

洛阳·消费

“月月3·15”

不签协议来除疤 顾客心里结疙瘩

在“月月3·15”活动中,消费者关于美容、网购服务的投诉较多



杨女士第一次购买的178元体验卡



吴女士重新到店内挑选窗帘

10月15日,由《洛阳晚报》与市工商局12315消费者申诉举报中心联合举办的“月月3·15”活动与大家准时相见。

【投诉一】 没签美容协议, 顾客心里不踏实

□记者 范瑞 通讯员 范红 李玮 文/图

投诉人:杨女士
投诉对象:欣奕除疤润西店
投诉缘由:9月30日,杨女士从欣奕除疤润西店门前经过,发现该店正在做促销活动,买178元的体验卡,可以体验10天祛疤还送300元代金券。杨女士决定体验一下,祛除脸上的一块疤痕。

体验了两天后,杨女士觉得效果不明显,工作人员又向她推荐了一套价值1700多元的祛疤套餐,说祛疤套餐能达到祛疤的效果,杨女士购买了套餐。

10月13日,接受了一次治疗后,杨女士仍然感觉没有效果。杨女士说,她向店方提出签关于治疗效果的协议,可对方不同意。

维权过程:昨日上午,该店负责人向杨女士出示了《欣奕除疤顾客档案册》,在档案册中,店方在“阶段修复流程”中写道:“15日内无效退款”,但杨女士表示她此前没有见过该档案册。经调解,店方承诺10月28日之前若未达到除疤效果将为杨女士退款。

● **工商人员提醒:**在付款消费前,消费者一定要与店方以书面形式明确服务内容、项目、时间及承诺达到的效果,而店方在为消费者建立档案时最好明确告知疗效,并在每次治疗后请消费者签字确认。

【投诉二】 打电话网购的学习碟无法播放

□记者 付璇 通讯员 吴笑兵

投诉人:曾女士
投诉对象:“状元圣经”官网
投诉缘由:8月,曾女士在浏览网页时看到“状元圣经”DVD学习方法教程,便拨打订购热线,为读高中的孙子买了一套,一共花了399元,后来碟片竟无法播放。

“在收货当天,对方称可以退款,过几天我再联系时却被告知‘倒闭了,不能退款’。”曾女士说,几天前,她发现“状元圣经”还在销售,

拨打其订购热线咨询被告知距她购买产品的时间太长,无法退款。

维权过程:《洛阳晚报》记者打开“状元圣经”的官方网站,并拨打其24小时免费订购热线。

一名工作人员称,建议将碟子放在电脑中,如仍然无法播放,购买后两个月内可退换,并安排工作人员与消费者联系上门收件。

● **工商人员提醒:**对网购或拨打电话订购的商品,根据属地管理原则,消费者可向网站所在地或商品发货所在地工商部门投诉。

【投诉三】 承诺更换滤芯10年,如今该找谁?

□记者 付璇 通讯员 张建辉 张争

投诉人:王女士
投诉对象:洛阳海之康商贸有限公司
投诉缘由:王女士于2012年10月购买了一台五福多功能健康水机,花费1300多元。商家在给王女士开的相关购物凭证上,写有“保证10年的检测水质、更换滤芯及售后服务”字样。

2014年10月,王女士找到相关负责人更换了一次滤芯,随后被工作人员告知以后不要再来更换

滤芯,因为销售该产品的洛阳海之康商贸有限公司已不干了。

维权过程:经工商人员联系协调,洛阳海之康商贸有限公司的一名原股东来到现场,承诺联系厂家发货,在半个月内把此后8年需更换的滤芯一次性提供给王女士。

如果王女士需要,他将找人为其提供更换服务。

● **工商人员提醒:**公司转让时,商家应对继续提供给消费者的售后服务有明文约定的协议,以保障消费者的正当权益。

【投诉四】 送到家的窗帘咋和订的不一样?

□记者 王澍 通讯员 马建军 李霞霞 文/图

投诉人:吴女士
投诉对象:如鱼得水窗帘店
投诉缘由:2014年3月13日,为儿子装修婚房的吴女士在西工区某家居城如鱼得水窗帘店以4440元的价格购买了3套窗帘。

今年10月7日,工作人员带着成品窗帘上门安装,拆开包装后,吴女士发现3套窗帘颜色与之前选定的不一致。“店方说我购买

的时候就把窗帘打包好了,之后没人拆封也不可能和别人的弄混,这几套窗帘就是我选购的。”吴女士表示她无法接受这个说法。

维权过程:经工商人员协调,商家负责人表示愿意为吴女士更换其他款式的窗帘,吴女士对处理结果表示满意。

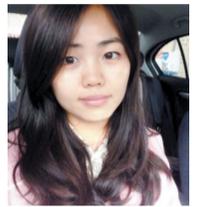
● **工商人员提醒:**消费者在购买商品时一定要签订正规的购货单、购货合同等,详细标清所购商品的数量、尺寸、颜色等,并对需要特别说明的事予以注明。

晚报消费 你呼我应



记者:杨柳

手机号:
13643799115



记者:范瑞

手机号:
18603797002

“晚报百姓消费群”(339894536)
新浪微博@晚报消费

买到假货要维权,想淘物美价廉的物品,拿不准上市的新品值不值得买,想知道哪里有卖自己遍寻不着的东西……您都可以与消费版记者联系哦,我们愿意为您跑腿。

消费情报站

洗衣液,哪家超市更便宜?

□记者 范瑞 通讯员 文正

市物价办价格监测中心本次采集商品价格主要包括:王府井超市(简称王府井)、家乐福超市(简称家乐福)、丹尼斯南昌路店(简称丹尼斯)、大商新玛特(简称新玛特)、华润万家纱厂店(简称华润万家)、大张盛德美景华路店(简称盛德美)6家超市的汰渍、碧浪、超能、奥妙等商品。

部分超市洗衣液价格对比表(单位:元)

品名	规格	最低价	最高价	价差
汰渍全效洁净(舒肤佳)洗衣液	3kg	54.9 (丹尼斯 华润万家)	64.9	10
奥妙全自动含金纺馨香洗衣液	3kg	49.9 (盛德美)	63.9	14
汰渍全效360度洗衣液	2kg	19.8 (丹尼斯)	38.9	19.1
奥妙净蓝全效洗衣液	3kg	32.2 (家乐福)	52.9	20.7
奥妙全自动洁净洗衣液	3kg	43.9 (丹尼斯)	63.9	20
汰渍洁净薰衣草香氛洗衣液	3kg	54.9 (华润万家)	64.9	10
奥妙全自动含金纺温和洗衣液	2kg	29.9 (大商新玛特)	47.9	18
立白全效护理高浓度洗衣液	3kg	35.9 (丹尼斯)	51.9	16
好爸爸天然亲肤洗衣液	2kg	36.9 (丹尼斯)	51.5	14.6
超能植翠洗衣液(柔顺)	1.5kg	36.5 (家乐福)	52	15.5