

962555

帮忙

2024年3月15日,是第42个国际消费者权益日。自即日起,新民晚报社联合上海市消费者权益保护委员会开启“消费维权线索征集通道”。在聚焦“优化营商环境 激发消费活力”的主题中,新民晚报融媒体中心直面消费者急难愁盼,携手上海市市场监管局、12345市民服务热线共同开启“市场监管局局长接热线”行动,通过现场调查、沟通协调、网

络直播等形式,助力打通消费领域的堵点、难点和痛点,营造敢消费、愿消费、乐享高品质消费的良好环境。上海市消保委将组织25位公益律师集中亮相,通过网络等方式解答消费者咨询,回应消费领域热点难点问题。

操心事、烦心事、揪心事——消费这点事,阿拉帮忙!期待您提供线索。

征集通道

市民服务热线:12345

新闻热线:962555

移动客户端:新民App

今日头条号:新民帮忙

微信公众号:新民帮忙

小忙  
微调查

# 数万元家具坑洼有裂缝 要求退货商家一再拖拉

## 市民质疑沪佳装饰售卖“三无”产品并举报,针对消费纠纷,相关部门表示将搭平台开现场调解会

### 信息缺失疑似“三无”

徐先生表示,最近家里装修需要添置一套家具。去年11月底,他和家人在徐汇区天钥桥路811号沪佳装饰徐汇店看中了一套白蜡木家具,包括一个床架、两个床头柜、边柜、电视柜等共计9件家具,约定总价为28990元,并于2023年11月30日支付了50%的定金,同年12月4日支付了剩余的尾款。

让徐先生疑惑的是,家具都是在沪佳装饰买的,但订单联和收款方均显示为“上海美积乐家居有限公司”。当他指出这一问题时,销售人员称“美积乐”是沪佳装饰的子公司,让其不用担心,有问题沪佳装饰会负责的。

今年1月12日,徐先生订购的这套白蜡木家具送货到家,并很快完成了安装。然而,安装过程中徐先生很快发现情况不对劲:“所有家具的外包装上都没有标明品牌、企业名称和地址等信息,包装箱里面也没有产品合格证、‘三包’凭证等证书,我们根本不知道这些家具是哪里产的,是否合格。”

### 坑洼裂痕比比皆是

送货上门的家具除了产品的必要信息缺失外,质量更是让徐先生“不忍直视”:9件家具中8件存在明显问题,坑洼、裂痕、洞眼、破损等比比皆是,而且颜色也与之之前在店内看到的不一致。“没想到花了近3万元买来的家具,竟然是这样的……”徐先生实在难以接受,于是他随即将上述问题告知了沪佳装饰的销售人员,对方反馈“可以换货”,并提供了仓库地址让徐先生前去挑选。

1月15日,徐先生和家人一起来到嘉定区嘉前路399号仓库所在地址,准备挑选家具,结果发现这里的所有家具都没有品牌和生产企业等信息,同时也找不到产品合格证和“三包”证书。更匪夷所思的是,徐先生在仓库货架上居然看到外包装写有自己名字地址的家具包裹。“沪佳装

饰这葫芦里到底卖的是什么药?他们是不是把有质量问题被退货的家具再次发出,‘转送’到我们家?!”徐先生表示,由于在仓库里看到的家具也是普遍质量不好、信息不全,在深怀疑它们是“三无”产品之余,他决定不再换货,而是选择退货。

然而,面对徐先生的退货需求,沪佳装饰销售人员则以“要请示相关负责人”为由“一拖再拖”。

### 举报后将开调解会

徐先生认为,根据家具行业“三包”规定,家具生产者的出厂产品需根据国家标准和法律法规取得相应的产品质量检验合格证明。生产者、销售者在家具商品买卖合同成交后,必须提供有效发票、产品合格证明、产品“三包”凭证及依据制定的产品使用说明书。不能保证实施“三包”责任规定的不得销售。但这些必要的证书和

发票,沪佳装饰均没有向其出具。

于是,针对自己的遭遇和发现的一系列问题,徐先生已经以沪佳装饰涉嫌销售“三无”家具向市场监管部门作了举报。

天眼查信息显示,上海美积乐家居有限公司注册在嘉定,其股东为上海沪佳装饰服务集团股份有限公司。记者随后与“美积乐”相关负责人取得联系,对方承认,“美积乐”是沪佳装饰的子公司,当时送货上门时确实没有合格证、“三包”凭证等材料。之后公司已向市场监管部门提供了这批家具的相关证书材料,证明它们并非“三无”产品。对于徐先生提出的退货退款要求,公司同意退款80%,但需扣除20%的相关费用。该方案遭到徐先生的拒绝。

记者了解到,对于双方的消费纠纷,市场监管部门将搭建平台,以现场调解会的形式予以沟通协调。对此,“新民帮忙”将继续关注。 本报记者 李晓明



■ 床头柜有明显质量问题



■ 地柜底部有空隙



■ 沙发扶手表面坑洼不平整

本版图片均为受访者提供

## “预看房”引质疑 监管部门将督促整改

小帮  
有回音

2月23日,本报7版刊发《“千万元买的房,不忍直视!”》的报道,反映闵行区新建楼盘天樾园和“预看房”时,业主们发现小区存在公区建设未完工、水电未通、装修标准与前期宣传不一致等问题。报道也引发相关部门高度重视,闵行区相关监管部门表示,将督促建设单位对楼盘质量问题整改落实。

越秀仁恒天樾园(备案名:天悦雅园)位于春申路2333弄,开发商为上海闵澜房地产开发有限公司。该楼盘属于梅陇板块,于2022年下半年开盘,均价7.36万/平方米,总套数883套,计划于今年10月交房。去年11月下旬,该楼盘组织“预看房”,业主们发现小区外立面颜色与前期沙盘展示的颜色不符且多处鼓包、开裂;小区的公共区域,包括地下车库、儿童乐园等设施尚未建设完成;参观房屋内部时,发现房间的水

电都还没有开通。在装修材料上疑似偷梁换柱、降低标准。报道刊出后,相关企业反馈称,对于实际看房与前期宣传存在不一致的情况,因为售楼处的效果展示间为临时搭建,仅是对户型、生活场景的演绎,而由于楼栋、楼层不同,与实际房屋可能会存在一定差异。

闵行区相关监管部门回复,针对业主们指出的楼盘质量问题,监管部门第一时间到现场进行了调处,并建议开发商与业主之间搭

建沟通平台,做好沟通解释工作。接下来,监管部门将督促建设单位严格落实相关要求,对没有达标的质量问题整改落实。

本报记者  
李晓明本版编辑/胥柳曼  
视觉设计/竹建英

优化营商环境

激发消费活力

三·一五

特别报道