



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

购买8件科勒商品一个多月收不到货 经销商称是厂方仓库缺货

近日,市民沈小姐向与本报合作的新浪上海维权投诉(@上海维权投诉)反映,去年11月18日在上海科勒中山西路店内购买的水槽、龙头及浴室配件共8件商品,等了将近一个多月的时间,仍然迟迟没能收到货物。对此,上海科勒中山西路店的店长安女士解释称,他们就沈小姐家的商品已经向公司采购部催促多次,但厂方一直没有发货,作为经销商他们也只能等待。截至发稿前,记者从科勒采购部方面获悉,他们已经帮沈小姐送了6件商品上门,剩下两件商品厂家暂时缺货,估计要到年后才能发货。

本报记者 朱迪



本报记者 丁嘉 摄

读者投诉: 每次说送货结果都空等

据沈小姐介绍,去年11月18日,她在上海科勒中山西路店购买了水槽、龙头及浴室配件共8件商品,当时,对方和我约定好会提前3至5天电话通知我送货信息。”等了几天后,在没有接到商家的送货电话情况下,沈小姐主动电话联系了店方,他们说两天后会送货上门,我就信以为真,结果那天我白白在家等待了一天。”没有人送货上门,也没有任何电话通知,沈小姐只好再次联系了店方,对方店长说是缺了个厨盆,所以还不能

发货。”沈小姐又追问店方何时能发货时,他们店长先是帮我查看了一下,然后说是厂家已经发货了就在这几天肯定能送到。”沈小姐告诉记者。

等待了几天后,沈小姐还是没能接到店家送货电话,无奈之下,沈小姐只能再次电话过去询问,“他们又说货还没有到仓库,并且还不知道什么时候能到,让我再耐心等待几天看看。”就这样,8件商品一直拖到现在也没能送到沈小姐的家中。”今天送,明天送,后天送,到底哪天送?在我看来,经销商的做法就是在敷衍消费者。”沈小姐如是说。

商家回应: 两件商品暂时处于缺货状态

记者随后联系了上海科勒中山西路店店长安女士,对方解释称:“我们也已经多次向公司采购部催促,但厂方一直迟迟不发货,作为经销商我们只能等待。”

此外,科勒采购部宋小姐对沈小姐的遭遇深表抱歉,科勒在上海有12家零售门店,仓库在兼顾门店的同时还要顾及到工程部、网购部等,而仓库是随机出货,也许前一分钟仓库还有库存,但后一分钟就没有了。现在,我们也会大力督促导购直接和消费者联系送货上门的时间,因为有时

时候店家和消费者说定的送货时间不一定准确。”截至发稿前,据记者了解,科勒方面已经帮沈小姐送了6件商品上门,剩下两件商品厂家暂时缺货,估计要到年后才能发货。

》律师说法

上海海朋律师事务所的徐亦律认为,在与消费者约定好送货的情况下,经销商一再更改或者拖延送货时间实为不诚信,那么作为消费者有权取消本次订单。至于要求相应的赔偿,那么则需要消费者提供证据证明,经销商的行为确实给他们带来了利益损失。”

账户出现异常订单 疑似曾被盗用 淘宝天猫建议账户持有人报案处理

本报讯 记者 俞轱岭 市民陈先生向与本报合作的市民信箱“市民热线”反映称自己的淘宝账户近日出现了一笔非其本人运作的订单,虽然被消费的金额不大,但他认为淘宝天猫“应补偿被消费的积分”。对此淘宝天猫相关人士表示,陈先生的账户很可能曾被盗用过,建议其作报案处理,且不能满足其要补偿的要求。

账户莫名多出一笔 近10元的消费

陈先生回忆说,他1月4日来单位上班后和往常一样习惯先登录淘宝账户,却意外地发现账户中多了一笔不为他知的订单。”我当时发现订单出现的时间是1月4日0点25分,内容是在天猫商城上用腾讯QQ币的直充业务。”记者了解到,这笔订单把陈先生账户内的近1000个积分(100个积分折合人民币1元)消耗殆尽,且有人还用建设银行网银功能充值了1分钱,收货人显示陈先生本人。

“我1月4日凌晨并未登录过自己的账号,更不要说消费了,难道被盗号了?”陈先生说,他发现账户异常的第一时间先投诉到支付宝服务热线,被客服人员告知无法进行后续处理,无法追踪,建议采取安全方式。”随后他又拨打淘宝客服热线也没有得到令他满意的答复。”一开始跟我说可以联系卖家退回,但之后又让我打天猫服务热线,称积分可以退回”,陈先生说,“当我联系天猫客服后则被告知是我的账户被恶意盗用了,但即便如此也只能锁定账户——知道异常订单是发生在四川的一笔交易,但无法退回积分。”

