

警告：切勿侵犯版權

閣下將瀏覽的文章／內容／資料的版權持有者為消費者委員會。除作個人非商業用途外，閣下不得以任何形式傳送、轉載、複製或使用該文章／內容／資料，如有侵犯版權，消費者委員會必定嚴加追究法律責任，索償一切損失及法律費用。

《消費者委員會條例》第二十條第(1)款其中有規定，任何人未經委員會以書面同意，不得發布或安排發布任何廣告，以明示或默示的方式提述委員會、委員會的刊物、委員會或委員會委任他人進行的測試或調查的結果，藉以宣傳或貶損任何貨品、服務或不動產，或推廣任何人的形象。有關該條文的詳情，請參閱該條例。

本會試驗的產品樣本由本會指定的購物員，以一般消費者身份在市面上購買，根據實驗室試驗結果作分析評論及撰寫報告，有需要時加上特別安排試用者的意見和專業人士的評論。對某牌子產品的評論，除特別註明外，乃指經試驗的樣本，而並非指該牌子所有同型號或不同型號的產品，也非泛指該牌子的所有其他產品。

本會的產品比較試驗，並不測試該類產品的每一牌子或同牌子每一型號的產品。

本會的測試計劃由本會的研究及試驗小組委員會決定，歡迎消費者提供意見，但恕不能應外界要求為其產品作特別的測試，或刊登其他非經本會測試的產品資料。

傢俬質量難保證 跟進惹來一肚氣

消費者選購傢俬時，一般認為符合耐用、美觀及舒適等要求才決定購買，但本會接獲不少投訴，指所購傢俬於送貨後不久便浮現問題，當中既有價格相宜者，亦有昂貴的款式，可見貨品質素與售價並無必然關係。同時，銷售商往往未能於發生問題後適時跟進，消費者眼看送來的傢俬未能派上用場，還要耗費精神及時間與商號斡旋，可謂蒙受雙重打擊。



個案一：訂造組合床質素馬虎 衣櫃門掉下

楊太委託A公司上門訂造一套連書檯及衣櫃的組合床，可是，安裝後數天，床上方的衣櫃趟門整個掉了下來。驚慌之餘，楊太即時拍下照片及錄像通知A公司，職員卻說正在休假，兩天後才可以替她跟進。楊太等候近一星期仍沒有回音，於是攜同手寫單據前往A公司瞭解，據她所述，職員似乎將責任推卸予師傅，指問題所在是安裝不善，當她要求A公司盡快派員上門度尺及重造新趟門，職員堅持要她先把掉下來的趟門退回，才會於兩星期後安排為她安裝新趟門。經過一番爭論，A公司表示會安排師傅與楊太聯絡，但最後都沒有兌現承諾。

有感A公司敷衍了事，楊太向本會作出投訴，她表示整套組合床訂造價為\$10,600，事實上物非所值，整套傢俬手工非常粗糙，多處有崩爛，而接駁位亦馬虎，這些她都不計較，衣櫃門掉下卻可引致重大損傷。楊太經已聯絡香港海關，並且已另覓師傅上門檢查整套組合床的安全性，要求A公司盡快聯絡她商討補救方案。

跟進

本會多次嘗試透過電話及信函聯絡A公司，皆不獲回覆，因此無法進行調停。本會最終建議楊太考慮透過民事途徑追討。

個案二：電動彈鉸梳化腳踏 失靈

李小姐裝修新居後，於B公司選購一張三座位真皮電動彈鉸梳化，價格\$7,382。B公司於去年3月中交付梳化並進行安裝，李小姐表示師傅於安裝後，沒有仔細測試腳踏按鈕，便匆匆離開。其後她試坐並按下按鈕，左邊腳踏運作正常可以升起，當她再按下按鈕以收回腳踏，腳踏卻告失靈。李小姐聯絡B公司反映問題，B公司聲稱會安排上門維修，惜一直沒有落實。李小姐擔心B公司不了了之，於是聯絡本會，表示未能收回的腳踏阻礙室內活動空間，要求更換全套梳化。

