

家具買賣問題大 多看、多比較 不吃虧

104 年 8 月

結婚新購、遷入新居、汰舊換新，不論何種原因，添購家具讓生活更加舒適是值得歡欣的事，但如果因買賣衍生消費爭議，甚至賠了錢又受氣，可就讓人大嘆不值得了！行政院消費者保護處(下稱行政院消保處)為提醒民眾添購家具相關應注意事項，特別統計去(103)年至本年5月底止，各地方政府計受理141件家具買賣申訴案，經檢視後發現光是退還訂金的爭議就高達66件，約占受理申訴案件的一半；另商品瑕疵爭議有40件，無法退貨爭議有21件，其他還包括店家倒閉、運費支付、延遲交付等。

行政院消保處表示，家具買賣糾紛中「退還訂金」爭議比例偏高的主因，多半是消費者逛家具展或賣場時，聽信銷售員天花亂墜的行銷話語而產生「衝動性消費」，未仔細思量自我需求、未事先進行比價，抑或先丈量擺放空間尺寸等等，嗣後發現有問題時，業者變臉拒還訂金或退貨，因而衍生爭議，因此該處特別列出3個常見的申訴類型供參考：

(一) 超優惠假象 鼓吹下訂

陳先生和陳太太到國際家具展場購買床墊(牌價21萬8千元)，業者不斷以開價的7折下殺6折，甚至派出高層經理給3折優惠，承諾未來可至店內任選牌價21萬元床墊來鼓催下訂，讓2人沉浸在「佔到便宜」的假象中，因而支付訂金15,000元。嗣後回家討論，認為僅拿到1張預購單及聽信業者口頭承諾，實有不妥，因而洽請業者盼能退訂，但遭業者拒絕。

(二) 口頭承諾不算數 空口無憑 白紙黑字

張先生在家具賣場添購新居欲使用的沙發，因當日無法聯繫設計師確認尺寸，猶豫不決，銷售員口頭表示該組沙發僅剩1件，建議張先生先下訂，倘尺寸不符尚可修改，張先生遂而支付4萬元訂金；隔日與設計師確認沙發尺寸不合，旋即電洽業者，但業者卻表示該沙發已是完成品無法修改尺寸，且合約並無任何口頭承諾事項，無法退還訂金。

(三) 實木產地不清 瑕疵只能自認倒楣

陳先生在家具賣場裡看中實木餐桌椅，使用不到幾個月餐椅便出現裂痕，向業者申訴，業者辯稱印尼與台灣環境與濕度不同，實木桌椅出現裂痕乃稀鬆平常的事，拒絕退換貨及維修商品。

由於家具買賣爭議案逐漸增加，行政院消保處為保障民眾權益，已請主管機關經濟部研議草擬「家具買賣定型化契約範本」，提供消費者與企業經營者參考。另外，該處提醒民眾添購家具時，應切記下列注意事項，以免衍生麻煩：

- 一、選擇有信譽的賣場或業者；若業者異常推出「超低價」、「超低金額」的促銷優惠，應提高警覺、小心謹慎。
- 二、先行度量居家空間及家具尺寸，以免付訂後才發現規格不符，無法使用。
- 三、購買單據應詳細記載貨品型號、顏色、尺寸、送貨日期及各項收費(如訂金、附加費、搬運費)資料。
- 四、應妥善保存單據，以便日後維修保養時使用。

~~以上資料摘錄自行政院消費者保護會~~