陈先生进一步表示,他曾和天猫客服多次确认过像他这样的事情该如何处理,对方则表示,无论被消费钱款多少,只记录上报,或交给国家相关部门处理。”

淘宝天猫建议 受害人 报案处理”

虽然目前陈先生已修改了密码

作保护,但他仍希望得知账户一时被盗的原因。不过淘宝天猫处理投诉事宜的相关负责人告诉记者:“(账户)被盗的可能性非常多,除非公安刑侦需要,我方不宜对媒介公布被盗具体原因。另外涉及被盗、诈骗的纠纷投诉、淘宝天猫建议受害人报案处理。”

该人士进一步表示:“若已确定对方行为构成欺诈且金额达到我国《刑法》规定的600元起算点,受害者可以向公安机关报案。而依据我国《刑事诉讼法》第八十四条的规定,任何单位和个人发现有犯罪事实或者犯罪嫌疑人,有权利也有义务向公安机关报案或者举报。”

他表示,正因为如此,淘宝天猫无法代替陈先生本人进行报案处理,受害者可带上交易中的相关凭证到当地公安机关网监科报案,淘宝天猫将会在收到警方的正式公函后提供协助处理。”

对于陈先生“补偿积分”的要

求,该负责人做出如下解释:“赔偿与否涉及到是否承担责任的问题。以往我们也曾做过类似的补偿,但结果是受害者觉得遇到此种情况找淘宝天猫就可以解决,便打消报案念头,这样一来使得盗号者违法成本更低,造成循环往复的后果)。”

》律师说法

上海盛联律师事务所徐游律师表示,如消费者要作为第三方交易平台,需要拿出相关证据。

“从心理认同感上我能理解消费者因被盗号者恶意消费后认为淘宝天猫服务器有故障、技术上存缺陷、管理上有疏忽等等,但如果直接有证据能证明淘宝天猫有过错,是无法要求他们承担因这类情况出现的损失。”徐游律师表示,消费者遇到此类情况确实需要坚决报案维护权益。

》投诉反馈

光纤到底能否安装? 其间多反复

市民 周小姐 投诉:我以往和邻居共用20兆的光纤服务,但因日常生活需要,去年12月初我实地到上海电信黄家阙路营业厅咨询如何申请20兆光纤,工作人员表示等安装使用后再付款。约两个工作日师傅就上门了,但我发现他们是想帮我装ADSL并非光纤因此拒绝。

我之后先到营业厅投诉,工作人员说是工程单提交错误,表示已帮我改成光纤业务,让我在家耐心等待。当我等了数日毫无音讯后又拨打10000投诉,这时客服称安装光纤的端口要约7个工作日才能弄好,让我再等等。之后一段时间内我数次拨打10000投诉,得到“会在近几天内解决”、“请示领导”、“经理保证7日内解决”等回复。而去年12月底的最终回复是“无法安装光纤,只能装ADSL”。

记者 俞轱岭 反馈:接到周小姐向与本报合作的新浪上海维权频道(@上海维权投诉)投诉后记者获悉,电信于元旦假期前在她家安装了ADSL。”那天我不在家,一位经理级别的人到我家后用我爸爸手机致电我说实地考察过还是没法安装光纤,并向我致歉。他告诉我家的端口被用掉了,还有两个端口在别人那里,接起来比较麻烦。”周小姐说。

记者1月5日致电10000后,当天下午一位熊先生回复称:“我已经(和周小姐)通过电话了。她们家门口没有箱子,所以要从其他地方拉线。等什么时候来拉线我会再通知她。”熊先生进一步表示,如安装光纤成功,周小姐就不必忍受“目前2兆光线的龟速”。

电信 iPhone5 新机就现质量问题

市民 陈先生 投诉:去年12月26日我花费5288元在中国电信上海环镇北路营业厅购买了一台iPhone5,但使用一天后就发现手机本身存在异常:手机屏无法完全镶嵌在机身内,摇晃手机可以听到机身内部有响声,机身顶部有一道明显裂缝。

于是我去营业厅寻求说法,被告知要到Apple Store检测,开具收据后才能受理退换货,但我尝试到苹果官网预约检测发现已经暂停,无奈只好花费长时间到Apple Store淮海路店检测。虽然检测报告上确实说明质量有问题,但却有些委婉地说“希望销售商退换货”,结果电信营业厅拒绝退货。

记者 俞轱岭 反馈:接到陈先生向与本报合作的市民信箱“市民热线”反映后,记者联系得知陈先生投诉之余还向12315投诉此事,且又到Apple Store陆家嘴店开具了一张态度更为“强硬”的检测报告。“之后那张报告上明确显示我可以要求退货,再加上向消保委投诉过,最后事情解决了。”据陈先生表示,他于1月3日接到营业厅电话后退掉了手机,对方也出具了退款收据。一天后,陈先生拿到了当初购机款。