

选择定制家具的消费者越来越多,但“保修难”现象时有发生——

# 定制家具渐流行 售后维修别忽视

□记者 戚帅华 通讯员 楚耐青

近年来,随着家居消费个性化需求的不断提升,定制家具逐渐流行起来,但记者采访了解到,由于缺乏相关标准,其售后维修成了不少消费者头疼的事情。



绘图 李玉明

## 保修问题多多

今年年初,家住上阳路的周女士花5000多元给卧室定制了一套整体衣柜。使用1个多星期后,她偶然发现,衣柜两个抽屉的滑道出现卡死的情况。周女士找到销售商,对方却表示,定制家具的保修范围只包括面板等主材,像拉手、滑道这样的易损件不在保修范围内,并拒绝免费维修。无奈,周女士只能“一声叹息”,自己掏钱维修。

昨日,记者走访市区一些家具店了解到,多数品牌家具店

都对保修期限及范围作出了详细规定:定制家具的主材及附件的保修期一般为1年,其间消费者可以得到免费维修服务;一些小家具店提供的保修服务则各不相同,有的说保修两年,有的说保修3年甚至更长,但保修范围只包括主材,一些易损耗的附件不在保修范围。

## 缺乏相关标准

周女士所遇到的情况并非个例。记者昨日从市消协了解到,近期消费者对家具行业的申诉中,

有近三成与定制家具的售后维修有关。

“定制的家具一般是不允许退换的,因此一旦出现质量问题,售后维修就成了重要问题。”市消协工作人员说,由于定制家具市场相关规范尚未完善,国家也没有出台相关的标准,所以其保修等问题也没有统一的标准可以遵循。一些家具店为了吸引顾客,往往将保修期说成3年、5年甚至更长,需要保修时却以各种理由推诿,损害消费者的利益。

此外,目前多数家具厂的家具配件并不是自己生产,而是由专业的家具配件厂提供,一些款式较个

性的配件生产数量较少,加之家具款式更新换代较快,时间久了往往很难配到,也造成定制家具售后维修难。

## 最好事先约定

市消协工作人员提醒,消费者选择定制家具时,应尽量选择有信誉度且有长期服务保障的品牌家具企业。和商家签订单时,除了要详细注明家具的尺寸、材质、交付时间、违约责任等信息外,还要明确约定保修期和保修范围,以便维权时有足够的证据。

## 二手手机交易火 当心隐私泄露

有的旧手机甚至存有 网银账号、密码

□记者 王蕾

随着手机更新换代速度加快,许多消费者习惯将手中的旧手机卖到二手手机交易市场。业内人士提醒消费者,出售旧手机前一定要彻底清除手机内的个人信息,以免隐私被他人利用。

## 二手手机交易火

昨日上午,记者在唐宫路附近一处手机交易市场内看到,二手手机交易十分火,不少消费者在忙着和手机回收者讨价还价。经营手机回收业务的杨先生说,周末时生意最好,一天能收到十余部旧手机。

“旧手机放在家里没啥用,拿到二手市场上卖,还能换点钱回来。”市民张先生说,自己的手机一般两年换一次,几年下来家里积攒了两三部旧手机,虽然比较新,但款式已经过时,所以决定拿出来卖掉。

## 账号密码也没删

从事手机回收业务多年的孙先生说,他经常从回收来的手机中看到机主储存的照片、短信以及没有删除的电话簿等信息,这很容易造成个人隐私泄露。

手机回收商刘女士说,回收来的二手手机一部分会被拆解,一些成色较新的则会被转手卖掉。她曾发现,一些粗心的消费者甚至忘记将手机中储存的网银账号、密码等信息删除,这些信息一旦被人恶意利用,消费者个人财产很可能遭受损失。

## 最好将存储卡格式化

手机维修商郭鑫说,现在的智能手机一般都有将存储卡格式化的功能,格式化后,存储卡上储存的数据将很难被软件恢复。如果消费者对此仍不放心,还可将内存卡取出后销毁。

律师张超说,个人电话号码等信息属于个人隐私,任何单位和个人不得随意泄露。倒卖个人信息者,情节严重的要承担刑事责任。

# 商家岁末纷纷促销 建材市场热度不减

业内人士提醒:别冲着奖品、赠品去“冲动”消费

□记者 戈晓芳

临近年末,一些品牌建材商为打一场漂亮的“收官战”,纷纷打折、促销,丰厚的“礼包”吸引了不少市民前往选购。业内人士提醒:面对商家的强势促销,市民需理性对待。

## 建材市场热度不减

“涂料买三送一”、“地板零利润出售”……昨日,在九都路名优建材城里,写有促销字样的招牌随

处可见,忙着选购建材装修新房的市民也不少。

正忙着装修婚房的蔡女士告诉记者,最近她几乎每个周末都去参加一些建材市场搞的各种促销活动。“好多商家都在做促销,价格比旺季便宜不少,看着挺诱人。”蔡女士说。

## “涨价”、“促销”成主因

今冬家装建材市场为何人气不减? “原材料、运输成本、人工费用

都上涨了,明年开春后不少建材都将提价。”王城大道附近一家装饰公司的工作人员说,再加上年底各大建材商都开始做最后的冲刺,为了吸引消费者纷纷打折、促销,特别是库存的产品,让利幅度更大,甚至有些活动会直接让消费者享受厂家给的大幅优惠。不少有装修需求的市民趁着目前的实惠前来淘建材,为装修提前屯积材料。

此外,今年入冬后我市天气一直比较晴好,比较暖和,适合装修,秋季装修时间大大顺延,以木

料为代表的家装建材销售一直比较活跃。

## 市民消费需理性

“建材商家推出的各种优惠活动的确让人心动。”装饰设计师张凌说,面对商家的强势促销,市民要保留几分理性,选择适合自己的产品。消费者应根据自己家的实际情况,挑选性价比高的产品,不要跟风盲目消费,也不要只是冲着奖品、赠品去“冲动”消费。