

与民分忧 为民解难

24 小时热线

962555

微调查

家具运输中损坏 消费者苦等维修

近日，市民杨女士向本报 962555 新闻热线反映，去年 3 月份，她在莘潮国际家居沪闵店购买了“洛克斯特”品牌的床头柜和梳妆台，总计 9000 元。“送来的家具竟是泛黄的！”杨女士说，让厂家返工后，家具却因保护不当，在运输途中外表磨损。事后，她要求商场方面协商帮助解决，然而，时间过去近 10 个月，杨女士的家具修理问题仍没解决。

家具外表磨损

杨女士告诉记者，第一次送上门，她发现家具泛黄，随后致电该品牌厂家，厂家来家中把家具拖走了。令杨女士想不到的是，再次送上门的家具不黄了，但多出了新毛病，床头柜和梳妆台都有外皮脱落和磨损。“对家具没有任何保护措施，没用毛毯包起，就这么直接放在车子上拉过来的。”杨女士气愤道，无奈之下，她只得再次联系厂商维修，但此时该品牌已经从家具商场撤柜了。

经商场联系，厂商答应上门对杨女士的家具进行第二次维修，让家具免于路途奔波。杨女士反映，她等待了好几个月，直到去年 11 月，厂商才确定了上门时间。

“几个月过去了，现在已经是冬天了，担心上门维修油漆味在房间里消散不了。”杨女士称，出于这个考虑，她拒绝了厂商在冬季上门维修，希望商场方能履行销售方责任，赔偿她家具损坏的经济损失。

厂家不肯赔偿

1 月初，记者联系到莘潮国际家居商场的一位徐经理。她表示，由于生产厂家在外地，为节省成本，不可能为了一次维修专门跑来上海，所以导致了杨女士的家具维修耽搁至今。记者问，消费者提出经济赔偿的要求，为何商场方迟迟未答应？对此，这位经理称，商场处有一笔来自厂家的 5000 元质量保证金，提取质保金赔付消费者需要厂家同意，但厂家现在没有同意杨女士的诉求，导致情况僵持。

杨女士表示，家具如今的质量问题完全是厂家人为造成，且维修一拖再拖，她提出经济赔偿合情合理。她希望，家具商场能妥善解决售后纠纷，积极帮助消费者与生产厂家沟通，在春节前了却她的烦心事。

本报记者 夏韵

有困难就找帮侬忙

民有所呼

我有所应

拿起电话，说出

那些让你郁闷的事