

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

代儿签字购房遭儿反对 退定金受阻

营销方承认《认购书》无效 恒大集团终愿全额退款

》投诉反馈

斗香园改菜单 优惠菜品被更换

读者 余女士 投诉 我有一份斗香园老沪闵路店去年年底推出的带每月优惠券的台历。今年5月,当我们在用优惠券时却遇到了问题。店家称,他们不久前更换了菜单,5月份优惠券上的菜品太白醉拉糕被取消了。当下我就询问了店员,她们却振振有词,称反正新换的菜品都是糯米做的,优惠后的价格也都是6元,没什么区别。我认为优惠券是店家对于客户的一种承诺,有变更的话最起码要跟顾客提前通知一声,而不是抱着这种无所谓的态度。

记者 朱迪 反馈 接到余女士向与本报合作的市民信箱“市民热线”反映的情况后,记者随即联系到了斗香园老沪闵路店的相关负责人靳小姐,对方解释称,他们也是在5月初接到来自总公司的通知,将之前作为斗香园招牌点心的“太白醉拉糕”换成了“白糖糕”。

据记者了解,台历优惠券中,只有5、6月份的菜品被换掉。对于余女士的投诉,对方表示,店家也只是按照总公司的要求做事,但对于店员的服务态度一定会加强管理。

新蛋网购二手硬盘 第二次维修被拒

市民 刘先生 投诉 2010年7月,我在新蛋网上购买了一个二手的西部数据的2G硬盘,价格为624元,保修为3年。2012年4月硬盘不能正常被读出,我就将该情况反映给了新蛋客服方面,并将硬盘寄回维修。同年7月份,我收到了一个新的二手西部数据2G硬盘。然后,7个月后,该硬盘又出现了之前的问题,这时我再要求新蛋方面维修时,对方竟以我购买的是二手产品而拒绝维修。那么,为什么第一次可以帮我维修,第二次却以二手货为由拒修?

记者 朱迪 反馈 在接到刘先生向与本报合作的市民信箱“市民热线”反映的情况后,记者首先联系到了新蛋网客服,对方表示刘先生的确是在该网站购买过一个二手的西部数据硬盘,并且在2012年7月份寄回来维修过。至于为何第二次不予维修,对方表示还要将该情况转给相关部门才能做回复。

之后,新蛋网售后负责人邹小姐回应称,在新蛋网开具的发票上有明确表示过,凡是购买的二手产品,自售出15天后不予维修,第一次给刘先生维修也是特殊处理。因此,当刘先生的硬盘第二次出现问题后,新蛋网方面就不能再负责该产品售后了。

青年消费投诉黑榜 (第三期 2013年4月)

三洋
申通驾校
晟豪驾校
长城宽带
新蛋网
京 东

情况说明
客户: 丁先生 夫妇于2013.4.5日至项目参观,观后对
项目品质认可,决定为儿子 购买公寓房627-207 在与儿子电话商
量之后,得知儿子反对购买,由父亲 代为签字,认购公寓房627-207.
回家之后,儿子第一时间表示强烈反对,并以父亲 代为签字认定
认购书无效为由,当天提出退房申请,退还20000元定金。

丁先生一家写了一份“情况说明书”提出退房申请并要求退还2万元定金。

本报记者 罗水元 摄

丁先生代儿子与易居营销签订《恒大海上海威尼斯楼字认购书》(以下简称《认购书》),虽然易居营销有关负责人也认为该《认购书》无效,但丁先生方面要求退还已交2万元定金却一而再再而三均未得到满意答复。4月24日,本报“老罗帮你忙”互动维权栏目热线记者赴江苏启东现场采访后,易居营销仍坚持原来意见。4月25日,记者联系恒大集团启东公司后,对方在记者一再追问情况下终于回复称愿全额退定金。

