

月3·15

8月14日,由《洛阳晚报》和市工商局12315消费者申诉举报中心联合举办的“月月3·15”活动与大家相约。本次活动共接到申诉52起,现场处理26起。

吃一堑长一智 消费者少生气

投诉一

眼看要搬家,家具修不好

□记者 范瑞 实习生 段怡飞 通讯员 杨凯 费斌茂

- 投诉人:史女士
- 投诉对象:某家具专卖店
- 投诉缘由:

6月22日,史女士在王城大道一建材城的某家具专卖店买了一套1万多件的家具。7月初,安装工人将家具送到史女士家安装。

史女士检查时发现,茶几的大理石台面断裂,同时一个衣柜的推拉门变形,门边开裂。史女士立刻打电话与商家沟通,几天后,售后人员上门拍照取证,并承诺10天至20天上门更换配件。直到8月初,店方仍未与史女士联系。

“再过几天我就要搬家了,可就差这个柜子了,这么一直拖着我家都搬不成。”史女士说。

● 维权过程:

店方负责人苗先生表示,之所以未上门给史女士更换,是因为厂家迟迟没有发货,他们已经多次催促厂家。考虑到史女士的实际情况,苗先生当场联系了周边各市的代理商,最终从三门峡市调取了一套新柜子,并承诺尽快到史女士家安装。

工商人员提醒,在进行家具售后维修时,消费者最好与商家达成书面协议,写清楚维修时间及细节,并对违约责任进行约定,便于日后维权。

投诉二

裙子:小修改变成“大手术”

□记者 范瑞 实习生 段怡飞 通讯员 滑冰

- 投诉人:赵女士
- 投诉对象:洛阳时代广场某品牌专卖店
- 投诉缘由:

去年6月,赵女士在西工区洛阳时代广场某品牌专卖店买了一条价值2800多元的裙子。今年6月底,她再次穿上这条裙子时,发现裙子的拉链处总是鼓起来,于是找商家进行修改。

“我当时和商家说的是把拉链处修一下,然后把裙子改短一点,其他地方都不用动。”赵女士说。据赵女士介绍,她和商家沟通后,对方承诺将衣服返厂进行修改。8月初裙子修改完,赵女士再次试穿时发现,修改后的衣服整体小了一号。第二次修改后,赵女士仍然对裙子不满意,当她再次提出修改要求时,遭到了商家的拒绝。

● 维权过程:

该专卖店负责人承诺带赵女士到专业的服装修改店,继续为赵女士修改裙子。

投诉三

空调买回家接连“生病”

□记者 付璇 实习生 何婧 通讯员 曹君义 董丽莉

- 投诉人:罗先生
- 投诉对象:某家电卖场一空调店
- 投诉缘由:

4月中旬,罗先生在某家电卖场一空调店购买了一台柜式空调,花费6700多元,5月中旬家里装机使用。1个月后,罗先生发现该空调风量小,且制冷效果较差,便找来售后人员,售后人员对相关部件进行了更换。1个月后,该空调制冷再次出现问题。“售后人员上门检查后告诉我,空调外机内部有电机被烧坏了。”罗先生表示,自己要求更换整机,但工作人员表示只能维修不能更换。

● 维权过程:

该家电卖场工作人员表示,若产品在发票开具之日起99天内出现性能故障可换货,而罗先生购买产品已超过99天,根据规定只能免费维修。由于罗先生购买的空调暂时无货,可按购买时发票实收金额为其退款,罗先生对此表示满意。工商人员提醒,根据三包规定,空调整机保修期1年,主要零部件3年,自售出之日起7日内产品出现功能性故障可全额退款。保修期内若同一故障修理两次后产品仍不能使用,消费者可凭维修记录要求退货。

投诉四

订购的口服液能退吗?

□记者 付璇 实习生 何婧 通讯员 范红

- 投诉人:周先生
- 投诉对象:郑州某口服液销售点
- 投诉缘由:

7月,周先生在媒体上看到某口服液广告,便拨打订购电话买了18盒,共花费960元。

“广告上说这种产品能治疗气血不足,我吃了后却出现身体不适症状,如肚子胀、心慌等。”周先生称,他拨打该产品相关电话咨询时,被告知自己电话购买的产品是从郑州销售点直接邮寄来的。

● 维权过程:

8月14日,针对周先生反映的问题,工商人员表示,根据属地管理原则,周先生可采取以下几种方式维权:1.向邮寄产品所在地的工商部门投诉;2.向产品公司所在地工商部门投诉;3.如果认为产品涉嫌虚假广告,消费者还可投诉广告发布者。

工商人员提醒,新消法第二十五条规定,经营者采用网络、电视、电话等方式销售商品,消费者有权自收到商品之日起7日内退货,且无须说明理由,但下列商品除外:

- 1 消费者定做的
- 2 鲜活易腐的
- 3 在线下载或者消费者拆封的音像制品、计算机软件等数字化商品
- 4 交付的报纸、期刊



洛阳社区 洛阳人的网上家园



BBS.LYD.COM.CN

广纳言论、开放包容的大型网络互动交流平台

注册人数超过50万