



新浪微博 :@青年消费投诉

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

万得城投诉个案增多 因其退市所致？

昨万得城宣布将关闭沪上7家门店 淮海店一度“乱哄哄”

近日不少市民向与本报合作的市民信箱“市民热线”反映,在万得城电器网上商城下单后遇到烦心事:被取消订单、有货却不发等,这种种有关售后、物流配送的纠纷让人怀疑万得城“流露”出了退市前的敷衍态度。

昨日万得城电器在其官网上宣布,将于3月11日起关闭其在上海的7家门店,淮海店将作为主要的客户服务中心继续运营,直至4月30日关闭。而不少得到消息的市民纷纷前往门店采购剩物,场面有些“乱哄哄”。

本报记者 俞轱岭



昨日,万得城即将退市的消息引发市民“抢购”。

本报记者 丁嘉 摄

》维权现场

“大嘴猴男靴” 经水洗大面积褪色 京东补偿百元京券

本报讯 记者 俞轱岭 市民何先生向本报投诉平台(@青年消费投诉)反映,去年12月在京东商城购买的一款大嘴猴男靴经水洗后出现大面积褪色,洗涤后的水被靴子本身颜色染成红棕色。京东商城相关部门回复称商家认为靴子得用中性肥皂粉洗涤,但何先生说在未用肥皂粉洗涤时靴子就已出现褪色。在本报协调下,何先生愿意接受京东商城给出的100元京券的补偿,并对结果表示满意。

消费者发现 靴子水洗褪色严重

去年12月,何先生在京东商城上买了一款售价294元的红棕色大嘴猴男靴。据他所说,靴子穿了大约一周后就曾发现有褪色迹象。“那一周上海正好是雨雪天气,我看靴子本身比较脏就拿湿巾纸简单擦了一下,却发现湿巾纸上沾上了大面积的红棕色。”何先生说。

近日眼看上海气温升高,何先生便于2月23日将这双男靴用自来水冲洗,但他意外地发现靴子的褪色程度比他预想中要厉害得多。从何先生在微博上发布的照片及记者采访当日他提供的照片来看,浸湿的餐巾纸上出现红色印迹,刷毛上也沾有不少红棕色,而洗靴子的水也已完全被染红了。而根据何先生的描述,上传微博的图片还是在使用肥皂粉之前拍的。

“我认为掉色这么厉害是不正常的,可能这双靴子存在质量问题,我要求退货。”何先生说。

京东给出两个方案 消费者选择京券

京东商城公关部咨询商家后告诉记者:“商家说靴子可以水洗,但是要用中性肥皂粉,不知道消费者用的洗涤剂对不对。”不过商家的说法并不被何先生所认同:“即便撇开这次水洗,我购买穿了一周后就出现褪色,这如何解释?”

根据京东商城的说法,商家曾希望何先生将靴子寄回检查,但京东则建议及时解决。“我们觉得寄回靴子比较麻烦,本着为消费者利益着想,我们要求商家能尽快解决此事,我们也可以提出相应的补偿方案。”

2月26日,记者了解到京东方面提出给予何先生100元京券作为补偿。对此何先生称和家人协商后接受此解决方案。“京东给了我两个方案,除了补偿京券后,另一个是我要我寄回靴子,根据使用折旧率折现后退款给我。不过我觉得靴子穿了2个多月了,折旧后退款不一定能达到我的心理价位,所以我选择京券。”何先生说,京东客服告知他京券需要1-2周时间方能充到其账户。

》链接

售出一月内出现褪色可换

如鞋子出现大面积褪色,是否可要求商家更换?根据国家鞋类三包规定来看,售出一个月内鞋面有严重褪色的,消费者可要求商家进行换货。

投诉1

“长期待检货”其他店有货但不能领

订单一直处于“待检货”状态

马先生于2月17日在万得城网上商城购买了一款耳机,并且选择在曹安店自提。不过自付款后,该笔订单状态一直处于“待检货”状态。

据悉马先生曾多次拨打客服热线,却发现该热线经常处于留言状态。“发现订单状态维持不动后我曾打了好几通电话,但很多次都是语音提示要我在‘嘀’的一声后留言”,马先生称还曾多次发送邮件到万得城电器官方邮箱,都石沉大海。

客服称因过年导致订单积压

2月21日下午,记者多次拨打万得城电器客服热线,遇到了马先生所述的情况,语音提示会自动转入留言状态。

大约一个小时以后,电话终于接通。记者反映情况后,客服人员说马先生的订单之所以至2月21日仍处于“待检货”状态,是因为春节前后网上订单量过大,处理订单的人员还未对货物进行配货而造成的。

