

訂造傢俬，細節要知

更新日期：2016年5月17日

不少市民會為因不同的家居風格而訂造獨一無二的傢俬，倘若訂造傢俬過程出現消費糾紛，如服務質量不理想或甚至貨不對辦等，都會造成消費者的困擾。本會於2015年全年就接獲17宗有關傢俬的投訴，投訴內容主要包括傢俬質量差劣、傢俬公司未能如期交貨等。究竟消費者在訂造傢俬前需要注意哪些細節？而傢俬公司又會提供哪些基本服務呢？本會為瞭解現時訂造傢俬服務的情況，向本澳售賣傢俬的傢俬公司發出問卷，蒐集有關資料並整理分析後提供消費者參考。

問卷回覆情況

本次調查共向本澳的傢俬公司發出19份問卷，結果收回10份回覆問卷，當中有效問卷為9份，回收率為47.4%。回覆的傢俬公司包括“幸運閣傢俬”、“建新傢俬”、“俊豪傢俬”、“粵澳定制家具、CZB廚之寶櫥櫃電器、卡喏亞 KnoYa 整體衣櫃”、“漢普家居”、“榮興貿易行”、“澳門百變傢俬一人有限公司”、“獲多利傢俬廣場”和“優越傢俱有限公司”。當中“幸運閣傢俬”和“優越傢俱有限公司”表示並沒有提供訂造傢俬服務，而“建新傢俬”只提供傢俱的尺寸更改服務，共有7間傢俬公司有提供訂造傢俬服務，以下為相關傢俬公司回覆、經本會整理後的資料：

傢俬設計服務

消費者若希望訂造傢俬卻對款式沒有靈感，傢俬設計服務就可解決這個難題。4間傢俬公司有提供設計服務。

提供傢俬尺寸

訂造傢俬的尺寸一般由消費者自行提供，消費者須確保所提供的尺寸資料正確，以及須考慮到傢俬安放在預計位置後，會否遮擋電掣和令櫃門開關受阻等問題；所以專業實地度尺的服務就可以避免上述問題發生。有5間傢俬公司，提供上門度尺服務，消費者可要求相關公司派員上門度尺，同時向師傅說明個人的要求及諮詢師傅的專業意見。

根據本次回覆的資料，傢俬公司獲得傢俬尺寸後會於當天至十天內提供報價，報價單內容一般包括訂造傢俬的材料、顏色、尺寸、價格和交貨日期等資料，部分傢俬公司更提供製成品模擬圖，消費者在確定聘用該傢俬公司前應該詳細核對報價單上的資料，如有任何疑問應即時要求商號更改並在報價單上列明所有細節，以免日後發生爭拗。當雙方同意服務內容後，消費者繳付訂金，餘款則在收到傢俬完成交易後再付

清。本次回覆的資料顯示，各傢俬公司收取訂金的標準不一，由服務費用的 20%至 60%不等。

製作過程中出現問題的處理方式

根據本次回覆的資料顯示，若在訂造過程中出現材料缺貨的情況，傢俬公司會與消費者協商解決，只有 1 間表示會退回全數訂金予消費者。

若解決方案涉及費用的增加，1 間公司表示須由消費者承擔，其餘的則表示會承擔有關的額外費用。

如未能如期交貨，傢俬公司均表示會提前與消費者商量協商解決的方法。所以消費者繳付訂金時，須提供準確的聯絡方式及聯絡人資料予傢俬公司，倘若傢俬在生產過程中發生狀況時，傢俬公司能第一時間聯絡消費者溝通。

送貨及安裝服務

鄰近地方曾有傢俬公司只將傢俬送到消費者樓下而不上樓到戶，或安裝傢俬時，傢俬公司才表示消費者須額外付費的投訴案例。根據回覆資料顯示，傢俬公司均有送貨到戶服務，當中 2 間傢俬公司表示不會向消費者收取額外的費用，而另 2 間傢俬公司表示只有特殊情況下才會收費，一般情況下都是免費送貨。

安裝服務方面，傢俬公司都有提供上門安裝傢俬服務，當中 4 間傢俬公司表示消費者須要額外付費，而 3 間傢俬公司則免費提供上門安裝。消費者須要注意的是，並非所有傢俬公司都會安排同日送貨和安裝，消費者應提前與傢俬公司協調送貨和安裝的細節和日期，減少不必要的誤會。

電梯樓梯送貨，收費不一

只有 1 間傢俬公司表示電梯能到達和不能到達的送貨地點收費都一樣；而 2 間傢俬公司表示電梯樓層免費送貨，樓梯樓層則按傢俬件數和樓層收費；1 間傢俬公司表示電梯樓層和樓梯樓層 5 層內免費送貨，5 層以上之樓梯樓層額外收費；1 間傢俬公司表示如果遇到特殊情況下才會收取費用，有關費用會先與消費者協商再定價。

本會建議傢俬公司應預先與消費者協商可能收取額外費用，或列明於報價單中，供消費者參考及選擇。

送貨或安裝時出現問題的處理方式

若傢俬在運送及安裝的過程中出現損壞，傢俬公司會與消費者協商，修補或更換有關傢俬。若製成品與報價單資料不符(如尺寸不一、材料或款式不同等)，傢俬公司會為消費者修改、更換或退回訂金等。

消費者在收貨時須要檢查清楚，同時核對雙方已確認的傢俬模擬圖、尺寸及報價單資料等，如出現不可接受的刮痕或損壞，應即時向傢俬公司提出，並檢查配件數量等，確認沒有問題才付清餘款，以免產生爭拗。

棄置舊傢俬服務

訂造了新傢俬，舊傢俬如何處理？不少傢俬商號都有提供拆卸和棄置舊傢俬服務。是次回覆本會的資料中，3間傢俬公司有提供棄置舊傢俬服務，有關的服務要額外收費。

傢俬存倉服務

家裡還在裝修或其他原因未能接收新傢俬？4家傢俬公司有提供免費短暫存倉服務。但消費者必須注意，若存放超過一定期限，傢俬公司會沒收有關的訂金。消費者若未能於限期內取貨，應提早通知傢俬公司，協商更改取貨日期。

訂造傢俬保養服務

5間商號表示有提供傢俬保養服務，保養範圍一般為非人為損壞情況提供更換五金配件，保養期由1年至5年不等。

本會建議：

1. 消費者可先到不同傢俬公司進行詢價，並應該光顧信譽良好的商號。
2. 因訂造傢俬涉及很多須要協調的細節，消費者應該確認留給商號之聯絡資料準確無誤，以便在發生狀況時，傢俬公司能第一時間聯絡消費者。
3. 傢俬公司應預先把可能收取額外費用之情況告知消費者。
4. 傢俬公司應將消費者訂貨的要求，包括貨品的材料、尺寸、顏色、配件、付款方式和交貨期等基本資料詳細列於訂貨單內，並雙方簽名確認內容。交易內容落實後，消費者不宜要求作太大的修改，以免影響交貨日期。
5. 消費者應保留完整的訂貨單和收據。