

本报热线:6610123 967066 新浪微博:@今日烟台

# “双11”拍下沙发,近俩月才到货

## 市民网购遭遇“坎坷”经历,后期维权也遇难题

本报记者 张倩倩  
张姗姗

2013年“双十一”,市民姜女士从天猫顾家家居官方旗舰店买了一套2999元的沙发,结果收到货后发现沙发一角有磨损。从联系旗舰店客服到申请天猫介入,再到联系烟台顾家家居客服,姜女士深感网购问题太多、维权太难。烟台当地的顾家家居经销商,也向记者吐露了很多心声。

### 网购沙发到货慢,遇磨损索赔还难

去年10月,姜女士在网上看上了顾家家居旗舰店的一款沙发,原价4500元左右,“双十一”活动价是2999元。“10月27日付了个定金,拍下商品,11月11日付了尾款,满心欢喜地等着新沙发。”姜女士说。

本来说好一个月内发货,结果拖到45天。经过多次努力,并且通过天猫介入,姜女士申请了延期发货赔偿。“我共支付了3190元,按照每天1%的延期赔偿率,他们给了44.78元的延

期赔偿。”

2014年1月5日,姜女士一个多月前买的沙发终于到手了。但当顾家家居烟台的经销商将沙发送来时,姜女士发现有一处磨损。姜女士坦言,发现有磨损时,本来也想“就这么着吧”,但当她给旗舰店的客服一次一次反映问题时,他们不回复的态度让姜女士越来越恼火。

“真是越想越气,服务太差,回复太慢,半天不理我。”姜女士认为,店家寄来的是次品,

怎么也得赔四五百元,但有时客服一两天都不理她,原来说好的3天处理,可6天以后也没处理。

说到顾家家居烟台经销商的态度,姜女士也挺上火。“旗舰店客服找了经销商给我处理沙发,时间商量了好久才订下来,对方还挂了我好几次电话。”姜女士说,最后经销商答应给姜女士修理沙发,顾家家居旗舰店答应给她200元的赔偿。

### 网购问题多,经销商做售后也喊冤

姜女士网购到问题商品后,费尽千辛万苦才把事情解决,心里有很多无奈,作为顾家家居售后服务的烟台经销商也有苦难言。

乐天家居(幸福店)的顾家家居店长张先生说,由于该店在烟台年数已久,才承担了售后功能,有的专卖店

可以不做这样的合同。“消费者从旗舰店购买的产品如果有问题,应当直接向旗舰店的客服反映,他们会找到厂家,厂家再找经销商、专卖店,这个过程太繁琐。消费者不是直接从专卖店里买的产品,我们之间没有直接的服务与被服务关系。”

张先生说,顾客从网店下单,经销商得先向厂家支付这些钱,等产品到货后,电子商务再把钱给厂家,然后由公司抵账。“我们找工人送货,安装、维修几乎都自费,公司给我们的费用很少,说实话,我们宁愿省心而不接这些活。”张先生说。

### 合作了两三年这次咋失信了

本报热线6610123消息(记者张倩倩) 海阳65岁的陈老板从事工艺品买卖很多年,这两年一直从广东一家灯饰厂进电子万年历等。去年12月,进的一批电子万年历电路板有问题,他就把问题电路板寄回原厂返修,又打算买新电路板,可钱打过去却联系不上老板了。

到年底,陈老板店里的电子万年历卖得尤其好,像往年一样,他从合作伙伴——广州中山古镇菲亚特灯饰电器厂进了一批电子万年历。“合作了两三年,每次打钱、送货都很守信。”

可是,不料这一批电子万年历有一些问题。“有十多个电子万年历的电子显示电路板有问题,一些顾客带着货回来说不好了。”陈老板说,他把问题电路板寄回原厂,又进几个好的电路板,总共1290元钱。但钱打过去半个月,货还没寄过来,灯饰厂老板的电话也没人接听。顾客拿不到货,陈老板觉得有失信誉。

17日,记者咨询了烟台公安局,公安局工作人员介绍,这种情况下,陈老板可以在当地派出所报警。不过,65岁的陈老板是个老知青,更是实在人,他觉得灯饰厂不至于会卷钱跑路,可能有什么特殊情况。“我先多打电话问问,过完年正常上班还联系不上的话,我再去报警。”

### 液化气味飘两天居民闻了直头晕

本报热线6610123消息(记者苑菲菲) 从18日到19日连续两天,莱山区宏远小区的居民都能闻到一股浓重的液化气味。19日,经消防人员现场查看发现,是小区旁边一废品回收站回收旧液化气罐后,释放残留液化气导致。目前,废品回收站已被责令整改。

18日上午8点多,住在莱山区宏远小区的宋女士突然闻到家中充斥着一股液化气味。检查家里的液化气罐,未发现泄漏,宋女士就没在意,没想到这股气味持续了一上午,才逐渐散去。