跟進

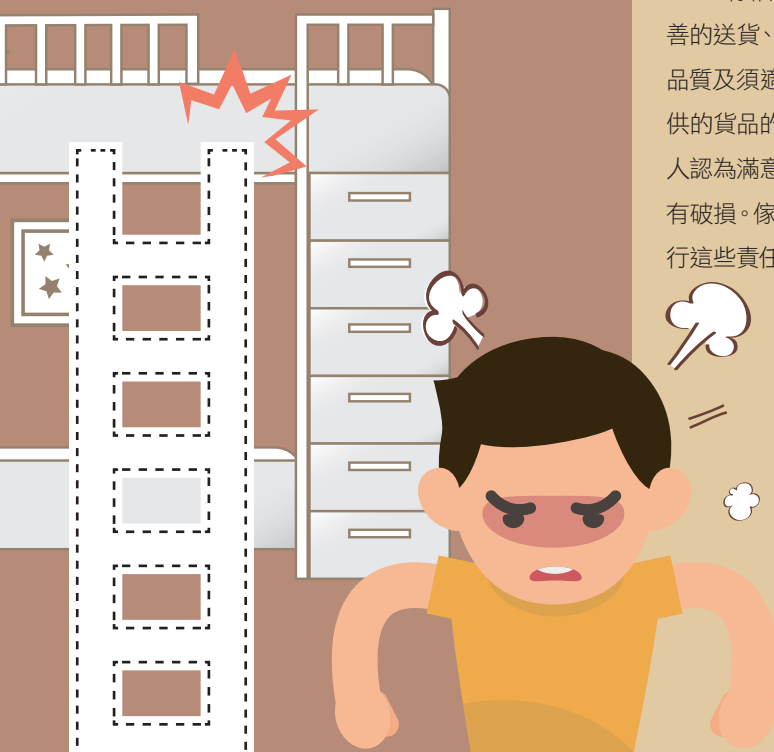
B公司於4月初以電郵回覆本會，表示會安排供應商上門替李小姐維修梳化，並會向她提供5%購物折扣優惠。李小姐其後通知本會已接獲B公司的回覆，但她希望先直接聯絡B公司職員確認維修細節，可惜多次嘗試亦未能聯絡負責職員，本會於是協助李小姐向B公司轉達有關情況。數日後B公司以電郵回覆本會，確認供應商已經替李小姐更換左邊腳踏，李小姐並且已收妥5%購物折扣優惠，個案得以解決。

個案三：雙層床缺梯子 床架 橫杆現裂痕

張先生於C公司購買一張雙層床，價格\$3,799，可是貨品交付到家中進行安裝時，發現缺少了連接上下層的梯子，安裝後更發現

上層床架的其中一條橫杆有明顯裂痕，安裝師傅表示會將情況通知公司後便離開。張先生等了數天仍未有回音，於是致電C公司熱線





查詢，始知公司原來沒有該雙層床出現問題的紀錄，職員瞭解出現的問題後，告知他床邊梯缺貨，到貨後會立刻安排補送，至於橫杆，對方則沒有表示如何跟進，只叫他等候通知。

張先生稱兩星期後C公司終於送回床邊梯，但仍未為他跟進橫杆問題，他已多次催促，感到十分煩擾，於是向本會投訴。據張先生所述，他為了騰出空間放置新床，早已搬走舊床，豈料新床問題多多，因為擔心上層床不安全，他不敢睡於下層，只好睡於客廳梳化，非常不方便。張先生不滿意C公司的服務，他指出連接上下層的梯子是要部件，如公司明知床邊梯缺貨，不應該勉強送一張不完整的床予他。此外，張先生認為支撐床架的橫杆出現裂痕是嚴重的問題，但C公司一直拖延處理，極不負責任，他要求C公司盡快解決，確保雙層床可安全使用。

