

家居店买的床 运到家后靠背变了色

经协商已退货退款 消保委提示选购时多观察

民生热线
18905566110



床靠背在店内的颜色



床靠背在家的颜色

□ 全媒体记者 方芳 文/图

市民任女士在家居店选购的一款床出现严重色差,认为商家故意欺骗,要求赔偿被拒,之后向相关部门投诉未得到有效调解。

床靠背有色差 商家拒绝赔偿

今年6月,任女士在南翔光彩国际家居博览中心的一家家居店看到一款床型的靠背呈杏仁白色,比较温馨,于是支付6700元货款购买了产品。床运到家后,任女士发现靠背的颜色变成了浅灰色。

任女士提供的照片显示,床靠背颜色在店内和家中呈两种颜色。“店里的灯光影响了判断,商家也没提醒有色差,这是误导欺骗消费者。”任女士说,由于接受不了色差,但考虑是买给孩子的婚床,觉得退了不吉利,于是要求商家赔偿2000元,而商家只同意退货,拒绝赔偿。之后,她向12345热线投诉,问题没有得到解决。

“我近日联系商家退货,但商家拒绝全额退,要求我支付折旧费。”任女士气愤说道。

商家同意退货 认为赔偿要求无理

记者在该家居店看到,任女士选购的同款床在店内灯光下呈杏仁白色。这款床到底是什么颜色?店员查询了产品备注后,确认是奶油色。记者将床靠背拆卸下来放在自

然光下,发现颜色变成淡灰色。店员解释,奶油色是一个色系,包含牛奶白、奶油灰、浅沙色等多种颜色。

对于任女士的投诉,该店负责人刘观德表示:“送货当天,任女士对色差表示了不满。我们同意退货,但她结婚床退了不好,非要赔2000元,我们认为这是无理要求。前几天,她提出退货,但床在她家放了三个月,影响二次销售,因此要收折旧费,她不服气。”

对于灯光导致色差,刘观德解释,各家居店均使用暖色系灯光营造氛围,并非故意误导。市场监管部门到店调查,也认为这种色差是正常范围,不是商品质量问题,更不构成欺骗行为。

色差非质量问题 赔偿诉求超出规定

购买的实物出现色差是否属于产品质量问题?任女士提出的赔偿是否有法律依据?记者咨询了宜秀区市场监管局,该局投诉举报中心负责人宋大勇介绍,“消费者反映在家居店购床有色差,我们到店进行了调查。这款床在不同的环境下,个人视角产生的色差,就好比衣服在不同的灯光下呈现不同的颜色,这是正常现象,不是产品质量问题。我们介入时,商家同意退换货,但投诉人以婚床退了不吉利为由,不愿意退,要求商家赔偿,商家对此拒绝。投诉人提出赔偿的诉求超出了消费者权益保护法的规定。”

对于任女士反映的色差问题,

市消保委工作处副主任姚爱莹认为,如果床买回来没几天自然褪色,那肯定是质量问题。色差是因为每个人感观不一样,光照的情况不同,会呈现一定的差别。商家在销售过程中,为了让商品呈现比较好的视觉效果,可能会对灯光氛围营造有相应的设置,这谈不上欺骗。实体店不同于网店,消费者在选购时可以多角度观察比较,仔细甄别。通常消保委依据法律和事实进行调解,该案消费者提出不退货仅赔偿的要求没有法律支撑。

后经进一步协商,家居店负责人同意在床型完好无损的前提下,待货物运回入库后退款。近日,任女士说,货款已全额退回。

消保委提示:

“双11”临近,消费者应科学理性消费,防范商家促销套路。在实体店选购时应多角度观察比较,仔细甄别;网购时应优先选择经营时间长、信誉度高、资质齐全的购物网站及直播平台。不随意点击网页、软件中的不明链接和弹窗进行交易,慎点各类红包领取及促销短信链接,避免个人信息泄露或财产损失。购物时应索要发票等票据,注意保存购物凭证及相关信息。若网购发生消费纠纷,第一时间与卖家或购物平台联系协商解决,无法协商解决的,可拨打经营者所在地的12315、12345热线,或通过“全国12315互联网平台”微信公众号、小程序投诉。

晴天按下“暂停键” 未来三天雨水为主

本报讯(见习记者 唐秀婷)
由于冷空气的影响暂时告一段落,气温稳步回升。最近三天,秋高气爽,令人感到格外舒适。

虽然霜降时节昼夜温差比较大,却是一年24个节气中平均预警发布最少的时段。昨天全国大部分地区都是晴好天气,仅有少量的雨雪出现在新疆、青海、甘肃等地,强度也较弱。

据中央气象台介绍,现阶段随着夏季风的撤离,水汽减少,南方的对流性天气逐渐减弱,带有夏季特征的暴雨、高温、台风等灾害性天气陆续退出天气舞台。与此同时,北方的冷空气还未成气候,寒潮、暴雪等带有冬季特征的灾害性天气尚未全面登场。因此,全国大部分地区的天气整体较为平静,预警发布量也最少。

但整体平静中也免不了小波动。今起至28日,受弱冷空气影响,晴天或将画下“休止符”,我国自西向东迎来新一轮雨雪天气过程。省气象台发布了最新天气情况,预计26日至27日淮河以南地区有小雨,沿江江南部分地区中到大雨;今明两日全省大部最高气温维持在19~22℃之间,27日大风降温天气“光临”,27日至28日平均气温将下降4~6℃。

今天开始,宜城云系逐渐增多,随后太阳“出镜率”将明显降低。具体来看,下周一前我市以雨水天气为主,昼夜温差减小,最低气温上升至15℃,最高气温在18℃左右徘徊。周二开始,阳光重新夺回“主导权”,最高气温有望攀升至22℃。雨天路滑,市民周末出行要注意交通安全。

早说天气

近日安庆天气情况:
今日,多云转小雨,13~21℃;明日,小雨,15~18℃。

传递新婚喜庆 锁定浪漫瞬间

» 我能想到最浪漫的事,要和你一起慢慢变老,我们还要在媒体上官宣,用文字和声音记载属于“我们”最幸福的那一刻。

结婚启事

XX先生与XX女士于公历2023年7月18日正式结为夫妇。
敬告亲友,亦作留念。

2023年7月18日

《安庆晚报》“结婚启事”(199元/次) 婚恋专版(1999元/次)

《安庆综合广播》播出15秒恭贺广告+恭贺歌曲,黄金时段每天1次,980元/6天

《安庆交通音乐广播》播出15秒恭贺广告+恭贺歌曲,黄金时段每天1次,980元/6天

