

新浪微博 :@青年消费投诉
栏目合作 :市民信箱 mail.sh.cn

老罗帮你忙 13801898568

定做窗户 商家测量方式引顾客质疑

经协调 消费者得退一半定金

近日,范先生向本报投诉平台(@青年消费投诉)反映,上个月通过科拉胜名品建材市场“创前门窗”店铺定做窗户,但由于在窗户面积的测量上和商家产生争执,便想取回500元定金。接受采访时,商家负责人表示“半扇窗不足80公分按照80公分计算”是公司规定,无法退还定金。但在本报和建材市场的协商下,商家愿意退还250元,范先生已于3月12日前往取回。

本报记者 俞韩岭
实习生 王慧凝

范先生在该店内定制窗户。

本报记者 丁嘉 摄

质疑商家实测面积 客户欲拿回定金

根据范先生的说法,2月26日他找到“创前门窗”想要定做窗户,商家负责人熊小姐告诉他,在上门测量窗户实际面积前需支付500元定金,于是范先生照做了。

两天后工作人员上门测量,但测量结果却出乎范先生的预料:对方说一共22.6㎡,我目测了一下觉得没那么多。原来商家是按照不足2㎡按照2㎡来计算的,说他们店就是这么算的,称各家的算法不同。”在送走工作人员后,范先生随即找了家附近一门店上门测量,结果窗户面积总计17.5㎡。

对“创前门窗”产生不信任的另一原因是范先生被告知单价要加上150元,他们说因为我家是做开窗。”于是范先生3月2日来到商铺找熊小姐想要拿回定金,但被告知不能归还。”她说是我单方面毁约,商

家不承担任何责任。”范先生说。

记者进一步获悉范先生还曾找到建材市场投诉部寻求帮助,但效果不佳。”一位陈女士反复跟我强调,这家商铺的单价在整个建材市场里属于低价,既然是低价就肯定要在面积上做一些补偿。”范先生无奈地表示。

“创前门窗”愿意退还一半定金

“创前门窗”负责人熊小姐3月6日接受记者采访时说:“定金单一开,就是有法律保护的,又不是我们违约,是他自己说不做的,这不是我们的错。”至于范先生对实测面积的质疑,熊小姐称这确实是她们店的测量方式,并表示当初范先生在支付定金时也看到单据上的“半扇窗不足80公分按照80公分计算”的说明。

对于这条说明,熊小姐这样解释:“这是公司规定,我们400元不到

的单价已经够低了,不这样的话会亏的。”

“大家都是成年人,又不是孩子不明白事理,当时说得很清楚,现在他后悔我就不管了。”熊小姐说,“门窗做起来有很多细节的,当时我详细问过他到底要不要做开窗,他自己说不要,结果去上门测量的时候又说要,这才多加了150元的单价。”

3月7日记者联系了建材市场投诉部陈经理,她表示愿意帮助协商:“建材市场里每个门店都是独立经营的,所以我们作为物业也只能协商看看。当时范先生可能比较着急,所以没有和熊小姐好好谈,我们再过去协调一下可能会有回转的余地。”

当天下午陈女士联系记者说,“创前门窗”同意退还范先生250元,让范先生择日拿单据到商铺领取。截至发稿前,记者获悉,范先生已于3月12日前去取回这250元。

》律师说法

付定金前须多留心眼

上海盛联律师事务所徐游律师说,商家的测量方式并不能断言为“霸王条款”。“如果是正常的装潢需求有耗材需要,从情理来讲没问题,但如果一味地想要赚钱那就不合理。但此案中也需注意到商家的单价,如果确实低于市场均价,也要将此因素考虑进去。”

徐律师说:“定金从法律来说具有双重担保性这个法律特征,同时担保合同双方当事人的债权。一般来说交付定金的一方不履行债务的会丧失定金,而收受定金的一方不履行债务的则应双倍返还定金。”虽然范先生拿回了一半定金,但徐律师还是提醒消费者,在被商家要求支付定金时,务必在交付前详细了解定金单中各种注意事项,和商家全部确认后再付定金也不迟。

格兰仕微波炉接连修两次都没修好

相关维修站已做全面检修并承诺延保1年

本报讯 记者 朱迪 近日,市民金先生通过本报投诉平台(@青年消费投诉)反映,自家的格兰仕微波炉连续维修两次,仍然不能正常运行使用。对此,格兰仕驭海维修站的负责人周先生表示,3月9日已将金先生的微波炉拿回店里做了全面检测,发现因电容问题导致了电流不稳定,容易烧毁保险丝或其他零部件。据了解,3月11日维修好的微波炉已经送回金先生家中,且格兰仕方面承诺延长该微波炉保修期1年。

