

洛阳·消费

消费要想不烦心 眼明心亮嘴要勤



昨日,洛阳晚报联合市工商局12315申诉举报中心开展的“月月3·15”维权活动如期举行,本次活动共接到消费者申诉及咨询132起,现场处理申诉16起。当天活动所接到的申诉涉及预付卡消费、建材购买等多个方面。
工商人员提醒,一旦所购商品出现问题,要及时向工商部门反映,以免延误最佳维权时间,同时,消费者也要擦亮双眼,把好验货关。

事件一

已经请了假,为何还要补交费用?



工商人员就此事进行调解

□记者 付璇 通讯员 滑冰 文/图

投诉人:王女士
投诉对象:唯瑜伽新都汇会馆
投诉缘由:王女士于2012年11月30日,在唯瑜伽新都汇会馆办了一张会员卡,属年卡月交费型会员。“第一次交了598元,店方告知我可使用3个月,但其中的2个月要放在该年卡期限的最后2个月才能使用,使用期间每月需交299元。”王女士说。今年7月底,王女士突然感到膝盖不适,无法继续练习,便来该馆要求请假,此时,她从店员口中得知请假需提交医院开具的相关证明。
王女士称,自己于8月1日通过微信以照片的形式将医院开具的证明发给该店一名客户经理,对方回复“好的”。11月初,王女士感觉膝盖已恢复再次来到该瑜伽馆,却被店方告知她已4个月未交费,需先将这些钱补交后才能再次用卡,与此同时,年卡期限可延期4个月。“我已经请了假,为何还要补交这4个月的费用?”对此,王女士提出异议。

维权过程:

昨日,洛阳晚报记者、市工商局西工分局纱东工商所工作人员及王女士一同来到唯瑜伽新都汇会馆。该店工作人员表示,与顾客签订的合约上已提醒,年卡月交费型会员使用时需每月交费,请假时要提前说明,并到店内办理暂停会员手续,同时出具医院证明。经调解,该店负责人同意退回王女士年卡期限中最后2个月的费用,并将在15个至20个工作日到账,王女士对此表示满意。

工商人员提醒,对于此事,双方均有一定责任。一方面,消费者并未“吃透”合约内容;另一方面,店方工作人员在得知客户已开具医院证明后,也有义务告知其办理暂停会员手续的正确步骤。

如今新型会员消费模式层出不穷,工商人员建议消费者在签合约时要读懂相关内容,了解双方的权利和义务,以免为日后维权带来不便。

事件二

承诺可以免费维修,咋迟迟不见进展?



刘女士向我们指出订货合同上商家的承诺

□记者 付璇 通讯员 费斌茂 杨凯 文/图

投诉人:刘女士
投诉对象:金尼斯卫浴西工店
投诉缘由:2012年12月,刘女士来到金尼斯卫浴西工店购买了价值近1万元的卫浴设施,包括坐便器、淋浴花洒等。刘女士表示,店家承诺可免费维修,她所持有的一张购买该卫浴的订货合同上,也写有如下字样:金尼斯卫浴系列产品,在保修期内实行三包服务,终身享受免费维修。
刘女士称,今年4月,坐便器上的盖子掉落,影响正常使用。“从5月开始,我曾多次通过电话与店家联系,但经常被告知维修工人忙碌,需过几天才能上门,问题一直没能解决。”刘女士说,“11月14日,维修人员终于来了,查看坐便器后称是配件坏了,但该配件在市场上买不到,需与厂家联系。”随后,刘女士立刻与店家沟通,却被工作人员告知“要联系上厂家后才能维修”。刘女士担心维修时间会被再次拖延,无奈之下向工商人员求助。

维权过程:

昨日,洛阳晚报记者、市工商局西工分局建材大世界工商所工作人员及刘女士一起见到了该卫浴店负责人。该负责人表示,得知刘女士购买的坐便器出现问题后,维修人员曾与其主动联系过几次,但双方一直未能约好时间,所以才没有解决。

经调解,该负责人称,目前已与厂家联系要求发送配件,并做出承诺将于一星期内修好,店家也现场就此事为消费者带来的不便道歉。工商人员提醒,对于售货前给消费者的承诺,商家务必说到做到。

事件三

冰箱制冷没问题,响声烦人何时休?



梁先生购买的海尔冰箱

□见习记者 王雨 通讯员 刘周 文/图

投诉人:梁先生
投诉对象:东道口海尔销售服务中心
投诉缘由:2008年8月,梁先生在唐宫东路某家电卖场购买了一台海尔冰箱,价值3430元。他表示,自己第一次使用该冰箱时就感觉其工作时发出的声音有点大,他与海尔售后工作人员联系过,但对方称是正常现象。

2012年8月,梁先生感觉冰箱声音越来越大,还伴随咕噜咕噜的响声,他向海尔售后工作人员反映后,维修人员随即上门检查,“工作人员称需要将其拉回厂里维修,并给了我一台周转冰箱,让我在维修期间使用”。然而当工作人员把修过的冰箱送回来后,梁先生发现冰箱使用时依旧有响声。

梁先生称,就因为这响声,冰箱被修了5次,“之前响声是变小了,可每次冰箱停止工作前,总会发出一些碰撞声”。

“现在他们也不来修冰箱了,说冰箱没问题,如果我不信,可以去鉴定。”梁先生表示,为了这个冰箱,自己伤透了脑筋,“制冷倒没问题,就是太吵人”。

维权过程:

15日,在洛阳晚报记者和市工商局车站分局道北工商所负责人王海涛的陪同下,梁先生来到位于东道口附近的海尔销售服务中心,工作人员称负责人不在店内,并不了解详情。

随后,记者辗转联系到负责人王女士,她表示,2012年10月,工作人员接到梁先生的报修电话,第一次修理时,维修人员为梁先生的冰箱更换了发动机,因为这台冰箱已过三包期限,“我们还给他看了维修价格,但他说要试用一段时间后再付钱”。

“过了几天,梁先生说冰箱仍有响声,维修人员又去检修了一次。”王女士说,维修人员已上门检查多次,可梁先生依旧觉得响声大,她表示,梁先生的冰箱并不符合换机条件,店方已承诺延长冰箱保修期,但他还是不同意。

截至记者发稿,此事仍在协商解决中。

洛阳晚报招聘专栏 刊登范围:招聘信息 订版热线: 63330377

洛阳市邙山公墓

洛阳市邙山公墓是民政局批准的合法性经营公墓,坐落在邙山的中心腹地,位于洛阳南北中轴线北端翠云峰南面,东临紫气之源的下清宫。背靠邙山,脚踏洛水,遥望龙门,可谓藏龙掩凤之宝地。邙山公墓交通十分便利。陵园视客户为上帝,规范管理,诚信服务,欢迎光临参观垂询。

因业务需要现诚聘:

陵园规划师 2名
(工资面议)

电话:62321154 62621154 地址:洛阳市道北路岳村(下清宫西邻)

月月3·15 洛阳中通速递

电话:62350315 62350316
62350318 62312826