

五金件锈蚀、柜门开裂、工期拖延

欧派遭众多消费者投诉



□ 本报记者 陆俊

“2023年8月购买的欧派橱柜,不到五个月就出现了五金件锈蚀、柜门开裂等严重质量问题,多次联系欧派售后部门,直到现在也没有解决问题。”这是消费者全先生选择欧派后的遭遇,他对欧派很失望,为此他向本报进行了投诉。

同样对欧派“失望”的还有消费者雨先生,据介绍,他在欧派线下门店订购了欧派,工期拖了两个多月,到现在还有很多部件没有排班生产。记者调查发现,在黑猫投诉上有2400多条投诉是相关欧派的,投诉主要集中在有质量问题、工程严重延误、不退订金等几项。

记者看到,近一年时间内,有多家媒体报道过欧派的乱象。作为知名定制家居品牌,欧派是否名副其实?

五个月出现五金件锈蚀、柜门开裂

据湖北消费者全先生介绍,他是在湖北省宜昌市居然综合店购买的欧派橱柜,于2023年8月底安装完,未入住。今年1月份,其母亲带朋友去参观,发现橱柜五金件锈蚀,联系欧派店的导购反馈情况,后来售后师傅上门检查发现除水池下4个五金件锈蚀以

外,还有6个柜门(水池及旁边)开裂需要更换,且未找到原因。全先生认为,从安装完成至今厨房未进行任何使用,且家里水电闸均关闭,柜门和五金件开裂锈蚀,是产品质量的问题。

全先生的诉求并不高,就是希望欧派尽快派人维修一下而已。但是据全先生介绍,他向欧派方面反馈以后,一直没有得到实质回复,售后打个电话问一下就没了下文。他每往上一个层级联系投诉,才会有人找他了解一下情况,然后就没音讯了,直到现在,不但问题没有解决,连他在欧派微信小程序上的投诉内容也被删除了。这让全先生很气愤,他认为,相比出现产品质量问题消费者动辄退货、赔偿的诉求,他的诉求并不高,但是就这一点诉求,欧派方面也长时间不理,让他对欧派这个知名品牌非常失望。

工期拖延,客户干着急

同样对欧派失望的还有山东日照的消费者雨先生。他投诉称,他在山东日照市红星美凯龙日照至尊MALL(新区商场)的欧派线下门店订购了欧派橱柜,但实际工期比约定的时间拖了两个多月,到现在为止还没有完成。而且,目前该店还有很多订单没有排班生产。雨先生向欧派进行了投诉,但欧派

客服给他打了个电话询问一下就没音讯了。

雨先生说:“我也只能等着,我着急搬家,但是工期拖后,一直交付不了,耽误了我装修的整体进度,因为橱柜不交付,我就没法做踢脚线等后期装修项目,欧派这一拖,我家的装修全都延后,时间、人工等装修费用大幅增加。”

投诉欧派的不止一两个消费者,记者调查发现,在黑猫投诉上有2400多条投诉内容是关于欧派的,投诉主要集中在有质量问题、工程严重延误、不退订金等几项。

消费者投诉的问题为什么不能解决呢?为此,记者发电子邮件联系了欧派总部,而欧派的回复是:要了解消费者的姓名及电话后,再联系消费者。欧派的另一个回复则是:“需要消费者提供有效信息才能核实到对应负责人,请问是否需要这边反馈?”

也就是说,对于消费者的投诉,欧派没有相关负责人来统一解决问题,总部人员也仅是反馈。对此,消费者全先生无奈地表示,他向欧派投诉已经很多次了,市场询问他的电话也打了十余次,但就是不解决问题,因此他才向媒体投诉,因为自己已经不想接欧派无意义的电话了。