跟進

本會接獲張先生的投訴後，立即要求C公司跟進此個案，隨後該公司回覆已直接聯絡張先生，並且安排於日內上門檢查及維修，自此張先生沒有再要求本會作進一步跟進。

總結

傢俬銷售商應從消費者角度多作考慮，除了嚴格控制貨品質量外，亦要提供妥善的送貨、安裝及維修等售後服務。《貨品售賣條例》規定出售之貨品必須具可商售品質及須適合相關用途。當考慮到貨品的說明、貨價及其他一切有關情況後，商戶提供的貨品的品質（包括外觀、最終製成品質、安全程度及耐用程度等）必須達到一般人認為滿意之水平。除非商戶在交易前已告知消費者貨品存在缺陷，否則貨品必須沒有破損。傢俬銷售商有責任確保出售的傢俬符合有關傢俬品質的要求，若商號不能履行這些責任，消費者可退貨或退款，再者，若因此蒙受損失，亦可追討賠償。

上述個案反映新購傢俬的質素可能未如理想，甚至出現性能或安全性等問題，因此，消費者接收貨品時應小心檢查及試用，一旦發現問題，應即時向商號反映並促其跟進。此外，消費者亦不可忽略選購及使用時的細節，有時問題是出於消費者的一時大意，只要懷着謹慎的態度，便會購得合意、安全而可放心使用的產品。以下是一些例子和提示，提醒消費者選購和使用傢俬要注意的地方。

- **訂造傢俬要核對圖則內容：**訂造傢俬與購買現成傢俬不同，消費者未必可以參照一式一樣的傢俬製成品，或許只能憑商號的繪圖想像傢俬的結構與外貌，因此訂造繪圖之準確性尤為重要。消費者訂造傢俬時應清楚將想法告知商號，商號所繪畫的圖則須清晰展示產品的設計及尺寸，並且向消費者仔細講解。消費者要花時間核對圖則內容，如有問題必須立即釐清，因往後一切爭議皆以圖則內容為準。
- **單據資料要清晰：**有傢俬銷售商只提供手寫單據，只寫上一些較簡單及概括的資料，例如「組合床」、「衣櫃」等傢俬種類名稱，萬一發生爭議，或會出現「口同鼻拗」的情況。消費者應要求訂造合約或單據訂明雙方協議的所有細節，當中應包括用料、尺寸、價格、送貨日期及保用期限等等。
- **留意保用期限及退換條款：**費者如欲選購陳列傢俬，付款前必須仔細檢查產品，例如有沒有花痕、結構穩固度、裝嵌手工及接駁位等。此外，消費者切記保留購買單據，如傢俬於保用期內出現問題，可拍下有關照片並盡快聯絡商號，假若商號未能妥善解決問題，可與本會聯絡。如懷疑所購的現成傢俬涉及不安全情況，可以聯絡香港海關（舉報熱線：2545 6182）。
- **尺寸須準確：**無論是訂造或購買現成傢俬，最基本須考慮的要素，是預留放置傢俬的空間，或預計傢具用以安放物品的空間，所以尺寸須量度準確，消費者應清楚瞭解傢俬的外圍及內籠尺寸，以及當配以組件時所需的空間，例如床架的「外計」及「內計」尺寸，床褥要以床架的「內計」尺寸為準，亦要考慮如增設床尾板或床頭板會否影響安放床褥。
- **小心使用，確保安全：**為善用居所空間，現時流行可變形的多用途傢俬，只需輕輕一推或拉，透過摺疊或調校，便可變作另一項用途。這些傢俬內藏不少活動機關及零件，例如活動支架、鉸位及層板等等，消費者使用時必須注意安全，要特別留意各部分的可承重量。如欲購買設有床下儲物空間的油壓床，要留意床架是否備有穩固的保險裝置，例如自動鎖緊功能及保險桿等等，以防發生床板突然滑下的危機，使用時亦應有他人從旁協助以策安全。過去曾有未配備安全鎖掣的摺疊檯於市面出售，假若不小心使用，很容易令摺疊摺合，造成傷害。為免傢具成為家居陷阱，選購可摺疊或可變形的傢具時，須注意是否配有合適的安全設備，亦要按正確方法使用，若家有小孩或長者，尤其要考慮是否有機會對他們構成危險。

