频陷“质量门” 读者投诉宜家产品质量差

宜家产品三年内多次召回，涉及多个品类

日前，宜家家居发出公告称，将在全球范围内召回一款存在触电风险的灯轨，涉及数量达9.7万个。无独有偶，家住亦庄开发区的王先生也在上周致电本报，反映其所购买的宜家黑色转椅在使用不足一年便发生开裂现象，宜家家居再次受到消费者的质疑。

据记者不完全统计，仅在2011年，宜家就四次召回产品。 图/CFP

产品质量差成常态？

“椅子才坐了不到一年，坐板和靠背之间的部分便发生了开裂，质量还不如小区超市里卖的塑料凳子！”现年70岁、家住亦庄开发区的王先生在向本报记者反映所遭遇的质量问题时，显得有些激动。

今年6月份，王先生发现家中的黑色坐椅开裂了，据了解，这件货号为40188953的斯尼尔黑色坐椅价格为89元，是王先生的儿子于2011年7月在宜家家居北京商场所购买，为初来北京的王先生夫妇二人在亦庄的出租房内所使用。“如果说放在阳台上日晒雨淋，还有可能开裂，可我这就放在电脑桌旁边使用，没摔没磕的，怎么就坐裂了呢？”。

在截止本报发稿时，宜家家居已经派人上门为王先生更换了新的坐椅。

与王先生一样被宜家产品所拖累的消费者并不在少数，在网络论坛、微博等平台，消费者对于宜家产品的投诉声此起彼伏，要么是木质隔板变形，要么是沙发海绵塌陷，要么是拆封组装起来的家具气味刺鼻，各种抱怨声中常常出现“质量太差”的字眼。

3年内频传全球召回

除了来自消费者的“抱怨”外，宜家历年来接二连三的产品召回事件也增加了人们对其产品质量的担忧。

日前，美国消费品安全委员会发布最新报告称，宜家家居召回问题灯轨涉及数量达9.7万个，其中北美地区召回约5000个，主要原因是该灯轨的接地连接存在瑕疵，会引发消费者的触电风险。就在半年前，今年1月，宜家全球召回了一款儿童高脚椅安全带，原因在于该安全带在使用过程中会意外打开从而带来跌落危险。

据记者不完全统计，在2011年1月、3月、10月，宜家家居共召回了四款产品。在过去的几年里，宜家宣布召回的问题产品涉及包括茶壶、窗帘、儿童椅、睡袋、沙发床等在内的多种品类产品。

来自宜家官方的数据显示，自1998年进入中国市场以来，宜家家居总的产品价格降幅约为50%左右。但降价的同时品质是否也在打折？对此，宜家中国区相关负责人在回复新京报采访时表示，“宜家的目标是在贯彻可持续发展的前提条件下，提供品种繁多、美观实用、老百姓买得起的家居用品，但是较低的价格决不允许降低和损害产品的质量或安全。”即便如此，宜家仍无法挽回在消费者心中地位的下落。

消费群体的转变

十四年前，由于中国与欧美国家在经济发展及消费水平等方面存在的巨大差异，宜家产品在欧美看似非常便宜的大众消费价格，在中国市场上则令普通消费者感到难以接受，导致宜家在中国演变为小资阶层借以标榜身份的象征，甚至当时的演艺明星、时尚新贵或财富一族在装修新居后也往往会摆放一两件宜家的家具来装点门面。

在消费者心中曾经处于“神坛”之上的宜家家居，如今早已不复当年的地位和声望。在位于四元桥的宜家家居北京商场可以看到，穿梭于卖场之中的不再是中高端消费者，各年龄段的工薪阶层已经成为了这里的消费主体。

随机接受记者调查的人们普遍认为，宜家产品的北欧设计风格比较简约，尤其是小件家居用品设计精巧，功能丰富，“但质量就不敢恭维了，也就适合经济实力有限的年轻人买了先用个几年，等以后有钱了再换掉”。

劣质源于压榨代工厂？

今年6月，宜家在中国再一次被推向了舆论的风口浪尖，但这次并非由于全球召回，而是一则关于“霸王条款压榨代工厂”的报道，报道称宜家家居苛扣供货商，对代工厂“想用就用，想关就关”。

事件的当事人之一，黑龙江省绥化市庆安厚成木业有限公司负责人在接受《每日经济新闻》采访时称，在供货商报价前，宜家家居要求其提供详细的成本分析，在此基础上仅给予5%的利润率，“于是我们就会为了扩大一点利润率，去购买价格更低的原材料，如果市场价是1000元的原材料，我们就会通过自己的渠道去找能把价格控制在800元左右的原材料供货商”。此外，宜家又向代工厂启动了第三方验货，验货标准由宜家提供，但验货费用全部由中国供应商来负担。

