

维权路上, 我们与您同行



核心提示

□记者 宋扬 许晓洁 冯莹雅 赵玉杰 通讯员 杨凯 费斌茂 张建辉 郭丽 李洪 胡少林 文/图

昨日9时至11时,市工商局12315申诉举报中心举行现场受理消费者投诉活动。前来咨询、申诉的消费者络绎不绝,申诉主要集中在建材、家具、日用百货等方面。活动中,来自市工商局瀍河分局、老城分局、西工分局、涧西分局、洛龙分局、高新分局、车站分局及专业分局的工商人员现场受理投诉,并帮助消费者进行维权,本报及《洛阳日报》、《洛阳商报》的记者分头进行了采访。

新买的雪地靴出问题 处理结果:维修并退部分现金

投诉人:王女士
投诉对象:洛阳银座商城高蒂专柜

投诉事由:今年3月初,王女士花199元在涧西区洛阳银座商城高蒂专柜为女儿购买了一双雪地靴。王女士说,女儿刚穿了一天,靴子上的“气眼”就脱落了一个,又穿了几天,鞋面出现裂口。王女士认为,“气眼”脱落和鞋面出现裂口是鞋子质量问题造成的,要求高蒂专柜退货,但商家认为鞋面上出现裂口原因不明,所以不愿退货。

维权过程:昨日上午,市工商局涧西分局工作人员陪同王女士来到洛阳银座商城高蒂专柜。(如图)高蒂专柜工作人员表示,鞋上的“气眼”脱落,他们可以负责维修,但因为“气眼”属于配饰,所以不属于鞋子的质量问题。至于鞋面上的裂口,在未经鉴定情况下,他们无法确定是质量问题造成的,因此不能退换。考虑到鉴定需要时间,工商人



员劝说商家和消费者协商解决。经调解,商家和消费者达成一致:商家负责为消费者免费维修雪地靴,并补偿消费者100元。

木地板有裂缝,一年多未解决 处理结果:商家在外地,回来后可协商解决

投诉人:李女士
投诉对象:原国林木地板经销商

投诉事由:李女士于2009年3月在西工一家建材城的经销处购买了30多平方米的圆盘豆木地板,总价8000余元,并于2010年9月进行铺装。但铺装不久,李女士发现木地板出现了裂缝、脱漆等问题,于是向国林木地板经销商王某寻求解决办法。但王某已不再代理该品牌木地板,店铺也转移到了某家居广场。王某以各种理由推脱,不肯解决问题,以致李女士的诉求至今未得到

解决。

维权过程:李女士向国林木地板的厂家反映情况,厂家了解情况后答应补发货。但厂家将货发到洛阳后,因联系不到经销商,无人接收,货又被退了回去。厂家建议李女士找国林木地板的洛阳总代理反映情况,当李女士与洛阳总代理取得联系后,总代理告诉李女士,必须找到卖给她地板的王某才能解决问题。

但是,王某一直没为李女士解决问题。上周,王某告诉李女士,本周

将给她答复,但直至昨日,李女士仍未得到任何答复。于是,她向12315投诉。

昨日中午,在建材大世界工商所东方分所的工商人员带领下,我们来到王某的新店铺,但王某不在店里。工商人员与王某电话联系后,得知王某正在外地出差,于本周末回洛。于是,工商人员与王某约定,下周一10时,让他与李女士以及另外一个反映相同问题的消费者一起到该分所见面,进行现场协调。

预购的健身卡尚未使用,想退钱 处理结果:商家答应月底前退还

投诉人:刘女士
投诉对象:洛阳世纪英豪健身俱乐部

投诉事由:2010年10月,刘女士在洛阳世纪英豪健身俱乐部万国银座店花5000元钱办了一张健身卡。当时,这家店在预售健身卡,工作人员给刘女士开了收据,并告诉她,等健身卡做出来后,才可以领卡。但是,她没领到卡之前就不想健身了,可商家迟迟不退钱。

维权过程:刘女士说,交了

5000元钱后,她把健身卡的事忘了,直到2011年10月,才想起来曾办过一张健身卡。因为一直没有拿到健身卡,且感觉身体不太好,不适合健身,所以刘女士找到世纪英豪健身俱乐部,要求退掉那张没有拿到的健身卡,并要求商家退还办卡时交的5000元钱。

世纪英豪健身俱乐部工作人员告诉刘女士,他们可以通过转让健身卡的形式让刘女士拿到当初交的5000元钱,但由于一时找不到办这

种卡的顾客,所以刘女士需要等待一段时间。

昨日,世纪英豪健身俱乐部工作人员和刘女士来到安徽路工商所协商。

世纪英豪健身俱乐部工作人员说,她并不清楚刘女士之前办理健身卡以及要求退卡的经历,但他们公司已经同意退还刘女士所交的钱。由于涉及金额较大,且退钱需要一定流程,世纪英豪健身俱乐部答应在3月31日之前退还刘女士5000元钱。

