

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，索償一切損失及律師費用。



訂造家具的好處是可以盡量利用屋內的空間，選取切合個人喜好的設計。投訴個案顯示，消費者往往因訂造的家具不合意而滿肚子氣，怎樣避免類似的事件發生在自己身上呢？

訂造家具一肚氣

訂造家具的投訴多發生在量度呎吋、設計、款式、選料、顏色等問題，從以下個案可見端倪。

個案一：訂造廚櫃的計價

投訴人A小姐經過一間家私公司看到店內展出精美的廚櫃，心裏興起更換家中廚櫃的意欲，於是入內參觀並查問價格。

店員向A小姐推介一個價值\$19,300的廚櫃套餐，包括21呎吊櫃及地櫃。店方稱如需要派員上門量度呎吋及位置，需收取\$300，倘若A小姐決定訂購廚櫃，店方稱可在單價總數中扣除\$300。

A小姐瞭解店方開列的收費後，頗合心意，於是仔細查問計算廚櫃的呎數準則。店方稱多出的呎數是從售價扣減，而不足一呎的長度會以完整一呎單位來計算。據A小姐理解，每呎售價應是\$919（總金額\$19,300÷21呎=\$919/呎）。A小姐選擇先量度廚櫃的呎吋始落單訂造，可是，雙方並沒有定下扣減每一呎的計算方法及列明在單據上，她便支付了「度呎」費用。

其後公司派人到A小姐家居「度呎」，發覺她的廚房只能安裝14呎的廚櫃。店方開

出造廚櫃的單據，A小姐赫然發現店方扣價是每呎\$450，而非她理解的每呎扣除\$919。

A小姐認為不合理，質疑店方的計算方法。這時店方職員方展示舖內櫥窗張貼的條款，說明每一呎夾板\$450，並表示若A小姐不願意落單訂造廚櫃，不會退還\$300「度呎」費用。

A小姐十分不滿，堅稱若店方事前有指出多出的呎數每呎只可退回\$450，她不會考慮支付\$300度呎費，並表示店方是在她不理解的情況下進行交易，遂向本會尋求協助，雖經本會調解，但店方仍然不擬改變立場，聲稱已替A小姐量度廚櫃，收費合理。A小姐表示不接受，考慮入稟小額錢債審裁處要求裁奪。

個案啟示

訂造家具，不同設計公司各有不同的呎價計算方法。

一般訂造置物櫃的計價是由店方訂出家具每呎的費用及附帶條件，例如木板的呎吋、質料及設計等。落單付訂後，店方派員「度呎」。倘若消費者未能決定是否訂造，可向店方要求先「度呎」，然後報價。當

然「度呎」費是與店方另議。報價後認為太貴可不落單訂造，在此情況下，「度呎」費則一般不會退回。

個案二：木料種類多 選擇時間清楚

B先生於家私公司購買家私，原意是選購沙發椅，但在店鋪揀選期間卻看了一個陳列衣櫃，覺得衣櫃款式好像多年前丟掉的實木製造的大櫃一樣。B先生遂向職員查詢那衣櫃有沒有8呎高的款式，職員建議B先生訂造，並表示可用較「靚」的木製造，價錢為\$1,600，B先生於是訂造了兩個衣櫃，並即時付訂金\$1,000。

其後該公司送貨上門，B先生發覺送來的衣櫃並非用實木所造，而是用蔗渣板再貼上木紋紙，而木紋紙更是黏糊在一起的，表面凹凸不平而且又有破口，手工差劣，櫃門手抽的漆油也剝落。送貨員堅持貨送到後，定要收取貨款餘數，B先生只得無奈地付款。

B先生為此甚不滿，致電該公司投訴，豈料公司職員不但沒有理會他的不滿，還指B先生自己親眼看過「貨辦」的，又稱貨品

的底板已經加厚了。B先生指出當時職員並沒有表示該衣櫃是貼木紋紙，職員則反駁B先生當時亦沒有提出想選用的材質。

B先生再質疑職員當初承諾用較靚的木替他訂造衣櫃，其後職員指稱「較靚的木」只是指衣櫃的背板，而完全沒有承諾用實木製造。B先生覺得該公司強詞奪理，故此致電本會投訴，希望本會協助向該公司要求退貨退錢，經本會調解後，該公司願意提供\$300折扣予B先生。

個案啟示

由於優質木料價格昂貴，現時一般家私大部分已非實木製造，多是使用經表面裝飾處理的人造板。人造板可分為夾板、木碎蔗渣板及高壓加膠合劑的植物纖維板。再在表面黏上木紋圖案膠貼、合成樹脂或防火板。使用這些合成木板，好處是容易配合室內顏色設計。消費者如對木料有特別要求，應與店方在單據上詳細訂明。

