

# 半數床褥投訴涉產品質素 留心維修保養條款

## 保用條款細則

- 只包彈簧結構
- 上門檢查服務包2年，其後收\$500行政費
- 保用年期以購買單據日期起計算
- 凹陷多於1.5吋而未能正常回彈

## 以下情況不受保

- 使用不適當的床架（如排骨架）
- 對產品軟硬、質感、氣味、舒適度或個人感覺之個別喜好

舒適及承托力良好的床褥有助安寢入眠，為忙碌的都市人消除一整天的疲勞。綜觀本會今年接獲近百宗與床褥有關的投訴，卻有半數涉及產品質素，而床褥下陷更是最為常見的問題。一般而言，床褥使用一段長時間後，可能會因承受體重壓力而出現局部下陷，然而，有消費者發現其新購床褥僅使用短時間便出現問題，亦有消費者反映床褥的售後保養服務遠遜預期。

## 個案一：疑因使用不合適床架影響保養

陳太年初透過某職工協會購買A公司的護脊床褥，售價\$4,811，使用3個月後，發現床褥床頭位置下陷。A公司的師傅數日後上門檢查，分別量度了床褥置於床架上及平放於地上時的凹陷幅度，當時師傅看見陳太使用「排骨床架」，口頭表示有機會是床架承托力不足，遂拍下照片交由A公司處理。不久後，A公司回覆指保養條款已清楚列明使用「排骨床架」是不符合保養範圍，故此A公司不會安排更換或免費維修。陳太對此感到不滿並與A公司理論，重申分銷商沒有提醒「排骨床架」不受保養的條款，她是收到床褥取得保養證後才有機會細閱條款詳情，惜



A公司立場堅決。陳太於是向本會投訴，直言A公司應該早於銷售床褥時經已披露如此重要的保養資訊，讓消費者作參考。她表示已添置床板放在排骨架上，要求A公司提供適切的跟進。

## 跟進

本會分別聯絡了協會銷售部及A公司，協會銷售部解釋只純粹負責代消費者向A公司下訂單及安排送貨，過程中不涉及代A公司銷售床褥及代為講解保養細則。不久後，A公司亦回覆本會，說明師傅檢查發現床褥置於床架時，腰部位置有輕微下陷，但當師傅將床褥移離床架平放地上量度時，則沒有發現下陷。

A公司重申條款已列明某些特定情況不在保養範圍內，包括使用支撐不足或不適當的床架，例如網底架或排骨架。A公司指陳太的床褥本身沒有發現結構問題，然而，排骨床架是高低不平及支撐力不足的床架，不能充份承托床褥，日久使用有可能導致床褥下陷。本會雖曾嘗試調停及提出解決方案，惟A公司堅持按條款處理，拒絕免費維修或換貨，本會遂建議陳太或需透過其他途徑追討。

## 個案二：床褥下陷幅度有規定補回床褥物料要收費

梁先生兩年前購買B公司的雙人床褥套裝，價值\$49,000，最近睡醒時經常感到腰酸背痛，他懷疑床褥有問題，遂致電B公司要求維修。師傅初步檢查後，指梁先生的床褥偏軟身，如覺得承托力不足，可考慮

補錢更換一張較硬身的床褥，而床褥中央下陷處則可考慮以物料填充，師傅表示會將資料交予B公司跟進。梁先生後來接到B公司的電郵，指沒有發現床褥出現因生產有誤而引致的質量或結構問題，公司未能單純就個人感覺不舒服而提供跟進，拒絕換貨。梁先生向本會投訴B公司的產品物非所值，他表示B公司的床褥一向口碑不俗，標榜10年保用，兼且售價昂貴。最終僅使用兩年便下陷，售後服務亦讓他失望，要求B公司安排免費維修。

## 跟進

B公司重申根據保養條款，床褥下陷幅度須達1.5寸才會安排免費維修或更換，梁先生的床褥沒有發現生產或結構問題，下陷幅度亦未達保養訂明的要求。經過本會調停，B公司只同意為梁先生安排用物料填充或更換床褥棉層，費用約為兩至三千元左右，梁先生雖然不滿意此方案，但未有要求本會再作調停。

