

老罗帮你忙 13801898568



新浪微博 :@青年报读者互动
栏目合作 :市民信箱 mail.sh.cn 新浪上海维权频道 @上海维权投诉)

盼盼防盗门关不紧 一个多月没人修

经协调 厂家于国庆节前上门维修完毕



盼盼防盗门方面表示,从总部调零件至上海旗舰店需要时间。

本报记者 丁嘉 摄

本报 记者 俞韩岭 新买的盼盼防盗门安装后没法完全关紧让丁小姐觉得窝火,盼盼“位于真北路的旗舰店迟迟不来维修更是让她有了“把门拆了送回去”的念头。盼盼安居门业有限责任公司上海售后负责人表示,因旗舰店到公司位于辽宁总部调零件需要时间,因此让消费者产生了售后拖沓的误解。记者截稿前获悉,盼盼售后人员已于9月26日上门维修防盗门,对此丁小姐觉得满意。

读者远在崇明
门坏了一个月没人修

丁小姐今年7月21日在盼盼集团上海总公司旗舰店购买了一扇价值3000余元的防盗门,而盼盼售后人员也及时于8月初上门为丁小姐安装。她说,因安装点位于崇明县玉环路上的“达安御庭”小区,路途很远,故当时对盼盼售后人员也抱有“歉意”。记者了解到,防盗门安装当天丁小姐并不在现场,而是由负责装修的装潢公司监理签收。

不过当她8月中旬亲自使用后,发现,安装的防盗门在门关闭状态下无法关紧,可以前后推动,有风吹来时防盗门会出现疑似敲门声的异响,此外防盗门的门把手也存在前后松动的现象。显然在丁小姐眼里,这样的安装质量是不合格的。

原本以为让盼盼售后人员上门维修是顺理成章的事情,但丁小姐告诉记者,她向旗舰店报修数次均被告知“有去崇明的生意了会让师傅跟着去修的”,然后结果是约1个月后丁小姐都没等到旗舰店“有新生意在崇明”的“好消息”。因此,丁小姐近日向与本报合作的新上海维权频道 @上海维权投诉)反映。

厂家说调零件需要时间
国庆节前已维修完毕

记者反映情况当天,盼盼安居门业有限责任公司上海售后负责人宋先生致电记者说,丁小姐要求的安装点在崇明“确实有一个路程的问题”,原因系旗舰店的售后师傅一般骑摩托车送货过不了隧道。不过

他表示盼盼在崇明也有代销处,一般的售后维修服务崇明代销处也可以做,只是因此案需从盼盼位于辽宁的总部调零件,因此花费了一定时间。

“防盗门不管出现关不紧还是门把手松动的原因都是护锁亮片发生异常导致”,宋先生解释称,原先防盗门上的护锁亮片材质较软,使用后发生了“走位”,因此门框上那个白色的护锁亮片需要更换。”

据悉,新调来的护锁亮片在9月15日已经送到了上海总部,但因丁小姐希望盼盼“在9月26日上门维修”的要求,盼盼售后人员将及时处理此事。宋先生告诉记者,他对此事为丁小姐造成的困扰也“很抱歉”,希望这次及时处理后能和消费者重新建立信任感。对此丁小姐表示接受。

记者同时从丁小姐和宋先生处获悉,盼盼售后人员于约定时间上门为丁小姐维修防盗门,而丁小姐也满意维修结果,并对本报帮助表示感谢。

商品丢件却称缺货 京东补偿客户500积分

本报 记者 俞韩岭 在京东商城下单的裤子等了近20天没来,王先生数次联系京东客服才被告知商品缺货,但记者采访时了解到快件并非如客服所称缺货,而是已经丢件,这也就“解释”了为何客服要王先生重新下单购买。最终京东为带给王先生的不便作出500个积分补偿(折合50元现金抵用券),而王先生为了买这裤子也只能重新下单购买。

下单后京东客户称缺货

王先生9月7日在京东商城下单购买了一条售价169元的休闲长裤,第二天下午他到自己的京东账户查询后获悉,订单已经出库,正在发往上海分拨中心,“订单的状态处于“商品出库”。可王先生没想到,这

笔订单直到他9月25日向与本报合作的新上海维权投诉(@上海维权频道)反映时,仍处于“出库”状态——“等待发货”这条线迟迟没“亮”起来。

王先生告诉记者,近20天以来,他主动和京东商城客服沟通不下10遍,但客服均没有主动解决此事,且不解释商品为何不发货的理由。原来沟通期间,京东客服曾表示商品缺货,提出让王先生取消订单,此外给予300京东积分作为补偿,不过王先生并不接受。

王先生称,他对物质补偿并不“感冒”,但要求京东给予一份“正式、有诚意”的道歉信。不过对于他的要求,京东客户关怀部主管周小姐曾表示京东从不出具致歉信,“她说能给300积分已经是最高限度了”。

客户最终接受500积分补偿

记者三番五次询问京东商城最终了解到,王先生的订单出现异常的情况并非缺货,而是丢件。据了解是商品出库到发往上海分拨中心的时候出现了丢件,京东商城一线运营部主管杨小姐表示。

