

本月“月月3·15”活动中,工商人员再次提醒大家——

买家居建材类商品 一定要当场验货

消费者正在活动现场申诉。



□记者 宋扬 通讯员 杨凯 文/图

本月的“月月3·15”活动中,装修和家居建材方面的纠纷较多。昨日上午,市工商局12315申诉举报指挥中心共接待咨询、申诉52起,处理申诉15起,其中,装修和家居建材方面的问题就占了一半。

虽然业内人士常常提醒消费者,选择装修公司一定要挑营业时

间久、名气大的,可还是有人被“装修游击队”骗了。说到底,还是因为商家给出的价格低,让消费者动了心。另外,一些消费者没有检查对方的营业执照和装修资质,连公司地址是真是假也不知道,就这样稀里糊涂上当了。

还有人买家居用品时贪图促销商品便宜,提前一年订购,送货时却被商家一拖再拖,惹来不少闲气。

工商人员再次提醒大家,买家居建材类商品一定要当场验货,时间久了发现问题再退、换货,则较困难。

买东西要多看、多比较,把有关自身权益保障方面的问题,让商家用文字形式进行约定。别怕这些小麻烦,小麻烦的是避免大麻烦。装修很繁琐,但做好了也很有成就感。记住,遇到消费方面的麻烦事就拨打12315。

买门生闲气,出了啥问题

□记者 宋扬 许晓洁 实习生 刘培钦 通讯员 王华 李二帅

投诉人:安女士
投诉缘由:新买的防盗门上有一处凹陷,经过调解商家答应换门却迟迟不换。

投诉事件:7月29日,安女士的儿子在瀍河区平等街盼盼门业花980元购买了一扇防盗门。当时,由于装修尚未结束,安装防盗门后安女士及家人未揭掉门上粘贴的塑料膜。

8月24日,安女士的家人揭掉塑料膜后发现,门表面有一处明显的凹陷,并有补漆的痕迹。安女士的儿子找到商家要求维修。维修工上门后,认为时间过去近一个月,凹陷由谁造成很难界定,双方发生了口角。安女士的儿子将此事反映到辖区工商所,要求更换新门。工商所工作人员一个月内进行了3次调解,商家答应换新门,但至今仍没有更换。

维权行动:北关工商所工商人员陪同安女士来到该店。该店负责人曲女士说,该消费者之前来反映问题时,每次提的要求都不同,加之

其语气很不客气,让她很生气。曲女士说,没换新门是因为厂家发的同型号门要11月底才到。在工商人员的调解下,她答应一个月内让厂家先发门过来为安女士更换。

消费点评:商品购买多日后才发现有问题,这时消费者有理也难说清。建议消费者在商家送货时,一定要当面验清楚,安装时最好在旁边看着,免得让商家找到“难分责任”的借口。出现问题后,双方有话要好好说,这样问题才好解决。

投诉人:刘女士
投诉缘由:两次收到的木门都有问题。

投诉事件:昨日活动现场,刘女士反映,今年8月底,她在同乐建材市场盼盼装饰订购了两个木门和几个门套、窗套。之后,厂家两次送到刘女士家的木门上都有气泡。本月初,刘女士的母亲又找到盼盼装饰,但商家不同意退款,只答应重新做木门。

维权行动:昨日,陇北路工商

所工作人员与刘女士一起来到盼盼装饰,木门生产厂商工作人员也来到该店。

盼盼装饰负责人说,本月初,她和刘女士的母亲已经协商好,让厂家重新为刘女士制作木门,每扇木门的价格降为900元。现在厂家已经重新开始制作木门,但刘女士又去投诉,该负责人表示对刘女士的行为无法接受。

在维权现场,双方各执一词,导致调解几次中断。最终,木门生产厂家答应刘女士,木门价格降为每扇800元,并保证其表面不起气泡。刘女士提出,如果木门制作好后仍有问题,她要求商家退还她所有货款,但商家不同意。陇北路工商所工作人员表示,如果木门再次出现问题,他们将双方再次进行调解。

消费点评:在第一次木门送到家后,刘女士应先对货品进行检查,发现问题后,应拒绝安装,以免日后产生更多的矛盾。此外,对于商家作出的承诺,刘女士应该要求其写下来,留作日后维权的证据。商家则应注意,当商品出现问题时,应耐心为消费者解决,以免使问题升级。