個案三：轉換貨品應瞭解清楚合約條款

早前C先生於家私店看中一套沙發，但落單後，售貨員卻游說他選購另一套與所購沙發價錢相同的沙發，C先生也覺得該套沙發的款式更合他的心意，要求店員改單轉購該套沙發。在接過補發的新單後，C先生竟發覺收據上蓋有「如24小時內改單，須收取20%手續費」的字眼。

C先生即時與店方理論，堅持其與店方同意改單前，店方沒有提及需收取手續費，因此拒絕支付手續費。然而，該家私店堅持因C先生曾改單，而單據上亦列明改單的手續費為售價的20%，所以不能豁免手續費。C先生遂向本會查問及徵詢意見，本會認為收取手續費是更改單據後新增的條款，不能成為合約的一部分，建議他拒絕接受；如未能妥協他可要求回復先前的交易。其後經本會調解後，家私店最後同意不收取手續費。

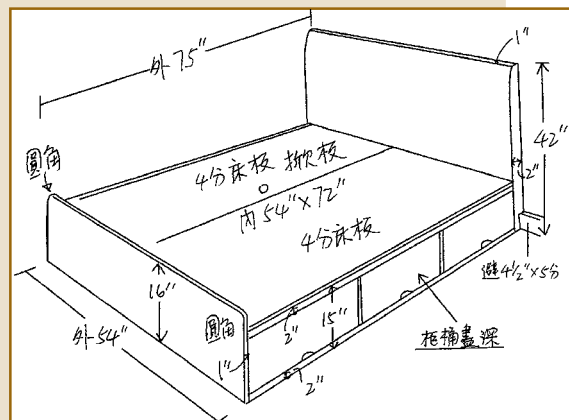
選擇適當的裝修或家私製造公司

1. 留意公司的報價單資料是否詳細，職員是否明白客戶的要求。在查詢裝修及訂造家私細則時，公司職員的態度是否認真。

2. 瞭解家私公司的計算收費模式；售價、質料及手工，應貨比三家，收費太便宜時反要小心。

3. 單據上應詳列完工時間和付款方法。選擇合適的家私公司後，落單訂造時，應列明所有費用（例如計價、「度呎」費）、用料、何時「度呎」、預算交貨日期及雙方協訂的其他附加條件；並應在單據上註明所有家私用料（例如木材）及顏色字樣、參考號碼或「色辦」。最好附上家私圖樣及實際量度得出的呎吋（包括家私外圍及內框的呎數）、木板的厚度等。有些公司容許客人覆實呎吋及款式才製造。

4. 參考不同家私公司的設計與用料，收集親戚、朋友及用家對所選擇家私公司的意見。



個案啟示

消費者選購家私時應確定購買哪一款式後始行落單。落單後轉換貨品需得店方同意，若店方另附加一些條件，消費者應考慮是否接受；在接到單據時應細閱單上條款，倘若有異議，應立即提出，因為合約乃雙方所訂立的協議。

個案四：安放家私需預留空間

D女士在一間公司訂購了衣櫃和書櫃。她要求衣櫃的高度為八呎半，購買前再三詢問負責的營業員樓底要預留多少空間始可安裝那衣櫃。營業員聲稱，只要預留一吋空間便可以放入衣櫃，故此只要樓底有八呎七吋便可。D女士放心落單並繳付訂金。貨到時，安裝師傅視察場地後卻說預留最少二吋樓底空間始可以安裝該衣櫃，否則可能弄壞牆紙及天花線。由於D女士購買時已仔細查問過所需預留的樓底空間，因此肯定現時出現的情況並不是她大意或疏忽引起的問題，拒絕收貨，運輸工人遂把衣櫃搬回店舖。她稍後去電該公司質詢，上述

營業員矢口否認說過只要預留一吋的空間便可安裝，但答應安排換貨，不過要付\$400作手續費及運輸費。由於該公司額外收取費用，D女士來電本會投訴，要求該公司免費轉換其他貨品（因為店內已沒有合乎她所要求呎吋的衣櫃）。經本會調解後，店方願意讓D女士在兩個月內另行選擇同等價值的貨品，不用支付手續費及運輸費。

個案啟示

訂造家具時，倘若店方表明是先做好散件再行整合安裝的話，情況便迥異於聘請工人到家中丈量呎吋訂製家具，各組件未必能準確地盡用家居內一分一毫的空間，況且一般的消費者實在難於準確地量度牆身的高度或安放位置的闊度，如要選擇一件「貼身」的家私，最好要求店方派員臨場度呎，憑他們的經驗訂造合適的呎吋，才不會出錯。假如消費者只依據自己粗略的量度作為購買的準則，切記要預留足夠空間以免出現未能安裝的問題。