

# 定金不要轻易交 发票保单要留好

昨日,是“3·15”国际消费者权益日。本报与市工商局12315消费者申诉举报指挥中心联合开展现场维权活动,受理消费者的申诉、举报。

当日,洛报集团全媒体新闻中心派出多名记者,跟踪报道消费者的维权过程。据统计,昨日,12315指挥中心受理消费者咨询、申诉、举报共379起,其中咨询263起,申诉106起,举报10起,为消费者挽回经济损失23.24万元。

需要提醒您的是,每个月的15日,本报都会派出多名记者与消费者一起维权,有需求的消费者可在每个月月上旬拨打12315或者66778866进行投诉。



昨日,市工商局和市消协在周王城广场设立消费维权会场,我市多家单位现场进行诚信经营宣传活动。图为中国移动河南有限公司洛阳分公司工作人员对市民进行消费维权宣传。记者 张光辉 摄

## 没有留意保单 买到退货电视

投诉人:谭女士  
投诉对象:西工区中州路某家电卖场

投诉事由:  
2011年3月12日,谭女士到西工区某家电卖场花16200元买了一台夏普电视机,第二天中午货到装机。安装工走后谭女士发现,她所购电视机的保修单上竟然填写着他人的信息,而且电视机的说明书也明显被翻动过。

卖场工作人员了解情况后承认,因为疏漏,误将别人的换货单给了谭女士,同意退货或者换货。但谭女士认为,家电卖场存在欺骗行为,要求

双倍赔偿。

维权过程:

昨日,王城路工商所执法人员了解情况后,陪同谭女士来到家电卖场。卖场负责人表示,谭女士所购电视机本应运返厂,但工作人员误将电视机卖给了谭女士。

经协调,家电卖场负责人向消费者赔礼道歉,表示将及时为消费者更换货品,并给予消费者一定补偿。

工商提醒:

电器商品会有保修证明,顾客应仔细阅读相关信息。买回电器后,消费者应确认产品没有问题后再在安装单上签字。(见习记者 许晓洁)

## 买了一张茶几 未足一月开裂

投诉人:丁女士  
投诉对象:“顾家工艺”家具店

投诉事由:  
今年2月,丁女士在王城大道附近某家居广场“顾家工艺”家具店购买了一张价值3000元的大理石茶几。

近日,丁女士发现茶几的表面出现裂缝,并且裂缝越来越大。本月13日晚上,家具店负责人到丁女士家查看情况后,将茶几的表层取下并告诉丁女士:“这是保护层,不要也罢!”丁女士表示不满,要求退货,但遭店方拒绝。

维权过程:  
西工工商分局建材大世界工商

所工作人员与家居广场客服部工作人员、丁女士一起来到“顾家工艺”家具店。

家具店工作人员表示,可以为丁女士更换茶几,但丁女士要求退货。

工商人员要求店方提供茶几出厂说明等材料,以核实商品质量是否存在问题。工商人员表示,如果商品存在质量问题,商家必须退货,还会被处罚。昨日,家居广场工作人员到丁女士家了解情况,表示将尽快处理此事。

工商提醒:

购买商品后,消费者应妥善保留相关票据。

(记者 冯莹雅 实习生 马婧婧 通讯员 张锦)

## 装修合同粗糙 费用超过预算

投诉人:杨先生  
投诉对象:广东星艺装饰洛阳设计公司

投诉事由:  
去年9月中旬,市民杨先生与广东星艺装饰洛阳设计中心签订了装修合同并预交1万元装修费,委托该公司对其新房进行装修。装修过程中,杨先生又交纳了3万元装修费。装修完工后,装修公司结算出的装修费用为41700元。杨先生认为,装修前双

方确定的水电改造费为8000元,但装修方却收了10500元,装修公司应当退还多收的费用。双方因此发生纠纷。

维权过程:

洛北工商所工作人员陪杨先生来到装修公司。公司有关负责人说,水电改造的细节是经过杨先生确认的,而且合同里已说明了水电改造的收费标准,公司并没有多收费。

工商人员在调解过程中发现,

由于双方所签订合同的条款过于简单,许多用料的价格无法确定,因而最终费用也难以确定。最终,双方分歧较大,调解未能成功。

工商提醒:

装修前,应尽量多地了解装修公司的情况。在与装修公司签订合同时,从合同条款到服务流程都详加约束。对易出现的装修增项,应提前向设计师了解,并在合同中写明。

(记者 戚帅华 通讯员 卢东)

## 未曾约定时限 提车“遥遥无期”

投诉人:崔先生  
投诉对象:洛阳伯乐汽车有限公司

投诉事由:  
2010年12月,崔先生在位于九都路东段的洛阳伯乐汽车有限公司订购一辆“高尔夫6”轿车,交了5000元定金。卖方表示,车大概3个月会到。今年3月初,销售员告诉崔先生:如果再加1.8万元购车款,就可为他的车增加导航仪等配置,提车时间也会提前。

得知崔先生不愿加钱后,销售员表示:那估计还得再等一段时间。崔先生认为商家是在囤货——哪个消费者加的钱多就能先提车。

维权过程:

市工商局网监大队工作人员查看了崔先生交定金后拿到的发票,发现了两个问题:第一,其上有“车到提车,购买店内全险”等“霸王条款”;第二,商家把“定金”写成了“订金”。根据《合同法》规定,经营者若违约,应双倍返回

“定金”;而“订金”仅是预约款性质的一种支付,对经营者不具备实际约束力。经协调,商家承诺在50天至60天内把现车交给崔先生;至于车辆保险在哪里购买,崔先生可自行决定。

工商提醒:

消费者如确定要购买商品,一定不要让商家把“定金”写成“订金”——商家一旦违约,消费者可获双倍“定金”。

(记者 郑凤玲 通讯员 彭丽梅)

## 热水器屡漏电 消费者获退款

投诉人:孙先生  
投诉对象:亚乐牌快热式电热水器经营者

投诉事由:  
2009年11月3日,市民孙先生在上海市场某家电卖场花450元购买了一台亚乐牌快热式电热水器。使用一周后,他发现该电热水器漏水。经过两次维修后,维修人员为他更换了新机。可是,

使用不到3个月,新机也出现了漏水、漏电故障。

维权过程:

我们和涧西工商分局上海市场工商所的执法人员来到家电卖场。由于亚乐牌电热水器的销售人员不在现场,家电卖场的负责人出面与孙先生协商解决问题。该负责人说,消费者在产品出现质量问题后,没有及时将问题反

馈给卖场或者厂家,导致问题没有得到及时解决。

经调解,家电卖场退还给消费者450元购机款。随后,卖场将此情况反馈给厂商。

工商提醒:

产品出现质量问题后,消费者要保留维修凭证,并及时将问题反映给经营者或者工商部门。(见习记者 裴希婷 通讯员 郭振)



上海市场工商所工作人员与消费者一起到某商场调解消费纠纷。记者王振华 摄

### 洛阳人看 洛阳手机报

1. 权威、专业、及时、准确。洛阳手机报由洛阳日报报业集团精心打造,采取本地、国内、国际最新资讯,时效性强,服务贴心。

2. 洛阳手机报内容精彩,资讯丰富,点击率达到了80%以上。

定制方法:  
移动用户发送短信LVD到10658300 订购:3元/月,不收费  
联通用户发送短信712到10655885 订购:3元/月,不收费