



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)

老罗帮你忙 13801898568

周大福足金手镯戴了一个多月就断裂 公司判断为外力所致 消费者终获全额退款

杨小姐近日向与本报合作的新浪上海维权频道 @上海维权投诉)反映称,为宝宝买的周大福足金手镯戴了一个月出头就有一处断裂”,随即到一家周大福门店咨询后被告知除了要付人工费还需付“贴金费”。面对客户“手镯有质量问题”的怀疑,周大福珠宝集团有限公司近日回复记者称,初步判断手镯部分断裂系外力所致。记者截稿前获悉,此事已圆满解决。

本报记者 俞韩岭



杨小姐购买的周大福足金手镯只戴了一个多月就出现断裂的情况。

本报记者 丁嘉 摄

手镯佩戴一个多月就断 要修得付钱客户不愿意

根据杨小姐的说法,她今年六一”儿童节在徐家汇的太平洋百货周大福专柜帮宝宝购买了一款售价2099元的足金手镯,因当时她的宝宝还太小,因此这款手镯直到中秋节前夕才给宝宝戴上。不过在本月初,杨小姐发现宝宝手上的手镯有部分断裂。

“那天晚上发现手镯有一处有明显的裂痕,因为手镯是圆形的,我就尝试着从宝宝手里摘下来,但刚碰到手镯那一处就掉在了地上。我捡起来后发现手镯里面好像是空心的,我怀疑是有质量问题。”

杨小姐说,随后她在11月4日来

到就近的巴黎春天中山公园店的周大福专柜咨询如何处理,但店员对维修的回复有些让她难以接受。“他们说除了要每克30元的人工费外,还要出这款手镯售价的25%作为‘贴金费’,才能帮我换一个新的手镯!”杨小姐说,她这个手镯近5克,按照店员的说法一算约要付近700元的“换新费”。

据杨小姐所说,在本报记者采访前,周大福有关人士和其就解决方案进行过进一步的沟通。“说帮我换一个相同的或者不同的手镯,但要根据如今的金价来算每克的价钱,而且每克30元的人工费还是要出”,杨小姐说,我当时买手镯的金价肯定比现在便宜,这样一来我付的钱不一定会比之前的方案少,

所以我还是无法接受。”根据杨小姐的要求,她希望“能够退货退款”。

周大福回应 断裂系外力所致

周大福珠宝集团有限公司公关部罗小姐11月8日下午电话回复记者表示,已和杨小姐就解决方案达成一致。“我们确认了她是在我们上海徐家汇店购买的,目前公司愿意为她免费更换手镯。”随后记者再次和罗小姐确认“消费者是否真的不用出‘贴金费’和人工费就可免费换回同款手镯”得到了罗小姐肯定的答复:“公司还是本着为消费者利益着想,就这个方案和消费者达成了一致。”

至于为何手镯出现断裂,罗小姐表示,初步判断是受到外力的影响”,但具体是否排除质量问题还得进一步检测。“届时我们会让消费者将断裂的手镯还给柜台,公司将带回手镯作更进一步的检测,以便更好地保证产品质量来为客户服务。”

记者截稿前从杨小姐处获悉,她于上周五下班后来到太平洋百货的周大福专柜进行交涉,但最终并非以免费换货为解决方案,而是按当初售价全额退款。“本来是想换个同样的新货,但柜台的人说还是要付其他的费用,所以最终选择了全额退款,我拿到了2099元”杨小姐对此处理结果表示接受,并感谢本报从中协调。

》维权现场

京东网购卡西欧表 每天要慢八九秒 网站 换货需先检测

本报讯 记者 俞韩岭 市民郑先生近日向与本报合作的新浪上海维权频道 @上海维权投诉)反映称,本月初在京东商城买的一块卡西欧手表经常走慢,到货的24小时内出现过慢了18秒的现象,因此怀疑手表存在质量问题。京东相关人士回复记者称,根据说明书来看,慢是正常现象”,用户如有进一步需求可将手表寄回给京东,“检测后根据结果再作处理”。

新买手表 24小时最多慢18秒

郑先生告诉记者,他11月4日在京东商城下单购买了一块款式为“CASIO石英男表MW-600F-7A”手表,待到第二天上午10点半左右收到该表时,他发现手表处于正常运作状态。

根据郑先生所说,他11月5日中午12点整根据北京时间对手表进行校时,但等到午夜12时再次校时却发现手表慢了10秒钟。“我当时没有立即校时,想看看11月5日上午10点半左右到底时间是走慢还是走快。”郑先生告诉记者,手表自到货之时24小时内,总共慢了18秒”。

