

洛阳·消费

月
月
三
·
一
五

抠细节,存证据,想省心就得多留心

如发现商家以正品名义销售处理品可及时向工商部门投诉

□记者 付璇 通讯员 杨凯

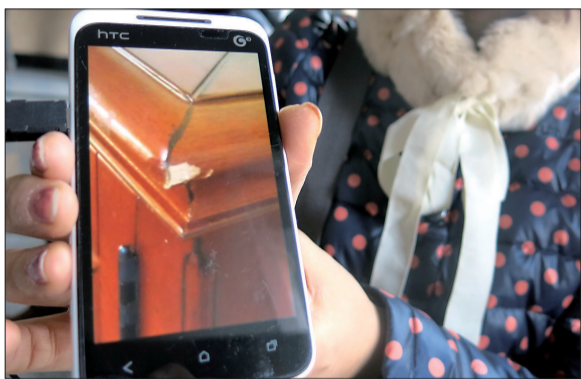
昨日,由洛阳晚报联合市工商局12315申诉举报中心开展的“月月3·15”维权活动再次如期与消费者见面,本次活动共接到消费者申诉及举报34起,现场处理26起。

工商人员提醒,自12月以来,家电、服装等成为投诉较为集中的领域,消费者在购买此类产品时需看清其是否为处理品,如发现商家以正品名义销售处理品可及时向工商部门投诉。

事件

1

新家具开裂,只能修不能退?



司女士用手机拍的破损的柜角

□记者 刘亮 通讯员 李决 文图

投诉人:司女士

投诉对象:涧西区某家居市场一家居品牌店

投诉缘由:今年10月27日,司女士付了2500元钱在涧西区某家居市场的一个家居品牌店预订了一套电视柜和一个茶几。“商家说没有现货,要让成都的工厂现做。”司女士说,她之后又付了剩余的6000元钱。12月2日,司女士买的家具被运到了她家里,不过她发现电视柜的一角和柜子腿明显破损。

经协商,商家同意将店内同款样品和司女士调换。不过当新家具被拉到司女士家之后,她发现家具侧面开裂,拒绝签收。商家表示可以对家具进行维修,但司女士一心想退货,双方相持不下。

维权过程:

昨日上午,洛阳晚报记者随市工商

局涧西分局安徽路工商所工作人员王立红和司女士来到该卖场。该卖场一名负责人表示,如果是物流配送时产生的破损,商家应该对其进行维修。另根据《河南省家居产品质量三包责任规定》,一般质量问题经过两次维修、换货后仍无法达到合格品质量标准的才能退货。

到司女士家查看了家具开裂情况后,商家称:“南北方温差大,有些实木家具会因为热胀冷缩而开裂,这是正常现象,并非质量问题。”因此,司女士想退货的要求被拒绝。

最终,经过卖场负责人和王立红的现场协调,商家同意为司女士退货,并由商场方面按规定对司女士进行先行赔付。

工商部门提醒,消费者在购买商品时要擦亮双眼,仔细辨别,也希望商家在出售商品前,将产品优劣向消费者介绍到位。

事件

2

电视机啪啪响,这不是产品质量问题?

□见习记者 王雨 通讯员 郭振

投诉人:陈女士

投诉对象:长虹电视机售后

投诉缘由:10月2日,陈女士在涧西区某家电商场购买了一台长虹电视机,花费5350元。“这是给我父母买的。”陈女士说,购买电视机半个月后,母亲告诉她电视机总是发出异响,她特意赶到母亲家中检查。“电视机打开20分钟后,就发出啪啪的响声,每隔几分钟就会响一次。”

陈女士马上与商家联系,经过沟通,12月5日,商家为陈女士更换了一台同型号的电视机。陈女士说,新电视机用了3天后,又发出啪啪声。她联系商家要求退货,商家表示,必须由售后鉴定是产

品质量问题才能退货,售后却表示,电视机发出异响并不是产品质量问题。

维权过程:

昨日,在洛阳晚报记者的陪同下,陈女士和市工商局涧西分局上海市场工商所工作人员一起,来到陈女士购买电视机的家电商场。该商场工作人员党女士了解事情经过后,同意先为陈女士退货,然后再与厂家协商。退款金额将按照《部分商品修理更换退货责任规定》中的要求,扣除相应的折旧费。

工商部门提醒,消费者在购买商品时,一定要保存好购物凭证以及三包凭证,三包期内,如果商品出现故障,应及时报修,同时要求售后准确填写维修记录,并妥善保管该记录,以方便今后举证、维权。

事件

3

>

款号与货号不一致
商家更换了商标牌?

□记者 付璇 实习生 石梦莎 通讯员 费斌茂 文/图

投诉人:李女士

投诉对象:娅格国际(中央百货大楼店)

投诉缘由:李女士于12月12日在娅格国际(中央百货大楼店)购买了1件上衣,花费2400元。“我回家试穿时,挂在衣领处的一个商标牌突然掉落。”李女士称,她捡起牌子后发现,上面有一道被剪开的痕迹,看到这些,她怀疑该商标牌和衣服并非一套。

李女士表示,自己曾登录该品牌官网,输入掉落牌子上所显示的货号后并未查找到她购买的这件衣服。她再次查看衣服,发现被缝在衣服内侧的一个标签上标有款

号,但与掉落牌子上的货号存在差异。

“掉落的牌子上所标的价格为4380元,这件衣服是店员打折后卖给我的。”李女士称,综合自己发现的种种异常情况,她怀疑商家在销售该件衣服时曾更换商标牌。

维权过程:

昨日,洛阳晚报记者、市工商局西工分局小街工商所工作人员及李女士来到该服装店,经协商,店员同意为李女士退货,并对其给予了一定的误工补偿。

工商人员表示,由于未见到其负责人,该上衣商标牌是否被更换等细节尚无法核实,如果相关情节属实,该商家便涉嫌侵犯他人的注册商标专用权。



衣服上的款号和货号不一致

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,萃取本地、国内、国际新闻资讯,时尚实用,服务贴心。

2. 洛阳手机报本地新闻资讯内容丰富,总量占到了60%以上。

定制方法:

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。