对于媒体的采访核实,欧派的回复也就是“反馈”,可见消费者自己投诉得多“崩溃”。

近年来负面消息不断

事实上,近年来媒体关于欧派的负面新闻也很多。今年2月份,凤凰网报道了“欧派售卖四年前的库存产品”问题,抚州消费者于2022年在欧派橱柜华美立家店购买了燃气灶,因多次故障检修后发现该产品生产日期竟然是2018年的。对此,抚州高新区市场监管局作出回复:经审查,该投诉符合《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》规定的受理条件,我局已决定受理,经我局执法人员到现场调解,商家同意给投诉人更换燃气灶,我局将持续跟进。

也是2月份,大庆晚报进行了题为“交完钱店关了,74名市民组团维权金

额超百万”的关于欧派的报道:赵女士在朋友的推荐下,在“欧派整装大家居千林装饰”店,签合同交了35715元工程款。让赵女士没有想到的是,2月18日店门依旧紧锁,电话无人接听,屋内物品被搬走。据悉,很多消费者与“欧派整装大家居千林装饰”店签订了装修合同,钱交了店却关了,电话打不通,负责人失联。被骗的人不少,涉及金额超百万元。

据新浪财经报道,2023年7月,在广州建博会期间,一名身穿白色上衣的男子,突然出现在广州建博会欧派展台上,持刀抵住自己的脖子,“以死相逼”为已维权。据悉,该男子此前曾是欧派家居的经销商,大闹展台源于欧派家居“不合理”取消其代理权,导致其亏损600余万元。

记者梳理相关媒体报道看到,欧派家居还曾被传出依靠门店装修提升业绩——欧派门店每四年将进行一次整体装修(相当于新店装修),每年都有一次局部装修。装修过程中,会有五成装修费支付给欧派家居,因为新店要从欧派家居购买灯具、桌椅等软装,而这些费用则算作欧派家居业绩。有原欧派代理商曾公开透露,欧派常以装修和门店升级等理由要求经销商购买产品或存货。“前年刚投百十来万,不到两年又要投百万,并要求库存20多万的贴牌烟机灶洗碗机冰箱咖啡机等。”相关人士表示,“如果不按要求操作,便会被取消代理权。”

据悉,这也成为欧派家居营收主要依赖线下经销商的背后原因。数据显示,2022年,公司主营业务收入达到220.01亿元,其中经销商专卖店销售渠道贡献的营业收入为175.82亿元,占主营业务收入的79.9%。

业内人士表示,作为头部家居品牌,以消费者为核心,提供质优价廉的家居产品本应是企业的发力重点。但欧派却在忽视消费者诉求的同时,反将经销商为主要盈利渠道,或将为其未来发展埋下巨大隐患。对于欧派未来的发展方向和当前存在的问题,本报将持续关注。

2024辽宁省家居行业纪念“3·15”国际消费者权益日大会召开

本报讯(记者 孟祥山)3月15日,由辽宁省消费者协会、沈阳市消费者协会、国家家具质量检验检测中心(沈阳)、辽宁省家具协会、辽宁省工商联家具建材装饰行业商会、沈阳家具产业协会联合举办,居然之家沈阳浑南店承办的“激发市场活力,促进消费增长”2024辽宁省家居行业纪念“3·15”国际消费者权益日大会在居然之家浑南店召开。

辽宁省市场监督管理局产品质量监督处处长朱世铮,辽宁省消费者协会秘书长王长亮,沈阳市消费者协会秘书长(沈阳)副主任李中秋、富海涛,辽宁省家具协会/辽宁省工商联家具建材装饰行业商会/沈阳家具产业协会会长祖树武、常务副会长兼秘书长白红,居然之家皇姑店总经理吕晓雷等省内家居建材装饰企业及商场(市场)负责人、新闻媒体记者等150余人到现场出席会议。2000余人通过现场同步直播观看本次活动盛况。

会上,祖树武在作2024辽宁家居行业市场规范行业自律动员报告时说:“本次活动以党的二十大和中央经济工

作会议精神为指导思想,以中国消费者协会确定的“激发市场活力”消费维权年主题为目标,充分发挥消费对经济发展的拉动作用,助推行业高质量发展,更好地满足人民群众的美好生活需要。”