郑先生表示,虽然根据手表附赠的说明书上有说明“1个月正负20-30秒属于正常现象”,但他认为“24小时就慢18秒是不是太过分了”。据悉,在郑先生如今每天回家都会对次表,第二天出门前还会再次检查,“现在基本上是稳定在慢八九秒的误差”。

他告诉记者,怀疑这手表存在质量问题,因此也给京东客服反映过情况,但被告知要去找卡西欧作售后服务。

京东称寄回检测有问题可换货

京东购买的手表售后问题真的要找卡西欧解决?记者昨日从卡西欧客户服务中心获悉答案是否定的。“京东商城不是我们的网络授权经销商。我们也从没有供货给过他们,因此我们无法辨别消费者在京东商城上所购手表的真伪,所以遇到疑似质量问题也是由京东商城来负责。”对此,京东公关部回复记者称,京东确非卡西欧的经销商,我们是代理商”。

针对郑先生反映的问题,相关人士指出,慢属于正常的。“说明书上既然有写一个月正负二三十秒是正常的,说明客户遇到的情况是处在合理范围内,24小时慢18秒也是属于一个月慢二三十秒的范围内。因此以这个为由说手表有质量问题并不成立。”

不过京东表示,郑先生可以将手表及其附件重新寄回给公司,由京东进行进一步的检测。“考虑到路途、检测时间成本,或需要30个工作日给客户回复。如果检测后手表确有质量问题,我们可以帮客户进行换货。”

不过对于“寄回检测”的方案,郑先生心中有疑惑。“由京东来检测是不是会不客观?此外如果手表检测下来没有问题,等于白白浪费一个多月佩戴时间。”至记者截稿,郑先生未决定是否寄回手表。

在 IZZUE 专柜付款调货 一周后竟被告知 “拿不出” 公司称与商场有矛盾被封柜 愿意重新调货交付

本报讯 记者 陈诗松 近日,读者范小姐向与本报合作的新浪上海投诉频道(@上海维权投诉)反映,在五角场一商场的 IZZUE 专柜购买衣裤碰到断货,于是选择先付款后调货。一周后,她再次前往取货,却发现专柜已经暂停营业。她向 IZZUE 要求处理,商家表示与商场发生矛盾,临时被封柜,物品被扣拿不出”。经本报协调,商家愿意负责重新调货。

调货衣裤还没拿 专柜却暂停营业

10月底的周末,范小姐来到该商场,走进正在打折的 IZZUE 专柜,看中了两件衣服和一条裤子。不巧的是,只有一件上衣尺寸正好,另外两件尺码断货,工作人员告知说,如果想买的话,只能从其他的分店调

适合的尺码来。范小姐实在是喜欢自己看中的这两件衣服、裤子,再算一算折后的优惠价,于是选择让工作人员调货。

根据调货规定,范小姐预先付清了折后总价近5000元的货款,工作人员给了范小姐一张凭单,并将相关的货品型号等信息登记在工作本上,告知说如果要调的衣服和裤子到店了,会主动打电话给范小姐,让她来取。

等了一周,范小姐没接到专柜电话,便在11月3日自己去店里取。到了专柜门口,范小姐傻了:“专柜居然已经拆掉了!原来 IZZUE 所在的专柜区域现在已经被木板围了起来,上面写着其他品牌的名字,正在装修。”范小姐赶忙去问收银台,工作人员则让她去找楼管,找了半天

没找到,范小姐只能悻悻然回家。范小姐之后又电话联系商场,接听电话的工作人员给了我 IZZUE 公司的电话,让我自己找他们去处理。”

品牌称被商场临时封柜 物品被扣拿不出

范小姐打电话联系 IZZUE 所在的 I.T 公司,但结果令范小姐的希望又落空了。“工作人员跟我说,因为 IZZUE 和商场有矛盾,被临时封柜,所有登记货品的本子都被扣在那里,他们也不清楚还欠多少客户具体什么货物。”

范小姐告诉记者,由于自己只有一张收条,因此提供不出自己购买的衣服和裤子型号,我跟工作人员反映了这个难处后,工作人员更是对调货的可能性予以了否认。

还说如果要拿出来,让我自己联系商场。”

经协调 公司愿意重新调货交付

记者致电 I.T 公司,市场部负责 IZZUE 品牌的工作人员对于封柜一事不愿意透露细节,但对于范小姐的个案,工作人员表示愿意解决,“应该可以查到电脑记录,我们会与范小姐进一步协商具体处理办法。”

一天后,记者从范小姐处获悉,该工作人员已经在第一时间与范小姐取得联系,表示已经从电脑里查到了相关记录,可以进行调货。“工作人员告诉我,会尽快处理此事,在一周之内调到货,到时候会送到我住处比较近的一个分店。”对于该解决方案,范小姐表示比较满意。