豪华儿童床,毛病有点多 处理结果:可退货,但要扣除运费等

投诉人:孙女士
投诉对象:天竞家私

投诉事由:1个多月前,孙女士花5000元钱购买了一张豪华儿童高低床。由于该床屡次出现问题,孙女士要求退货。

维权过程:今年2月10日,孙女士在老城区的金业家具大世界天竞家私看中了一套价值5000元的儿童高低床,并预付了1000元订金。

当日,商家将儿童高低床送到了孙女士家。安装时,孙女士发现儿童床床板内有一根撑子断裂,安装工用木条将断开的撑子连到了一起。安装结束后,由于急着上班,孙女士并未检查便将剩余的4000元货款交给了商家。下班后,孙女士发现,与儿童高低床一体的几个柜子中,有一个柜门不能正常打开。

随后,孙女士就此问题与商家以及厂家多次沟通。其间,商家为孙女士更换了断裂的撑子,但柜门的问题一直没有解决。

昨日10时许,记者和周公

路工商所工商人员陪同孙女士来到金业家具大世界。该家具卖场商管部鲁经理了解情况后,迅速与商家负责人欧先生取得联系。欧先生首先对孙女士表达了歉意。他说,撑子断裂是由于从成都发货至洛阳时,货物挤压造成的,而柜门问题是由于安装工人没有安好导致的。

对此,周公路工商所相关负责人表示,按照《河南省家具行业产品修理、更换、退货责任暂行规定》的第五条规定,家具包退条件是:产品在包修期限内,同一缺陷经两次维修、调换后仍无法达到质量标准的或15日内不能调换,消费者要求退货的,符合上述条件即按原价一次性退还货款。孙女士所购买的儿童床虽然没有达到退货条件,但是商家愿意为孙女士退货,不过要扣除运费、折旧费、安装费等共计500元,孙女士表示认同。

截至发稿时,孙女士的问题已经全部解决。

“套餐”涨价,装修公司不肯退定金 处理结果:商场先行赔付

投诉人:李先生
投诉对象:盛德龙装饰工程有限公司

投诉事由:李先生去年7月听信该公司“高档精装修100平方米只需3.68万元”套餐的宣传,与之签订合同并支付定金2000元。但是,对方作出的装修预算却高达5万余元。李先生不接受,想退定金,但遭到拒绝。

维权过程:李先生近期在为过早支付装修定金懊恼不已。几个月来,他多次与盛德龙装饰工程有限公司协商退还定金,却没有结果。昨日,他和妻子来到市工商局12315申诉举报中心,希望工商人员能帮他讨回定金。

李先生在老城区购得90平方米经济适用房一套,去年7月,他看到位于某家居广场负一楼的郑州盛德龙装饰工程(洛阳)分公司在搞促销宣传——3.68万元即能精装修100平方米的套房,而且合同上还注明赠送多种建材、家具等项目。他觉得很划算,便与之签订了合同并支付定金2000元。

去年9月,李先生的新房交工后,该公司派人上门进行测量,10月作出的预算达5万余元,比之前的促销价高出了近2万元。李先生无法接受,表示愿意舍弃免费项目,让该公司按3.68万元进行装修,可对对方表示装不下来,最低预算也要4.9万元。多次协商未果,李先生要求对方退还定金,遭到对方拒绝。

去年12月中旬,在某家居广场12315联络站的干预下,对方同意退还李先生定金,但需扣除21%的违约金,李先生勉强同意了。可是,每次李先生上门讨要定金,对方店员都以负责人不在等理由拖延,最后干脆以已上门测量为由拒绝退款。

昨日中午,在建材大世界工商所东方分所工商人员的调解下,某家居广场对李先生进行先行赔付,还给李先生2000元。该商场客服经理陈女士说,盛德龙装饰公司已更名为菲诗的家装饰公司。随后,他们将与该公司协商赔付事宜。

记者手记

工商人员总结案例,提醒市民:面对促销活动,一定要擦亮眼睛,不要轻信商家的宣传,应认真检查特价或打折商品的产品质量;购买家电应在安装时进行验机,出现问题要及时处理,维修时一定要让对方认真填写记录并妥善保存;购买家具、建材在提货时要检查是

否与合同一致;签订合同及支付定金前要先要货比三家,并仔细确认合同条款,支付定金应谨慎并最多支付全款的20%;预付卡消费要选择经营时间长、信誉好的商家并尽量选择额度较小的预付卡。此外,消费者购物要保存好发票等购物凭证,发现问题应及时向12315举报。