本次活动的范围包括:辽宁省境内从事生产经营家具、定制家居、橱柜、地板、居室门、楼梯、吊顶、卫浴陶瓷、装饰材料的企业、商场、市场、专卖店、连锁店、网店、展销会、家居装饰公司及其他形式的经营单位。

3月15日—4月5日为宣传动员阶段;4月6日—5月5日为为企业、商场(市场)自查阶段;5月6日—8月5日为行业检查阶段;8月6日—8月19日为总结阶段。定于8月在沈阳家博会秋季展上召开总结表彰大会,通报2024行业自律市场规范活动情况,对诚信企业(商场)及行业自律工作先进企业(商场)和商户进行表彰。

祖树武指出,辽宁作为全国家居业主要产业基地,在激发消费活力上,既要抓住机遇、顺势而为,也要开拓创新、强化内驱,更要主动担当、贡献力量。让消费者敢消费、愿消费、乐消费,同时

要坚持需求导向,创建消费领域新场景、新业态、新模式,顺应消费需求多元化趋势,以《2024》18号《商务部等部门办公厅(室)关于印发〈健全废旧家电家具等再生资源回收体系典型建设指南〉的通知》精神为指导,大力推广家具以旧换新活动,推动消费供给提质升级,满足人民对美好生活的向往。

当天,会上启动了“激发消费活力,促进消费增长”和行业自律市场规范活动。

王长亮讲话中对辽宁省家具协会多年来组织引导行业企业,在承担消费维权社会责任,履行消费维权自律义务方面发挥的重要作用表示了肯定。他表示,近年来,辽宁省家居行业组织及家居企业积极维护消费者合法权益,努力为消费者提供家居商品和服务,促进了消费潜力的深度释放,消费信心显著提高,消费环境持续向好。希望家居行业组织继续发挥拉动经济发展重要作用,全力营造满足人民群众美好生活需要的市场环境 and 消费环境,引导健康文明、节约资源、保护环境的消费方式,让消费者感受到更多的获得感、幸福感和安全感。

图森:做新质生产力的推动者和践行者

何为新质生产力?“特点是创新,关键在质优,本质是先进生产力”。

图森作为高端家居定制品牌,是如何通过个性化设计、柔性化生产、高品质交付、数字化赋能、品牌化运营和高端化促进消费为核心,成为新质生产力的践行者的?

图森始终坚持个性化设计,深知每一位顾客的需求和品位都是独特的。因此,图森投入大量研发力量,打造出多样化的设计方案、产品系列,满足顾客的个性化需求。这种设计思维不仅提升了产品的附加值,更在无形中拉近了品牌与消费者之间的距离。

率,更保证了产品质量的稳定性和一致性。

高品质交付是图森消费者的庄重承诺。日前,全国工商联家具装饰业商会授予图森“高端定制行业质量评价5星企业”“高端定制行业信用评价5A企业”和“高端定制行业能力评价5星企业”。图森严格把控产品质量,从原材料采购到生产流程,再到最终的产品检验,每一步力求完美。正是这种对品质的极致追求,赢得了消费者的广泛认可和信赖。

数字化赋能是图森在新质生产力的重要战略布局。图森运用大数据、云计算等先进技术,对生产、销售、服务等环节进行全面优化,实现资源的合理配置和高效利用。数字化转型不仅提升了企业的运营效率,更为消费者带来了更加便捷、个性化的购物体验。

变革。图森的愿景是“打造国际知名,国内绝对领先的高端家居定制品牌”。在品牌运营方面,图森注重品质与服务的双重提升,通过精准的市场定位和持续的品牌传播,成功塑造了独特的品牌形象。未来,图森将继续深化品牌建设,以新质生产力推动产业升级,为客户创造更大价值。

高端化促进消费是图森品牌发展的重要策略之一。图森通过不断创新,提升产品的设计水平和功能性,满足消费者对高端家居的需求。同时,还通过高端化的品牌形象和服务,吸引更多消费者的目光,推动市场的持续扩张;实现企业持续健康发展,持续在就业和纳税方面践行企业的社会责任。

