

上万元木门现裂痕 厂家称非质量问题可换不可退

2018 年 09 月 04 日 01:40 来源：北京晨报



市民陈女士反映，今年 8 月初，她安装了 tata 品牌的木门套餐，谁知几天后就发现木门连接墙壁的垭口上出现多道裂痕，而且裂痕还在不断增多。她立即致电厂家，然而十几天后也没有得到满意结果，索性提出退货。厂家表示垭口出现裂痕不属于质量问题，可换不可退。记者了解到，目前双方仍在协商。

一万八千元套餐不省心

陈女士告诉记者，去年双十一的时候，她购买了 tata 品牌木门 14000 元的家装套餐。“这个套餐包括两个木门和安装所需的垭口及一个背景墙。厂家到我家中测量时还让我补了 4000 元的差价。”今年 8 月，新装修的房子终于到了装门的环节，tata 木门如约而至，不过“8 月初施工师傅安装好后，8 月 10 日我回家检查时就发现门上的垭口都裂了，门上也有小裂痕。我这房还没装修完呢，门就出了问题！”

陈女士说，因为门和垭口都是涂满胶和墙壁连接上的，垭口和门相继出现问题，整个装修工程都只能停工等待。“我赶紧找到 tata 客服询问怎么处理，可十几天过去了，他们连一个回复都没有，真可气。”

厂家称或因雨水致裂痕

记者从陈女士出示的照片中看到，她家中的门和垭口上的确出现多处裂痕(如图)。陈女士说她再次向厂家投诉要求直接退货，“这次厂家终于给我回复了”，记者看到，厂家拒绝了她的要求，称这是属于“雨水接触到产品才可能出现的问题”。“我家这门装在室内，也没住人，根本接触不到水，厂家的解释我难以接受。”陈女士说，此后她又多次和厂家沟通无果。

昨天，记者从厂家了解到此事的处理方案，可以给陈女士更换垭口，但是不能退货。陈女士表示：“我和厂家协商，如果更换的垭口再出问题，希望他们继续负责，但他们不同意。”目前双方仍在协商中。陈女士表示已经向工商部门反

映。

lièhén	tàocān	zhìdiàn
单词：裂 痕	套 餐	致 电
yākǒu	suǒxìng	xiéshāng
埡 口	索 性	协 商
shěngxīn	rú yuē ér zhì	
省 心	如 约 而 至	

讨论：1. 您觉得木门出现裂痕问题，责任应该在哪一方？

2. 购买家具时，您最看重的是什么？

源新闻：<http://www.chinanews.com/sh/2018/09-04/8617981.shtml>

音声 URL：<http://ttn.co.jp/sound/text/726595.m4a>