换货换来“残次品”,如何处理有争议

□见习记者 张锐鑫 通讯员 费斌茂

投诉人:孙先生
投诉缘由:享受“三包”时,商家所换货品疑为残次品,索赔遭拒。

投诉事件:昨日,市民孙先生反映,去年9月2日,他在某商场以1998元的促销价购买了一台小天鹅牌滚筒洗衣机,但洗衣机使用不到一年坏了三四次。今年10月1日,商家给孙先生调换了一台同型

号的新洗衣机。然而,收到货物后第二天,孙先生发现新洗衣机的底座严重变形,便要求换货,但被商家以该型号洗衣机已经停产且无货为由拒绝。

维权行动:在调解现场,孙先生进一步提出,商家换货时有以残次品冒充正品的嫌疑,按照有关规定,应给予双倍赔偿。该要求被商家拒绝,商家否认该洗衣机为残次品,答应为孙先生调换新的洗衣

机。截至发稿时,双方仍未达成一致意见。

消费点评:工商部门工作人员提醒大家,在“三包”有效期内修理两次,仍不能正常使用的产品,消费者可凭修理记录和证明,调换同型号同规格的产品或按有关规定退货。调换商品的“三包”有效期自换货之日起重新计算。此外,判定是否为残次品,应以厂方有关检验报告为准。

和商铺签“私单” 索赔遇困难

□见习记者 张锐鑫 通讯员 吴笑兵

投诉人:姚女士
投诉缘由:在大商场内和商铺签订“私单”,无法享受商场承诺的有关消费者的权益。

投诉事件:昨日,市民姚女士反映,去年5月2日,她在居然之家家具购物广场内的英皇卫浴店购买了一款浴室柜,收到店方开具的收据,并和店方约定今年6月提货。然而,姚女士今年6月提货时,店员告诉她该浴室柜已售罄,需临时要求厂家制作,并承诺很快到货。3个多月过去了,货物仍然未到。在这期间,姚女士再三催促,但对方以各种理由拖延。

于是,姚女士向商场管理方投诉,要求退款并赔偿30%的超

期交货违约金,但商场以姚女士没有商场交易合同,只有店方收据为由拒绝受理其投诉。

维权行动:昨日上午,记者随同工商人员来到居然之家调解现场。商场有关负责人李先生称,该店铺违反商场规定,私自向姚女士开具收据,而没有和姚女士签订商场统一的交易合同,因此,无法按照商场有关规定进行赔偿,但他答应和店铺协商解决问题。在商场人员的协调下,该卫浴店答应退款,并为姚女士免费安装花洒一个。姚女士接受了该协调方案。

消费点评:工商部门工作人员提醒大家,在统一收银的商场购物时,不要和商家签订“私单”,谨记向其索要统一的交易合同,否则可能无法享受商场承诺的有关消费者的权益。

贪便宜撞上“装修游击队”



工商人员陪同消费者寻找相关“装修公司”。

□记者 宋扬 通讯员 王晓洛 文/图

投诉人:陈先生
投诉缘由:装修了半截儿,负责人撂下活走了,人找不到,手机也停机了。

投诉事件:昨日活动现场,陈先生反映,今年8月,他打算装修自己的新房,由于手头不宽裕,想找个价格实惠的公司。经人介绍,他认识了“中欧装饰公司”的李经理,其名片上写着“李业群”,公司地址在“道北路铁路分局对面二楼”。双方签订合同写明,装修款共3.5万元,装修工期60天,10月8日完工,陈先生先支付了1.2万元。

本来对方答应签订合同后第二天就开工,可由于工人没到位,推迟了10天才开工。9月10日,对方以“开始干木工活,钱不够用”为由,让陈先生又支付了1万元,并在陈先生的陪同下购进了部分

细木工板。

之后,陈先生家的活就停了下来,对方总是以工人忙着干别的事为由推托,陈先生多次催促无果。后来,李经理的电话也很少能打通了,陈先生最后一次与其通话是在10月7日。眼看到了交工的时间,活只干了半截儿,陈先生要求其退还剩余部分钱款,可后来李经理的两个电话都停机了。

维权行动:五股路工商所工商人员陪同陈先生按名片上所写的地址寻找,根本找不到这家公司,路的名称也有误。相关人员在网上查询发现,该公司未在工商部门登记注册。

消费点评:“装修游击队”为啥能骗钱得手?原因在于有的消费者片面追求低价位,经不住对方的“优惠”诱惑,同时警惕性较差,连对方的营业执照、装修资质甚至公司地址等都不进行核查,出现问题就后悔莫及。