朝着新质生产力优秀践行者的方向,未来,图森将继续坚持以消费者为中心,不断创新和发展,为消费者提供更加优质的产品和服务。(王维扬)



超七成条款约定不合理,涉及知名企业

本报讯(记者 牛夏风)全屋定制合同中验收及付款条款约定不合理、合同违约责任条款存在问题……近年来,定制家居因其个性化设计、空间高效利用以及满足消费者多元化需求等特点受到了广大消费者的热烈欢迎。然而,在市场快速发展的同时,也暴露出一些不容忽视的问题,让消费者防不胜防。

近期,浙江省消费者权益保护委员会(以下简称“省消保委”)从全省11个地市征集40份全屋定制合同,针对其合法性、合理性、规范性邀请专业律师点评,涉及省内外的索菲亚、欧派、喜盈门、满屋研选、慕恩慕勒等全屋定制领域知名度较高的企业。点评发现,部分条款约定不合理,侵害消费者知情权,全屋定制行业合同存在四方面问题。

调查发现,七成以上合同验收及付款条款约定不合理,消费者权益难保障。有77.5%的合同均要求消费者在收到产品后立即验收,有90%的合同均约定消费者应于安装前付清全部货款。如某家居企业合同约定买方需于签订合同时一次性付清全款;某家居企业合同约定买方收到产品应当场验收并签字,但实际消费者只能对产品的数量、规格、颜色等进行初步验收,无法完成整体的质量验收。在消费者付清全款后,如后续安装过程中出现质量问题或其它纠纷,由于未预留质保金,经营者对纠纷解决积极性和配合度较低,消费者维权成本高、时间久、难度大。

67.5%的全屋定制合同违约责任约定不合理,存在消费者违约责任过重、经营者违约责任过轻,双方责任承担不对等的问题。如某家居企业合同约定若因消费者原因导致推迟送货超过60天的,产品归卖方处置,但若因卖方原因导致推迟送货的,卖方仅需每日承担1%违约金。某家居企业合同约定若消费者违约最高需承担的责任为全部货款,而经营者违约(仅需每日支付20元违约金)。

65%的合同相关费用约定不清,易产生增项纠纷。全屋定制可能产生的费用包括设计费、产品费、运输费、搬运费、安装费等,然而部分合同中仅约定了产品费而未约定其余费用金额及标准。

此外,32.5%的合同工艺变更不告知消费者,侵害消费者知情权和选择权。根据《中华人民共和国消费者权益保护法》规定,消费者享有知悉其购买、使用的商品或者接受服务真实情况的权利,消费者享有自主选择商品或者服务的权利。对于合同履行过程中定做工艺产生的变化,消费者理应享有知情权和选择权。然而,部分家居企业竟称在合同履行过程中遇工厂工艺变更的,无需另行通知买方,涉嫌侵害消费者知情权和选择权。

“3·15”国际消费者权益日前夕,浙江省消保委召开全屋定制企业约谈会。结合“浙消保”平台受理的1860件全屋定制类投诉中,涉及的违约责任不合理、售后处理难、退款纠纷等问题,浙江省消保委有关负责人要求参会企业切实认识到消费者权益保护的重要性,及时针对合同存在的不规范问题“立说立行、立行立改”,共同促进全屋定制行业规范发展。

记者从浙江省消保委获悉,所有被约谈企业均在限期内提交了整改报告。针对未留质保金问题,部分企业积极响应,率先承诺预留一定比例质保金在验收合格后支付,一些企业在合同里增加“甲方预留5%的合同款于质量验收合格之后3日内支付给乙方”。针对验收条款、违约责任、费用约定等方面问题,相关企业已全部整改。索菲亚公司提出,拟在全国推广电子签合同,帮助经销商落地执行全国统一电子签,切实保护消费者权益。

Table with multiple columns: 债权转让通知, 水城县农村信用合作联社与云南鑫永坤贸易有限公司, 沧州裕物新材料有限公司, 福建福州农村商业银行股份有限公司. Includes details of debt transfers and legal notices.