

新浪微博 :@青年消费投诉
栏目合作 :市民信箱 mail.sh.cn

老罗帮你忙 13801898568

燃气灶不锈钢软管没到两年就破洞

伊莱克斯称产品“合格生产但有瑕疵” 做退货处理

市民王先生向本报投诉平台(@青年消费投诉)称,前年6月购买的伊莱克斯燃气灶,其中一根波纹软管今年3月上旬发现破洞漏气、出现铁锈的现象。王先生反映曾要求伊莱克斯提供波纹管检测报告但被拒。伊莱克斯公关部接受采访时表示,该批次的波纹管均是向供应商采购的“合格生产”产品,王先生购买的“有瑕疵”属个案,愿应其要求作退灶具处理。

本报记者 俞韩岭



王先生购买的伊莱克斯燃气灶不锈钢软管使用不到两年就出现了破洞。

本报记者 丁嘉 摄

燃气灶波纹软管破洞并漏气

2011年6月25日王先生购买了一款伊莱克斯嵌入式燃气灶具。使用至今年3月5日,王先生发现波纹管表面出现了一个洞,使用时还能听到漏气声。

“那天晚上我在厨房做清洁,凑近燃气灶后闻到有煤气味。我寻找来源,一移动燃气灶就听到很明显的‘兹兹’声,我立马关掉燃气总闸,发现是靠墙的这根波纹软管一端有个小洞,燃气就是从这里漏出来的”,记者在王先生家中看到,这根波纹软管出现了较大面积的生锈,一端的小洞肉眼就能清楚看到。

王先生告诉记者,当初购买时促销员曾讲过“不锈钢软管使用5到10年不会有问题”,而当他翻阅《燃气用具连接用不锈钢波纹软管》条文后查到波纹软管具备“使用年限长、耐腐蚀、耐高温”的特点后,更是对伊莱克斯这款燃气灶的质量问题

打上了问号。据悉,虽然厂方一位李姓师傅3月6日上门更换了一根新的波纹软管,但对旧管出现破洞的事实则说是“使用不当、软管露在外面、燃气灶高温使其生锈”。

协调不成消费者要求退货

记者注意到,破洞波纹软管一段贴有“长安”的中文和LOGO,这让王先生感到不解:“明明是买了伊莱克斯的产品,为何会有其他品牌的标志出现?”据悉,3月7日当伊莱克斯售后服务部一位许经理联系王先生时,后者曾提出“软管假一赔十、加装燃气报警器”的要求,但双方未能达成一致。即便双方于3月27日至闸北区消保委协调也未有结果。

根据我国《消费者权益保护法》规定,消费者有权要求经营者提供的商品和服务符合保障人身、财产安全的要求;消费者享有知悉其购买、使用的商品或者接受的服务的真实情况的权利。故王先生在调

解时要求许经理提供软管质量的检测报告及合格证,不过对方却表示“连想要一份复印件都不行”。此外在消协协调书上“经营者处理意见”栏里写道:“产品在正常使用下的故障属正常现象,不存在伪劣商品,消费者的要求没有相关法律规定支持”。

据悉,虽然闸北区消协曾致电王先生称,伊莱克斯愿作出当面谈及500元现金赔偿(含燃气报警器费)的处理,但他予以拒绝:“我虽不清楚伊莱克斯为何不让我看检测报告,但现在我对该品牌产品产生不信任,我要求作退燃气灶处理!”

经协调伊莱克斯承诺退货

4月1日上午记者来到伊莱克斯(中国)电器有限公司上海总部,前台人员表示全体售后服务部人员均在外省市开会,而公司公关部均不在单位。不过半小时后记者就接到了伊莱克斯公关公司公关人员陈先生的电话,在了解了事情概况后,陈

先生当天下午就王先生的投诉给了回复。

“根据伊莱克斯售后李总监的调查,接到用户投诉后有派人上门检查,发现(波纹软管)有瑕疵,导致煤气微量泄漏。当时因承认产品确实有瑕疵,所以愿意免费更换,像用户一开始提出的安装燃气报警器的费用,都是可以做的。”陈先生说。

至于软管上为何有“长安”标识,陈先生称部分原件确实是其他地方采购而来。陈先生称:“诸如像波纹软管的原件我们确实是从供应商那里采购的,并非是伊莱克斯的产品,但这不代表我们售卖的是假冒伪劣产品,因为原件均是合法生产的,我们完全可以出具该批次配件的检测报告给用户看。”最后陈先生表示,王先生的投诉是个个性化的事情。

经本报协调,当天陈先生和李总监协商后表示,愿意为王先生作退还处理,但具体的退还手续需再与王先生面谈。

》回音壁

《价值万余元家具订购近两年还不送货》后续 消费者获退款承诺

本报讯 记者 俞韩岭 本报3月12日《价值万余元家具订购近两年还不送货》一文报道了何先生2011年在宝山东明家具广场维拉帕克专卖店订购的家具,仍有万余元家具未送货。近两年来何先生为此事起诉过,也撤诉过,但未得到解决。记者采访时专卖店经办人称钱款早已交给上海帝逸家具制造有限公司,但后者一度称和此纠纷无关,而东明家具广场市场部则称3月底会进行一次协商。