对王先生的经历,杨小姐称自己和客户作过口头道歉,并且表示会对相关责任人进行处理,也给予了客户500积分的补偿。杨小姐说,目前王先生中意的这条裤子还是有货的,“客户可以重新下个订单或者我们可以帮忙协调第三方再寄一份快件过去”。

截稿前,记者获悉,王先生重新下单后,因为快递员无法联系到王先生,裤子尚未送达。

》维权现场

赶集网上买摩托 车没买到钱打水漂 网站称信息数量过多无法一一核实

本报 记者 罗水元 市民刘先生到赶集网上买二手摩托车,没想到车没有买到,反被忽悠掉1100元。刘先生投诉至本报“老罗帮你忙”互动维权热线后,记者联系赶集网采访时,对方回复称网站信息由用户自行发布,网站无法一一核实,建议消费者报警以挽回损失,对消费者的遭遇只有“深表遗憾”。

网上买摩托车遇骗子
付1100元没买到车

刘先生称,由于上班路程远,为节省上班路费,同时也为了日常生活方便,便上赶集网上去“淘”二手摩托车。9月17日,他相中了赶集网上的一辆二手摩托车。网上标价摩托车一辆1100元,他按照网上要求付了200元作押金。

付完押金,对方与他约好第二天在莘庄地铁北广场一农业银行边交货,刘先生如约前往,但到后没有等到对方。他致电对方时,对方要求他将剩余900元一次性打到其银行账户后,才能见面看车。

“哪有车子没有看到就要付全款的?”刘先生不同意,要求对方将已付200元押金退还,对方则称押金不退,如不付余款900元,双方交易只能到此为止。刘先生考虑到已付200元押金,就提出先少付一点再见面看车,对方同意许诺再付300元见面看车。

但是,他到银行将300元打到对方账户后,对方又说“领导”不同意,要求他继续付款,并再次称如不继续付款,当天见不到车。刘先生再次通过银行打了300元过去。

然而,他再次致电对方要求看车时,对方虽说钱款均已收到,但推脱说“领导”要求必须再打300元,即将车款全部打过去,否则,只能把车送到他面前让他看,而不能让他买走。之后,刘先生又通过银行打了300元。

再次出乎他意料的是,对方声称钱已收悉后,又以车子要上牌、给发票等理由,要他再汇500元。这一

次,刘先生觉得自己已将1100元(包括原来网上所付200元押金)汇给对方,对方仍不肯露面,怀疑其中有诈,就没有同意。

接下来,刘先生再联系对方,对方则不接他电话。而他换一个手机以另一顾客身份联系对方,对方则要他到普陀区某银行前去等待交易。至此,刘先生醒悟,对方卖车是假,忽悠消费者是真。

刘先生认为,自己上当,与赶集网没有对销售二手摩托车的信息进行审查有关,要求赶集网给个说法。但联系赶集网后没有得到回音。

消费提醒不够准确
律师认为网站应承担法律责任

记者联系赶集网后,对方作出了如下书面回复:“赶集网是一个提供给用户免费发布和查阅信息的平台,网站信息由用户自行发布,赶集工作人员无法一一核实,请您谅解。”

在表示“请您谅解”后,赶集网“深表遗憾”:“建议您谨慎分辨,并欢迎您举报虚假信息(在每个信息页面都有举报选项),您举报后将有专人负责处理,给您带来不便谨致歉意,对您的遭遇我们深表遗憾,如涉及到实际损失,建议您尽快报警,以挽回您的损失,如警方需要相关信息,请随时与我们联系。”

记者在赶集网“二手摩托车”栏目看到这样的提醒:“让您提前汇款的都是骗子,买卖套牌车、走私车、罚没车等非正规的车辆均是违法行为!”

上海海朋律师事务所徐亦律师认为,这样的提醒虽然对消费者有一定作用,但从网站只作为一个信息发布平台层面来看,提醒不够准确,更准确一点的提醒应是“网站只是二手货交易信息发布平台,不能保证二手货交易信息的真实性。赶集网上的二手货交易信息均为第三方自行发布,自身难以对每条信息的真实性进行审核,也没有作出准确提醒,应该对消费者损失承担一定责任,只是,这个责任相对比较,也难以权衡。”

》投诉反馈

突发眼疾退团 旅行社为何不退全款

市民 宋先生 投诉:我向中国旅行社西宫营业部预订8月13日前往欧洲的8晚11天旅游,协议总费用14100元,计划游览法国、意大利、瑞典等国家和地区,因眼睛突然发病,医生要求我不能按时成行。我就于8月6日正式向旅行社提出退团。结果,我原来交的3000元钱,只退回500元。

记者 罗水元 反馈:记者现场采访旅行社时,有关负责人称,接到宋先生退团决定时,已将其签证办好,机票也订好。所扣2500元包括700元签证费和300元签证劳务费

(工作人员将宋先生护照送至有关部门办理签证耽误时间和所付出劳动的费用);另外1500元为向航空公司退订机票时,被航空公司收取的违约金。

记者在未告知被投诉旅行社名字的情况下,咨询有关法律人士及其他从事出境业务的旅行社时,得到的答复是,提前一周取消出境游时,签证一般已办理好,机票一般也已订好,相关费用必须由消费者承担。宋先生被扣2500元属正常情况。记者采访后,旅行社也提供了所扣2500元的详细凭据。