

(上接D02版)

97.5%的受访者遭遇家居消费风险

调查分析

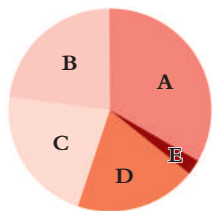
在本报联合新浪网发起的“家居消费安全”网络问卷调查中,来自全国多个省市地区的网友参与了投票。其中,“在家居消费过程中,是否有遇到安全、质量和等相关的问题?”的回答中,高达97.5%的受访者给出了肯定的答复。

安全问题伴随着家居消费过程的始终,其中,三

分之一的网友认为消费风险容易产生在装修施工环节,另外各有约二成受访者认为家居产品购买、使用、售后环节也是消费险情的高发区。在家居产品选购过程中,认为导购员介绍与产品实际情况不符、产品价格存在大量水分、山寨产品冒充大牌的分别占32%、29.3%和26.7%。在使用过

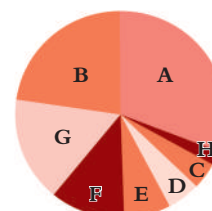
程中,产品质量缺陷(33.8%)、原材料不合格引发系列问题(31%)、环保指标不达标(31%)也被网友评为最易产生的安全问题。

在遭遇消费陷阱后,参与投票的网友仍较多选择诉诸于家居卖场(30.9%)以及联系产品售后服务部门(22.7%),仍有7.2%的人无奈自认倒霉。



在家居消费过程中,哪些环节容易产生安全问题?

A.装修施工	33.3%
B.售后过程	23.1%
C.家居产品使用	21.8%
D.家居用品购买环节	19.2%
E.其他	2.6%



在生活中,遇到家居消费安全问题后,您愿意选择哪种方式维权?

A.找家居卖场	30.9%
B.找产品售后服务部门	22.7%
C.诉诸法律	4.1%
D.借助媒体曝光	5.2%
E.自认倒霉	7.2%
F.找工商管理部门	11.3%
G.向消协投诉	16.5%
H.其他	2.1%

在家居产品使用过程中,最常见的安全问题有哪些?

A.产品质量不合格	33.8%
B.原材料不合格引发系列问题	31%
C.环保指标不达标	31%
D.其他	4.2%

数据来源:本报联合新浪网调查统计数据



在本报调查中,家居消费中售后和家居产品使用问题也比较突出。

专家说法

消费遇险可依法维权

●皮小林,中国消费者协会投诉部副主任
消费者如果在家居消费过程中出现问题,首先是要找经营者协商,哪出问题找哪,而且消法规定“谁销售谁负责”。找他的时候,首先态度要坚决,跟经销商协商的时候一定要把自己的态度摆明;其次,就是要积极主动,要搭得起时间,也要讲究一定策略,手头还要准备必要的证据,例如合同、各种受损害证明等。

另外,应当合理索赔、依法有序,即就消费的问题而解决消费的问题,不宜采取过激的维权方式,影响自己的生活,也对社会造成一定的影响。如果以上方法还不能解决问题,就要通过其他的渠道,例如找消费者协会、行政部门等继续维权。

家装消费合同纠纷多

●张仁,中装协住宅装饰装修委员会秘书长
家居消费安全包括多方面内容,例如经济安全,通过明码实价不让消费者多花钱;施工安全,包括工程本身的安全,如水电、煤气不能胡乱拆改,要按照操作规则进行施工,还要注意防火安全;空气质量安全,要求企业在设计的时候就要兼顾到环保,使用健康环保的材料避免室内污染物超标;整个家居安防系统的安全等。

当下在家装过程中较常发生的消费安全问题,主要在合同纠纷,某些消费者与马路游击队没有签订正规的家装施工合同,导致纠纷不断。为保障家居消费安全,需要企业、行业自律,在服务、质量、诚信方面下工夫。

责编 刘朗 图编 高玮 美编 顾乐晓 责校 陆爱英



北京金隅家居有限公司

北京建材经贸大厦
Beijing Building Materials Trade Tower

国际高端原创建材家居卖场

3月15日—18日举办优惠酬宾活动

欢迎社会各界朋友光临惠顾

■ 国际时尚家居名品名韵风情万种

■ VIP会员 尊享贵宾礼遇 体验精致服务

■ 世界经典建材美轮美奂与众不同

■ 设计师俱乐部 汇聚设计精英 品味创意生活

Add: 北京朝阳区东土城路甲14号 Post: 100013

E-mail: jiancai1688@vip.sina.com Fax: 85271389

Tel: 85271688 85271437 Http://www.bjjcjm.com