

# “月月3·15” 帮您来维权

## 家装、婚纱摄影、预付卡消费、定制家具等是投诉热点

□记者 宋扬 通讯员 杨凯 文/图

昨日上午,由本报与市工商局联合举办的“月月3·15”再次行动。昨日9时许,消费者便陆续来到市工商局12315申诉举报中心咨询、投诉。

据了解,昨日该中心共接到咨询、投诉电话100个,现场受理投诉23起。投诉集中在家装、婚纱摄影、预付卡消费、老年保健品及保健器材、定制家具等方面。

工商人员提醒,家装投诉近期较多,消费者一定要选择有正规资质和营业执照的装修公司,签订正规合同,口头承诺一定要在合同附加文本中体现,另外要保留好合同、票据,遇到问题及时到工商部门投诉。

同时,以老年保健品、保健器材来坑害老年消费者的现象也较严重。提醒老年朋友不要被商家宣传所迷惑,购买商品应选择有固定营业场所的商家,看准国家相关标准、文号等,更不要受“免费送”的诱惑,其背后多隐藏着陷阱。



工商人员在为商家和消费者调解。

案例四

### 一套360元? 一米360元?

□记者 许晓洁 实习生 刘培钦 通讯员 张建辉

投诉人:安女士

投诉缘由:今年8月下旬,市民安女士的母亲在位于涧西区中州西路附近的经典橱柜订购了一套橱柜。安女士说,当时店主向她母亲推荐的是每套360元的橱柜,安女士的母亲当即付了100元订金。

之后,店主到安女士的母亲家测量厨房。安装橱柜时,看柜体已基本安装完毕,安女士和母亲就到经典橱柜支付260元的余款。店主却说,橱柜是一米360元,她们算得不对。

安女士和母亲当即对店主的说法提出了异议,店主称可以退还之前的100元订金,同时拆除已安装的橱柜柜体。

安女士说,母亲订橱柜时订单上没有写明总金额,且订单上360元后面的字并不是“米”字。她认为,就算要拆除橱柜,店方也应赔偿她们请人拆除厨房原有设施等的费用。

维权过程:昨日上午,康滨路工商所工作人员与安女士及其母亲一起来到经典橱柜。经典橱柜店主说,市场上的橱柜一般都是按尺寸来收费的,安女士的母亲订购橱柜时,她清楚地说明是一米360元,订单上也标注了“360元/米”。测量厨房时,她也告知安女士她们,橱柜是3米多,她认为顾客自己会算出总价,因此就没有特意告知。

工商人员认为,店主应在店内明显位置摆出货品的价签,订单上应该写清楚橱柜的尺寸和总金额,而顾客在购买东西时也应该主动询问货品价格。经协调,橱柜价格减半,安女士再付476元,经典橱柜将橱柜全部装好。

### 投诉案例

案例一

### 装修后厨房漏水,泡坏墙面和地板

□记者 宋扬 通讯员 费斌茂

投诉人:吴先生

投诉缘由:3月,西工区的吴先生与位于九都路王城路口附近的洛阳菲诗的家装饰工程公司签订了装修合同,装修其位于石油路附近的一套住房。装修期间,

吴先生发现厨房一面墙的下部有渗水现象,装饰公司对该部位进行了修复。

后来,吴先生发现橱柜下有水流出,将周边墙面都泡鼓了,厨房门外的地板也被浸坏了。他认为是装饰公司对下水管处理不当导致漏水,但对方不认同这一说法。如今,他已重新处理了下水管,

但墙面和地板的修复该由谁负责呢?

维权过程:该装饰公司工程部一李姓经理认为,虽然公司对下水管处理有误,但不至于引起如此严重的后果。

在西工区工商部门工作人员的调解下,该公司承诺不管原因是否能查出来,都将尽快为吴先生修复墙面和地板。

案例二

### 手机维修后几乎没有信号

□记者 宋扬 通讯员 李二帅

投诉人:王先生

投诉缘由:家在汝州的王先生6月7日在中州中路胜天手机航母店花1199元买了部酷派7260手机,使用了1个多月,就多次出现白屏和开不了机现象。由于家远,他8月23日才抽时间来到店内要

求维修,商家当时为他更换了主板。

然而,王先生回家后发现,维修后的手机几乎没有信号,打不成电话。9月9日,他再次来到店内,售后人员称要将手机留下测试。11日,王先生来店内询问,对方说信号测试正常,王先生直接打电话给厂家,厂家却说让他找售后解决。

维权过程:昨日上午,丹城路工商所

工商人员陪同王先生来到该店,负责售后维修的闫先生说,之前测试时,他们不仅在店内测试,还让一位工程师将手机拿到孟津测试,均显示信号正常。

在工商人员调解下,闫先生同意为王先生换一部新机,如果手机拿回家后仍无信号,请王先生找电信部门查找原因,王先生对此结果表示满意。

案例三

### 婚纱照质量不过关遭遇索赔难

□见习记者 张锐鑫 通讯员 李丽

投诉人:裴女士

投诉缘由:市民裴女士反映,她5月13日在位于老城西关附近某婚纱摄影店花4000元拍了40多张婚纱照,7月24日她来该影楼取照片时,发现其中10张有不同程度的质量问题。

“有些是镜头穿帮,有些是衣服有破洞……”她说,当时商家同意修补,但她第二次去时,发现仍有7张没有修好。

商家提出继续修补,并对其中一些照片补拍。8月,裴女士进行了补拍。9月,她再次来取照片时发现,补拍的照片没问题,但店家并未履行修补缺陷照片的承诺。

于是,裴女士要求商家对剩余照片

进行修补,并赔偿误工费2000元,但商家一直以经理不在店中为名再三推脱。

维权过程:昨日上午,在工商人员的协调下,该店负责人向裴女士道歉,承诺按裴女士要求进行赔偿,并修补问题照片。

工商人员提醒市民,拍婚纱照时,应妥善保管好凭证,查收照片时要当场检查,如有问题当场提出。

案例五

### 二手房没成交也要交中介费?

□见习记者 张锐鑫 通讯员 胡少林

投诉人:王先生

投诉缘由:王先生8月8日与位于老城区第六中学附近的一置业公司签订了二手房买卖合同,并交了2万元订金。王先生说,签订购房合同时,置业顾问口头承诺如果他反悔,只需支付给卖房者5000元违约金,剩余的1.5万元还退给他。

但在王先生后来决定不购买该二手房时,该公司却只退给他7740元。王先生说,对方称1.5万元中的7260元是中介费用,这让王先生非常不满,他认为交易没有成功,对方不应该收取7000多元的中介费,这和当初置业顾问的承诺完全不一样。

维权过程:协调中,该店店长张先生称,在购房合同中中介费用这一条款非常明确,非因丙方(即中介)原因导致买卖合同不能履行,丙方所收取的双方中介服务费一律不予退还。

王先生说,在签订合同时,置业顾问并没有向其解释该条款。对此说法,张先生并不认同,称在签订合同时已向王先生确认过合同内容。截至发稿时,双方仍未能达成一致。

工商人员提醒消费者,在和商家签订合同时,一定要看清楚合同文本,签字的合同具有法律效力,口头承诺或解释不具有法律效力,所以,消费者在签订合同时一定要核实内容,如有疑问当场提出。

洛阳网 www.lyd.com.cn

## 洛阳人,看洛阳手机报

洛阳手机报本地新闻资讯内容丰富,总量占到了60%以上

移动用户发送短信 LYD 到 10658300 订阅,3元/月。不收GPRS流量费。  
联通用户发送短信712到10655885 订阅,3元/月。不收GPRS流量费。