不过记者查询了万得城电器官

投诉2

收不到提货短信 客户无奈去门店拿

说好的提货短信迟迟不来

2月10日,孙小姐在万得城网上商城看中售价仅4849元的3G版64G iPad4,比苹果官方报价低了1500元左右。心存疑惑的她曾致电客服咨询,被告知确实是这个价,且此款iPad4门店有货。于是孙小姐当天就用网银支付了货款,并选择去锦绣店提货。

虽然万得城曾声明自提货物最迟隔天就能取,但2月11日等了一天的孙小姐并未收到相关提货短信。又过了一天,她致电客服时

网上关于“门店自提”时间说明后,获悉自提货物最迟在隔天下午1点就能领取。当记者就此再次询问客服时,对方则称:“非节假日和活动期间,基本可以保证隔天自提,但是遇到节假日、活动期间订单量过大的状况,就无法给出确切的发货时间。”

淮海店有货但订单无法修改

记者从客服处得知,马先生购买的这款耳机在万得城电器曹安店已没有存货,当日只有淮海店有货。

记者咨询是否可以修改提货点,让马先生去淮海店把耳机提走,但被客服拒绝,称:“订单一经生成就不得修改,除非消费者取消订单再重新下单。但由于这款耳机是消费者在活动期间购买的,目前已无法重新下单。”该客服进一步表示:“网上订单一定要通过相关处理人员配送后才能取货,哪怕现在淮海店有货,消费者也不能直接提走。”

客服表示已将订单做了“尽快处理”标识,但马先生仍需等待的事实不可避免,不过记者截稿时获悉马先生的订单状态已变成“异常”。

投诉3

商品缺货 万得城单方面取消订单

客服称是按流程办理

梁先生于2月2日订购了一款某品牌的耳机,并选择了到淮海店自提、付款的方式。“当时库存显示是有货的。”

梁先生说,2月10日他查询发现订单状态变为“异常”后,曾拨联系客服询问,被告知“商品缺货,需要调货”。但2月13日,客服致电称商品仍缺货因此无法发货,让其取消订单。

“我没有同意,要求他们通过其他渠道补货或者另寻方式解决,但客服态度也很强硬,坚持让我取消订单且没有赔偿。”双方在电话内僵持不下。万得城电器于2月16日发短信告知梁先生订单将会被取消。据悉短信内容大意是由于订购的商品缺货,订单将被取消,而当时订单发货状态已经为“取消”。

》相关新闻

万得城宣布关闭上海七家门店

“欧洲最大家电连锁品牌万得城很可能退出中国?”不少顾客认为如今万得城的售后敷衍或许就是其“要退出中国市场”的表示。不过记者于2月26日采访时官方客服对此三缄其口。“上面没有(这个)说法,我也没有什么东西可以告诉你。”

昨日万得城电器在官网首页上作出声明,将于2013年3月11日关闭其在上海的7家门店,3月11日前所有门店仍对外开放。在3月11日之后,万得城上海淮海店将作为主要的客户服务中心继续运营,直至4月30日关闭。

据悉该决定是由万得城中国的两大股东德国麦德龙集团和富士康科技集团批准作出的,万得城中国

在接受记者采访时,万得城电器公关部回应称此事是按流程办理,不过对于是否有权在消费者不同意取消订单的前提下单方面取消订单的疑问,公关部并未给出正面回应。

是否违约看合同何时成立

上海海朋律师事务所徐亦律师表示,万得城电器对此事的处理方法是违约还是正常处理,合同成立的时间点是关键。

“消费者和商家的不同意见其实是对合同何时成立的两种不同解读”,徐律师说,“电商把产品有货的网页宣传显示给消费者看可视为一种要约行为。如果消费者成功创建了订单就视为合同订立,那么毫无疑问万得城电器违约;但如果合同是在消费者所创建的订单被电商审核后才算订立,那么商家的行为谈不上违约一说。”

主要股东麦德龙集团已于今年1月中旬宣布不再继续万得城电器在中国的业务活动。

淮海店昨天下午“乱作一团”

得知万得城将要关闭沪上门店消息后,不少市民昨日前往门店进行“最后的疯狂”。或许因为最近已举办过优惠采购活动,万得城淮海店内大家电、数码产品等多数已经清仓完毕,货架上只有零星手机、洗衣机及电线、电缆和鼠标等小产品供消费者采购。不过,昨天下午前来选购产品的市民仍不少,“看看有啥便宜的卖”成为主要目的。

产品的确都有一定优惠程度,但因门店未标出产品原价,消费者要想知道具体优惠多少钱还需自行拿到扫描机上扫描,导致现场一定程度上较为混乱。