## 個案三：新購床褥下陷及散發難聞氣味 質素欠佳

為配合新居入伙，李小姐早前於C公司訂購一張單人床褥(\$3,700)，兩星期後送貨。當李小姐簽收及拆開包裝後，發覺床褥散發一陣濃烈的膠水味，於是將床褥放於客廳，開啟空氣清新機及抽濕機抽走氣味，但氣味整晚仍未消散。李小姐勉強睡了兩天，除了氣味難聞引致不適及頭痛外，她發現床褥中央位置明顯下陷，遂向C公司反映，職員只冷淡回應指床褥散發膠水味為常見情況，至於下陷問題則會安排師傅上門檢查。

C公司檢查後的確發現床褥彈簧有問題，建議替李小姐免費更換另一張同款床褥，然而她擔心會出現相同的問題，欲補回差價選購另一型號。翌日，李小姐前往C公司門市，挑選了一款需補回\$3,000差價的單人床褥，但後來C公司指該型號3個月後

才有貨。李小姐不接受要等待3個月，亦不能繼續使用現有的床褥，遂要求即時退貨退款。雙方一輪斡旋後，C公司最後答應退款，但指退款要等2至3個月，李小姐認為此安排並不合理，於是聯絡本會要求協助盡快退款及回收床褥。

## 總結

床褥承托力是否足夠因人而異，舒適與否或多或少涉及主觀感覺，故此，床褥生產商一般不會單憑個人舒適度提供跟進，而是會訂明一些較為客觀的保養條件，例如床褥是否涉及生產出錯或彈簧結構問題，床褥下陷幅度是否達至某指標。個案二的消費者選購昂貴的床褥，但使用兩年後發現床褥下陷影響舒適度時，床褥生產商強調情況未符合保養條款訂明的條件，堅持不提供免費的解決方案。最終消費者只可以考慮繼續使用床褥，或付出額外金錢進行維修或更換，難免會認為產品物非所值。

床褥被視為較耐用的家品，消費者一般亦不傾向經常更換床褥。現時不少床褥標榜「10年保用」，但上述個案正反映床褥有機會於較短的使用期內出現問題，當消費者要求生產商履行保養責任時，會發現保養實際上存在不少限制及條件，故此不宜對「10年保用」期望過高。消費者選購床褥時，除了親身體驗床褥的承托力、質量及舒適度之外，亦可先參考及比較不同床褥生產商的保養詳情，購買後亦應依照生產商的建議正確使用及進行保養。

消費者除了根據睡眠習慣和睡姿選擇適合的床褥外，也應細閱保養條款及注意以下要點：

◆ **留意所用床架是否合適**：現時床架種類大致有排骨架、網底架及一般平坦木板架，由於床架的結構有機

## 跟進

本會發信予C公司後不久，C公司職員回覆表示已聯絡李小姐，經已收回有問題的床褥及將安排退款，本會促請C公司盡快辦妥退款手續。

會導致床褥因受力不平均而出現問題，消費者選購床褥時亦應將床架納入考慮因素，較穩妥的做法是告知銷售員所使用的床架種類，詢問清楚是否適用，以免影響日後的保養。

- ◆ **細閱保養指南**：床褥生產商一般會提供一些日常保養指南，例如定期上下翻轉床褥、避免在床褥上站立或跳動，以及使用適當的清潔方法等等，有助延長床褥的壽命。
- ◆ **上門檢查及維修有可能收費**：床褥生產商一般提供的是有限度的保養服務，而根據條款，免費上門檢查及更換床褥等安排或僅適用於訂明的時限，例如購買後首兩年。倘若於指定的時限過後要求上門檢查，消費者要有心理準備要支付檢查、維修或換貨所需的費用。
- ◆ **留意保養開始日期**：不少床褥保養是由單據所示的購買日期開始計算，倘若消費者要遷就家居裝修或搬遷，購買日至送貨日之間有可能相距一段較長的時間，故此，宜於購買前詢問清楚保養開始日期，作好預算。針對度身訂造的床褥款式，消費者要清楚瞭解訂造所需的時間及預計到貨日期等資料，亦可主動詢問如訂造過程出現延誤的處理，並於單據上列明。消費者收到床褥後，應盡快檢查貨品，並按指示登記保養，如發現床褥有問題，應盡快與商號聯絡，倘若未能解決問題，亦可聯絡本會要求協助。