19日上午8点之后,宏远小区内这股刺鼻的液化气味再次飘来。不少居民也闻到液化气味,关紧门窗后气味仍未减弱,有居民闻多了液化气味感到头晕。因找不到原因,居民们拨打了消防电话求助。

经消防人员检查发现,这些气味是从宏远小区西面一个废品回收站里传出来的。回收站里堆放了一些回收来的废旧液化气罐,因为要切割后再处理,回收站工作人员打算将液化气释放后再进行处理,没想到影响了周围的居民。

记者从莱山消防了解到,消防人员已责令对方进行整改,尽快消除对周边居民的影响。

奖励线索人宋女士20元

## 停航之前

进入春运以来,渤海湾春运客船首次因大风天气影响全线停航。据悉,受即将到来的大风天气影响,烟台发布了海上重大风险蓝色预警,渤海湾春运客船于19日傍晚6点全部停航,预计于20日午夜时分风力减弱后,开始陆续恢复营运。图为19日上午,烟台环海路码头的旅客和车辆赶在停航之前上船。

本报记者 钟建军 通讯员 郝光亮 摄影报道



## 因工地上打架,近6万工钱要不回

本报热线6610123消息(记者柳斌) 干完木工活已经有两年时间了,但还有6万余元的工钱没要回,从河南来烟台的宋先生一直为讨薪的事发愁。欠薪方峰华置业有限公司称,扣除宋先生工作期间的“经济罚款”,不欠钱。

宋先生说,2011年9月,他和20多个合伙人承包了黄务旧村改造部分工程的木工活,干完

工程,峰华置业有限公司应该支付工程总造价258809.9元,按照合同先支付八成工程款20余万元,可剩下的两成工程款有5万多元,和以医疗费名义扣除的7000元及其他工程款迟迟没有给。宋先生曾多次找到峰华置业有限公司,但对方以经济罚款的名义扣下了剩余工钱。

据宋先生介绍,在施工期间因为施工纠纷,和施工的混

凝土工打过架。报警后,警方认为双方都有责任,各自承担医疗费用。

18日,记者与宋先生联系到峰华置业有限公司负责人孙先生。孙先生向记者出示了3张“经济罚款单”,分别是打架罚款20000元、打架造成质量罚款16500元、打架造成材料损失9800元。“经济罚款单”标注日期分别是:2011年11月30日、2011年12

月23日、2012年3月15日。

在记者协调下,峰华置业有限公司同意付给宋先生1万元,但宋先生坚决不认可。宋先生认为,“经济罚款单”他没有签字,而且峰华置业有限公司不能以对方医疗费用抵工钱,也不能巧立名目随便扣工钱,而且当时打架也是因为施工的混凝土工不按照要求施工导致。

## 卖车没过户,低保被取消

### 曾在烟台工作的内蒙古市民急寻鲁FV3695现在的车主

本报热线6610123消息(记者张姗姗) “我想知道这辆车现在在谁手里,过了户我才能享受低保。”19日,内蒙古呼伦贝尔市市民于先生向本报反映,2008年他在烟台工作时,将他车牌号为鲁FV3695的面包车卖了,但是没有办理过户。10日,于先生名下被查到有车,低保被取消。于先生没有工作能力,非常需要这份低保,希望现在的车主能联系他,办理

过户。

于先生告诉记者,他是内蒙古呼伦贝尔人,2003年至2008年在烟台工作。2008年前后,于先生买了一辆白色松花江面包车,车牌号是鲁FV3695,开了三四个月后就把手卖了。但由于缺乏经验,交易成功后双方没有办理过户。

于先生回到了内蒙古老家后,因为身体患病,没有工作能力,多年来依靠低保金生活。10

日,于先生突然接到相关部门通知,因为查到名下有车,他不能继续享受低保了。

一听到这个消息,于先生着急了。更麻烦的是,当时的买车人已经无法联系了。于先生说,只记得买车人住在烟台桦林小区,现在应该有30多岁。“听他口音是烟台人,有可能是县市的。”

由于没有过户,交警部门无法查到现在的车主。“到这

个月底,我就不能领低保金了。”于先生说,他跟年迈的伯父伯母一起生活,他每天都要吃药,没有低保金生活将难以维持。

“这么多年了,不知道这辆车已经转手多少次了。”于先生说,他急着找到现在的车主,办理过户手续。亲爱的读者,如果您有鲁FV3695白色松花江面包车的消息,请联系于先生:18504705757。

国网海阳供电公司

### 改造低压用电 助农民用电满意

本报讯(记者 闫丽君 通讯员 董波) 连日来,海阳市供电公司聚焦农村用电重点和客户反映热点,先后对60个农村低压用电台区实施迎峰度冬电网改造,有效缓解了农村低电压难题。