定要标明木材种类名称、树木名称的拉丁文、辅料、木材产地、质量等级、涂料、规格等。因此经营者开出的销售凭证显然不符合规定,既侵犯了消费者的知情权,同时也存在欺诈嫌疑。经过调解,经营者最终同意将家具全额退款,并一次性赔偿消费者2万元。投诉就此圆满解决。

某些家具商在出售家具时故意不标注材质,即使标注了也只是红

木,或者紫檀、花梨、酸枝等。商家没有标注材质,消费者就没有维权的证据;如果标注的是红木,而商家用劣质红木以次充好,那么消费者即使花了冤枉钱也只好自认倒霉;即使按照国家规定标注了“酸枝木”,可“酸枝木”就有好多种,产地不同,价格也相差很远,而材质鉴定的结果只针对材质的属性,并不能表明产地。因此,广大消费者在购买名贵木种家具前务必做好功课;购买时要求商家出示检测报告;订货合同中要注明家具的规格、价格、颜色、材质等,商家送货上门时要对商品当场核对。如此才能保证自己买到的家具“货真价实”。

#### 斥“无中生有”乱相

一些家具厂商常常通过生造许多“无中生有”的木材名称忽悠消费者:北美胡桃木、金丝胡桃木、黑金胡桃木、红胡桃木等。

比如,消费者黄女士去年6月份在一家家具店购买白色家具1套,产品注明主材是“非洲樱桃木”,然而黄女士在使用一段时间后怀疑所购家具材质并非实木,故投诉至消保委。经消保委工作人员了解,消费者手中的订单上写有“主材为非洲樱桃木”是营业员加注,而店方留存的订单上没有该项内容。消费者要求赔偿,经营者仅同意退货,双方无法达成一致。在多次调解不成功的情况下,消保委建议消费者向法院起诉。

近年来,随着国内家具市场的发展,许多国外实木进入国内市场,其品种繁多,名称五花八门,有一些材料还未确定名称。很多厂家便将一些非洲硬杂木冒充“黑核(胡)桃木”、“非洲桃花芯木”,用以误导消费者。一些家具厂通过使用许多“无中生有”的木材名称忽悠消费者。被乱用虚假名称的有:“非洲胡桃木”、



“金丝胡桃木”、“黑金胡桃木”、“红胡桃木”等。根据《深色名贵硬木家具》(QB/T2385-2008标准),这些材料正规的名称应为“黑核桃木”,其树种中文名为“黑核桃或黑胡桃”,主要产自北美洲、法国、意大利。该木材因纹理漂亮,而深受消费者欢迎,因此一些家具厂趁其在“黑胡桃木”前冠以“金丝”等修饰性用语,从而吸引误导消费者。据专家介绍,目前市场上这些所谓“金丝胡桃木”等硬杂木家具,其价格相当低廉。一套正宗的“黑核桃木”实木家具价格一般为5万元左右,而“大兴”胡桃木家具每套价格却仅为1万元左右。

此外,柚木家具问题也较多,很多“柚木”家具都采用速成材,俗称:“小柚木”。这些材料30年即可成材做家具,其材料特点生长速度极快,白标多,油性少,易腐蚀,材料纹理与“老柚木”相差甚远,这些“小柚木”价格仅为“老柚木”一半不到,然而市场上这些小柚木也称为“柚木”,我们认为显然这是不合理的,建议行业协会尽快规范柚木家具市场,明确柚木材料的“等级”,保护消费者的知情权益。

#### 查“弄虚作假”真相

根据家具行业规定,销售家具

必须标明材质,并且写明木材的真实名称,不得弄虚作假。但仍有一些家具厂商在家具材质上虚假标注欺骗误导消费者。

比如,消费者谢女士于2013年12月订购了一套黑胡桃木家具,总价6万多元,订单上承诺家具主料为胡桃木。去年3月家具送货上门,经人指点消费者发现餐桌、床边柜、电视柜主料不全是胡桃木,家具材质与订单约定不符合,与经销商交涉,对方已从商场撤柜,双方交涉无果,请求市消保委家具专业办帮助。

家具专业办受理投诉后,特请了家具专家上门查看家具,专家对每一件家具材质进行了仔细查看,发现一些家具旁板、搁板等主要部位不是胡桃木。经与家具商场售后服务沟通后,召开了由家具商场、经销商、消费者三方代表的调解会,经销商承认有部分家具材质有“出入”,是因为导购员不熟悉业务,把“面料”写成了“主料”,造成了误导消费者。商场表示:由于疏于管理,造成标识标注不清,目前已将该代理商清理出商场。经过调解:经销商同意一次性赔偿给消费者2.2万元,家具仍由消费者使用,并将床架调换成胡桃木材料。消费者表示满意。

家具的标识标注是消费者认识家具的主要途径之一。家具“主料”、“面料”,虽一字之差,但二者的质量、工艺要求是完全不一样的,根据家具行业协会《家具标识标注规则》第六条规定:木家具主要分为全实木、实木家具和实木面家具,实木家具是指基材(主料)使用同一种材料实木制作;而实木面家具是指家具门、面部位以实木制作,其他主要部位及次要部位使用其他材料制作的。行约行规非常明确,实木家具和实木面家具划归为二种不同材料做成的家具,价格也有所不同,经销商这种做法显然有过错,存在欺骗消费者行为。家具材质标注虚假问题,一直是家具行业的“顽症”,新《消法》规定加重了经营者欺诈误导消费者责任,将做出“退一赔三”处理。经营者在销售家具类商品、签订家具销售合同时,一定要按照规范,正确地填写家具名称。并在家具使用说明书中注明家具所使用的基材材种的性质、工艺特点等,并保证产品使用说明与商品标价签或其它标牌的标识标注与实物一致,不得弄虚作假,误导消费者。

#### 2015年3月15日市消保委家具办将组织举办二场“3·15国际消费者权益日家具咨询宣传活动”

■红木家具专场:尊木汇国际艺术广场(沪太路2695号,近上大路)

■综合家具会场:红星美凯龙汶水店(汶水路1555号)

现场邀请相关部门、媒体、家具专家,免费检测家具材料,识别红木家具“真假”,帮助正确选购实木家具、牛皮沙发及床垫等,市消保委家具办将受理消费者咨询投诉,为消费者答疑解惑排忧解难。红木家具专场还将举办上海红木家具消费体察活动,组织消费者考察本市知名红木家具厂家,现场接受消费者报名。(名额满为止)