记者了解到3月31日下午,何先生、维拉帕克专卖店章先生和东明家具广场市场部曹主任在广场内进行了协商并签署了一份协议。根据何先生的说法,东明家具广场本着“先行赔付”政策,承诺在4月10前先将10518元的家具费及4000元的补偿费给他手中,而章先生也保证会尽快将欠款归还给家具广场。据悉三方均在协议上签了字,而对本报曾经的协调何先生再次感谢。

》投诉反馈

床上用品缺货 亚马逊为何不注明

读者 陈小姐 投诉:我3月13日在亚马逊下单购买了罗莱家纺双人床用品四件套,价格为196元。次日,我又帮朋友订购了相同的一套双人床用品四件套。结果3月25日,我收到了来自亚马逊方面的邮件,表示之前的订单已经被取消了,原因是商品采购不到货,无法发出,他们已经将缺货商品删除。之后,我和亚马逊客服联系,沟通下来,他们坚称由于商品缺货,采购不到,才将订单取消,所以不给任何补偿。那么,我想问,既然商品缺货,为什么不在网页上标注清楚,注明“缺货提醒”,现在这么做,不是有意隐瞒或者欺骗消费者吗?

记者 朱迪 反馈:在接到陈小姐通过本报投诉平台(@青年消费投诉)的反映后,记者联系了亚马逊客服,对方表示,由于陈小姐订购的商品采购部门长时间没有办法采购到,因此系统自动取消订单。一旦陈小姐订购的商品有货后,陈小姐则可以重新订购,若订单后的价格与之前存在差异,那么只要陈小姐提供之前的订单号,亚马逊方面可以为其重新修改价格,以陈小姐之前订购的196元为准。

此外,亚马逊公关陈小姐解释称,之所以没有进行缺货注明,也是亚马逊方面考虑到能够尽量满足消费者的需求,在允许的时间内,看是否能够将商品补足,若的确进不到货,那么他们只能将订单取消。之后,亚马逊方面也表示,会与陈小姐再次联系协商,争取一个满意的处理结果。4月2日,记者接到了陈小姐的来电,她没有同意亚马逊想用10元代金券作为补偿的处理结果,她希望能够如约买到商品。

同样一段路 来回打的费相差27元

交安出租称的哥无意绕路并退还车费

本报讯 记者 俞韩岭 市民张先生近日向与本报合作的市民信箱“市民热线”反映,2月份乘坐上海交安出租汽车有限公司出租车时路费达到63元,而同样一段路途大众出租收费为36元,两者相差27元。他认为交安的哥存在绕路嫌疑。记者采访时交安出租相关人士承认的哥有绕路行为,但因不熟悉道路所致。经本报协调,交安出租愿退还63元打的费,也得到了张先生的认可。

质疑:

同样一段路出租车费大相径庭
今年2月19日下午4点44分,张先生在上海南站扬招了一辆交安出

租车,准备回到位于华夏西路云台路路口附近的家中。张先生告诉记者,因在2月14日曾从家打的到上海南站,于是在路上对的哥作了些许建议。“我当时和的哥说,先走龙川大道上中环,过上中路隧道后到上南路匝道口下来走地面。但的哥说会找方便的路线到目的地,因此我也没太在意。”张先生说。

不过到达目的地后,张先生发现路费比他预计的“明显偏多”。记者了解到,2月14日时张先生乘坐一辆大众出租车从家到上海南站时,在16分钟的耗时里(其中等候3分59秒)行驶了9.9公里,路费36元,而那天乘坐交安出租车时在18分钟的耗

时里(其中等候1分46秒)行驶路程则达到18.7公里,路费为63元。

张先生进一步回忆道,下车时和的哥交涉无果后当晚就拨打了发票上的法兰红监督电话,两天后得到了回复。“一位姓管的先生打电话说,根据实际勘测路线,只是绕行了大约20块钱”,张先生说,“我不同意这个观点后他们公司就无下文了,向你们反映前未收到处理结果。”

释疑:

司机不熟悉路况绕路并非有意
记者4月1日电话联系了交安出租相关人士陈先生,他在确认事件

经过后回电记者表示,涉事的哥确实存在绕路行为但并非有意。“驾驶员承认绕路的,因为他是浦东本地人,对上海南站附近布局不是很熟悉。另外,从乘客家中到南站的路线一般比从南站到他家路线长,因为南站里面的路比较复杂,我们查了一下绕路费用在18元到20元之间”,陈先生说。

记者了解到,按照绕路“退一奖二”的赔付标准,张先生可收到60元补偿费。不过陈先生对此表示,会将63元路费全部退还给张先生,并称会对驾驶员作批评教育。对此处理结果张先生表示满意,并感谢本报介入协调。