资料显示，宜家家居在中国的采购占全球采购总量的22%，并在中国拥有350家供应商。业内人士分析称，宜家家居凭借着数量庞大的全球采购，占据了供应商绝大部分的产能，导致代工厂在受到盘剥时毫无讨价还价的余地，只能转而通过寻找更低廉材料的形势来维持生产，这其中不排除以次充好的现象存在。而这也或许是宜家家居产品质量问题频发的症结之一。

■ 链接

近年多次召回产品

●2011年1月，宜家召回一款RUND伦德玻璃杯，原因是玻璃厚度存在差异，在使用中可能会出现破裂的情况。

●2011年3月，宜家宣布召回一款弗斯多咖啡壶/茶壶，原因是玻璃壶金属支架的压力会导致玻璃壶破裂，有烫伤和割伤的危险。

●2011年10月，宜家宣布召回BUSA布萨折叠儿童帐篷，原因是这款帐篷的钢丝框架在使用中可能会发生断裂，这会造成锋利的钢丝从帐篷布料中戳出，划伤或刺伤玩耍的儿童。

●2011年10月，宜家宣布召回一款有玻璃镜门的衣柜，原因是这款镜子比较沉重并且有碎裂的危险，可能会给顾客带来安全隐患。

●2009年12月，宜家宣布召回LEOPARD雷帕儿童高脚椅，原因在于将座位固定于框架上的弹簧锁可能会断裂，致使座位从框架上脱落。

●2009年8月，宜家召回IRIS艾瑞思和ALVINE艾尔文罗马帘，原因是卷帘窗上的珠链会对儿童的颈部构成缠绕勒脖的风险。

●2008年6月，宜家召回BARNSLIG巴斯利婴儿睡袋，原因是拉链下端的卡子在使用过程中发生脱落，进而可能导致拉链头脱落。

●2006年7月，宜家召回利克赛沙发床架，原因是美国一名消费者在试图折叠“利克赛”牌沙发床架时，手指被夹伤，最终做了指尖切除手术，所以宜家家居决定在全球范围内召回110万张此种沙发床架，这其中包括在美国的10万张，中国区的1万多张。

■ 回应

“较低的价格决不允许降低和损害产品的质量或安全”

新京报：有业内人士称，宜家货源主要依赖全球低价采购或找代工生产，加上现在产品生产成本本来就高，为保证低价和利润，供应商在用材上可能不那么讲究，产品耐用或安全程度自然难以保证，出现质量问题在所难免，这也是近年来宜家多次发生消费者投诉，以及召回问题产品的原因。对此，宜家怎样看待？

宜家：宜家的目标是在贯彻可持续发展的前提条件下，提供品种繁多，美观实用，老百姓买得起的家居用品。但是，较低的价格决不允许降低和损害产品的质量或安全。我们的供应商可以通过大笔的订单来发展和壮大。我们相信良好的工作环境，可持续的生产可以同低价格有效结合。这是实现顾客满意的关键，由此会成就宜家和供应商共同发展壮大。

新京报：6月份媒体爆出的宜家霸王条款压榨代工厂的消息中，来自黑龙江等多地代工厂反映宜家家居的收购价格极低，验货标准不明，与工厂的合作说断就断，导致下游供货商被拖垮。对此，宜家有何表态？

宜家：如果我们发现有背离宜家标准和行为准则的行为发生，我们总是鼓励通过对话的方式解决并给予供应商相应的时间来改正。在必要的改进没有能够执行的情况下，宜家将停止合作关系。

宜家供应商都从一开始就承诺将自始至终按照宜家的产品质量标准来生产。宜家不会采取突然变更验货方式和标准不清晰的质量标准来验货。宜家对所有的产品进行抽样检测，检验标准来自于该产品的质量标准。

■ 消费指导

宜家要为产品质量担责

●蒋苏华，北京市盈科律师事务所律师

家具的质量好坏大多隐藏在内部材质中，不容易发现。如果产品实际情况跟宜家的承诺不符的话，宜家应当为产品质量问题承担责任。

宜家与代工厂之间的合作是一种商业行为，宜家希望以低廉价格获得优质产品，代工厂也要追求利润，这种商业模式本身不受谴责。如果代工厂家觉得在宜家所给出的收购价格下无法实现质量要求，那么应当拒绝合作。如果宜家在很清楚自己所给出的收购价格跟质量要求不匹配，明知供应商只能以次充好却放任不管的话，那么应当承担责任。而如果个别代工厂想获得更多利润而导致质量下滑的话，就是代工厂的问题。

本版采写/新京报记者 李麒麟

责编 刘朗 图编 高玮 美编 顾乐晓 责校 王心