

同意退货,却要求业主写“质量合格声明” 生活家地板欲让业主“打自己的脸”?

现代快报《居家》“家装大侦探”栏目在6月25日刊登过题为《生活家地板,咋一碰就一个坑?》一文。文章提到,田女士认为生活家地板有质量问题要求退货,然而生活家地板商家却索要1200元运输费才同意退货。近日,田女士向栏目反馈说,生活家地板只退还了购买当批地板的费用,仍扣下1200元运输费,并且要求她写下“声明”,证明所购地板不存在质量问题,生活家地板商家的言行令人费解。 文/现代快报记者 安之

又见投诉人 消费者感慨家装行业维权难

本周一,读者方女士来电告诉记者,前不久她在卡子门一卖场购买了和田女士同样款式的生活家地板,总价为12017.5元。上周她看到快报关于生活家问题的相关报道后,对生活家地板的质量和解决问题的态度均产生了怀疑,她与爱人商量决定把购买的生活家地板退掉,目前正在与商家交涉中。韩女士也向记者反映,她当时以500多元/m²买了几十平方米的生活家实木多层地板,在铺装后不到一年的时间,就发现部分地板有翘边现象,每次家人踩到那个地方都会发出难听的“嘎吱”响声。前几天看到快报有关报道后,她表示也有同感,觉得生活家地板不管是地板质量还是地板的安装都不能让人放心。而且不知道应向具体的哪个部门反映情况,维护自己的权利。

业主再报料 商家要其写“质量合格声明”

田女士告诉记者,快报的报道刊登后,生活家地板有关人员联系到她,声称可以退还其1万多元的货款。“我听到这个消息的时候还蛮开心的,心里终于舒了一口气。”但是令她没有想到的是,生活家地板在退还货款后,仍然扣押了1200元运输费。田女士告诉记者:“这1200元生活家地板收得没有依据、没有道理,他们就是不答应退,还强词

夺理说是我自愿不要这笔钱的。更过分的是,生活家地板相关负责人要求我写一份所谓的‘地板质量合格声明’,证明先前所购买的地板不存在任何质量问题,这不是让我自己打自己脸吗?”田女士拒绝了生活家地板商家的无理要求。

业界专家 生活家应正视消费者的质疑

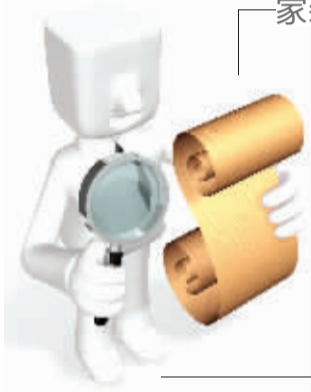
业内人士表示商家此举是在逃避问题,“作为一个知名品牌,在业主提出质疑的时候,商家首先应该拿出这批产品的合格证书。其次,商家应主动拿样品和实物让业主当面检查,证明没有差别。最后商家要证明这1200元是否是合理的费用,合同中是否有相关条款。一味的掩盖已经发生的问题只会让消费者和品牌失去信心。”

一位不愿透露姓名的业内专家接受记者采访时也表示,生活家地板对这件事情的处理方式还是比较“强势”的,“消费者不会吃饱了没事干来回折腾,搬弄地板,既然消费者对地板提出不满,在地板还没有铺装的前提下,该退的就退,该认损就认损,这样才能体现出一个大品牌地板的处事风度。现在好了,你既然已经同意退货,还硬生生扣留那毫无根据的1200元所谓的运输费干什么?”至于要求业主写的“质量合格声明”,这位业内专家觉得商家的行为莫名其妙。真正有责任商家在出现问题时,不会想方设法推卸责任,而是要坦承过错,让消费者满意,否则,企业好不容易创建起来的美誉度将前功尽弃。

家装大侦探

无论您房子目前正在装修还是已经竣工,或是选购的建材有任何质量问题,都可以拨打我们“家装大侦探”热线电话。我们将在接到您电话后的七个工作日内与您联系,问题严重的,还会邀相关专业人士上门为您排忧解难。

互动热线: 96060



永隆·聖馬可國際家居

永隆家居 火热七月 惠动全城

实木联盟 品牌盛宴

震撼价 惊喜床 实木床 2980元/张 不限量!!!

活动日期: 2013.7.5-2013.7.31

艾森娜庄园 2011KB床

联邦家居 T57A床

恒信家居 风尚511床

A家家居 E010床

恒信家居 木坊805床

地址: 永隆圣马可国际家居江东南路168号奥体中心旁 地铁2号线: 永隆家居·兴隆大街站 电话: 025-86408888

地址: 永隆家居卡子门商城卡子门大街80号麦德龙超市旁 电话: 025-86408888 025-52428888

——明码实价 谢绝还价——

全国唯一明码实价家居购物广场

正品正货 品质保证

统一物流配送 专业安装服务