格兰仕微波炉 接连两次没修好

据金先生介绍,2011年购买的格兰仕微波炉在前段时间出现了开

机灯亮着却不加热的现象;2月17日,格兰仕售后派驭海维修站的维修员上门来检修,当时更换了磁控管。”金先生告诉记者,让他奇怪的是,上门的维修员竟然身穿其他品牌的工作服,在更换了磁控管后还向金先生索要费用。

“微波炉的关键零配件保修两年,但当时维修员却把磁控管叫做加热器,并要收取一定的维修费用。”经过金先生网上查询后,最终确认了更换的零配件为仍在保修范围内的“磁控管”;幸好当时自己在网上查询了一下,要不然就要白送钱给他们了。”金先生如是说。然而,上午才维修好的微波炉,下午却再次出现问题。

无奈下,金先生只能再次联系

格兰仕售后方面。”大概是2月25日,在维修员上门更换了高压保险丝后,微波炉终于又能正常运行使用了。”可好景不长,3月7日,已经维修两次的微波炉再次出现了问题。

两天后,金先生将该情况反映给了驭海维修站,这次他们把微波炉拿回了维修站做全面检修,当天下午就把微波炉拿走了。”金先生告诉记者,让他至今想不明白的是,“为什么连修两次都修不好,对方维修员还身穿其他品牌的工作服,难道其中有问题?”

问题出在电容上 已修好并延保1年

记者随后联系到了驭海维修站的负责人周先生,对于金先生提出

的疑问,他解释称:“我们维修站与多家家电品牌有合作,由于之前维修师傅一直在弄美的的维修,因此衣服没有来得及换。其次,磁控管确实是在两年的保修范围内,而上门维修员是新来的,不小心弄错了。”

对于微波炉的症结所在,周先生坦言:“检查出来是因为电容不好的关系,而导致了电流不稳定,容易烧毁保险丝或其他零部件。”据记者了解,3月11日,修好的微波炉已经被送回金先生的家中,并且格兰仕方面承诺延长该微波炉保修期限1年。

对此,金先生告诉记者,“对于这样的处理结果十分满意,至少我看到了格兰仕方面为消费者解决问题的诚意。”

》维权现场

韵达快递被指 不送货不让验货 已给出赔偿方案

本报讯 记者 俞韩岭 徐小姐近日向本报投诉平台(@青年消费投诉)反映,通过韵达快递邮寄信件时,收件人被告知要去门店自提,且不让验货。对此,韵达快递客服中心接受采访时表示,公司硬性规定必须为客户提供送货上门服务,至于不让验货或许是一个误解。经本报协调,徐小姐已与韵达快递就如何赔偿达成一致。

收件人称 不送货不让验货”

1月25日,徐小姐从北京通过韵达快递将快件寄到安徽。1月27日徐小姐收到安徽植小姐来电称,快递员以“公司规定”为由拒绝送货上门,要她自提。根据徐小姐的转述,植小姐到门店后要求验货,但遭到了拒绝,并发生了言语上的冲突。

“我非常不解门店的做法,就算有规定不送货上门,但为什么连验货都拒绝?”徐小姐说她要求韵达快递涉事门店对植小姐进行道歉,并且补偿她寄快件所付的50元费用。

韵达给出赔偿方案

3月5日,韵达客服中心回复记者称,已就此纠纷与收件人、收件人协商解决赔偿事宜。

根据客服中心的说法,涉事快递员并非全职人员,其所言诸如“公司规定不上门服务”之类的话是毫无道理的,“送货上门服务是我们的硬性规定。”不过该客服人员进一步向记者解释了有可能出现不送货上门的原因。“根据调查我们发现收件人的地址是‘服务大厅后’,可能有些广泛,但了解到客户经常这样写,所以责任归咎于我们的门店。”

此外该客服还向记者表示,门店不让验货或许是一个误会。“当时收件人前去,业务员要她签一个‘外包装完好’的单子,但或许客户误以为要签名字,以为我们门店的快递服务要结束,所以发生了纠纷。”

记者截稿前从徐小姐处得知,涉事门店已通过电话向植小姐道歉了,此外也愿意以话费的形式赔偿她邮递费及植小姐取件时来回车费。

据悉,3月1日起施行的《快递市场管理办法》指出,快递企业投递快件应当告知收件人当面验收,确认快件外包装完好,由收件人签字确认。

青年消费投诉黑榜 第一期 2013年1月-2月)

- | | |
|------|-------|
| NO.1 | 韵达快递 |
| NO.2 | 三星电子 |
| NO.2 | 宝原地产 |
| NO.2 | 京东商城 |
| NO.5 | 1号店 |
| NO.5 | 大金空调 |
| NO.5 | 华生电器 |
| NO.5 | 库巴网 |
| NO.5 | 乐购 |
| NO.5 | 威尔士健身 |