本报记者 罗水元

代儿签字购房遭反对 营销方受理退款申请

丁先生夫人葛女士称,4月5日,她与丈夫前往江苏启东,在参观了恒大海上海威尼斯的楼盘样板房后,动了为儿子买套房子念头。“和丈夫商量后,我说先打个电话问儿子,儿子说工作原因不便出上海,不能在那里买房,我让丈夫不要冲动,没想到,我上一趟厕所出来后,他已经在《认购书》上签上了儿子名字和身份证号码,因为记不住儿子的身份证号码,这个号码是我们两人记忆拼出来的。”

葛女士称,得知老头子签了《认购书》后,她眼睛老花又没戴眼镜,就马上要他把《认购书》念给自己听,结果,老头子才念了两条,销售员袁先生就嚷着说要下班了,要他快点去付定金,我当时说身上没有带那么多现金,对方就说有没有信用卡,刷卡也一样,于是,我丈夫刷信用卡付了2万元定金。”

当晚,葛女士与丈夫回到上海,儿子一听父亲已代他签了《认购书》大为不满,强烈要求不买房。夫妇俩遂决定向恒大海上海威尼斯代理营销方易居营销提出退定金,并当场致电易居营销销售员袁先生,对方要她带儿子去后再说,她表示儿子因工作原因不可能去恒大海上海威尼斯现场,对方称:“退不了,早知道这样,不卖你了。”

第二天,葛女士致电袁先生上司冯先生,对方说要核实一下后再作回复。“这个回复没有下文,”葛女士说,她之后再主动联系冯先生时,对方才答应于4月10日在恒大海上海威尼斯现场交涉。

第二天,她如约而至,接待她的是销售员袁先生,她得到的回复是:

不能退定金。她坚持提出退定金要求后,见到了易居营销项目总监陈先生,对方说:她丈夫代儿子所签《认购书》应视为无效,退款可以,但要走流程。

根据陈先生所说的流程,经葛女士一再要求,袁先生当天下午随葛女士见到了她儿子小丁,并让小丁在一纸《情况说明书》上签字画押认为《认购书》无效,提出退房申请,要求退还20000元定金。

商家称审批遭拒 退款或需再等一年

4月16日早上8点左右,葛女士致电冯先生询问退款情况,对方称还不知道,要询问后再作回复,并称最迟在第二天早上回复。但是,当天上午10点,葛女士收到了一纸催款快递,要求他们付首付,不是已进入退款流程了吗,怎么还来催首付了呢?葛女士说她感到莫名其妙,致电冯先生后,对方称这是公司另一部门在履行“惯例”,不要当真,“我问他可以拒签吗,他说拒签好了。”

而在当天下午4点半左右,葛女士接到袁先生电话,对方称退款流程没有批下来。“他说,我如果想要退还2万元定金,要么‘通路子’,要么打官司。”葛女士说,她听到这话后立即致电冯先生,但一直打了20多遍都没有人接,随后,她告诉袁先生,第二天将再次前往恒大威尼斯现场找领导交涉,得到的答复是:“明天领导开会,来了也无人接待。”

4月18日,葛女士再次来到了恒大海上海威尼斯,她向袁先生说此行想看领导不同意退定金的批文,被告知领导没有批文。“这么大的企业,办退定金《情况说明书》时,谨慎得专门派人来上海让我儿子签字

画押,怎么会没有批文呢?”葛女士称,她这样反问袁先生时,对方再次肯定说:领导没批文就是没批文,并称类似情况一年只能批一个,她如果真要退20000元定金,要等一年才能等到领导的批文。

葛女士闻言要求与其领导见面沟通,未获同意,她便在售楼处大厅内公告栏里找领导名字,遭人干预后终于再次见到了冯先生,对方称将安排其与领导见面,在见面时帮她讲退定金一事,具体事项第二天下午3点半左右给她回复。

但是,她第二天等到下午4点半左右仍没有等来冯先生的回复,致电过去,对方说要5点半再给回复,结果,她等到晚上8点仍没有等到冯先生的回复,再打电话过去时,对方说中午向其领导汇报过了,领导没有批,此后,她一而再再而三向对方发邮件,均没有得到回复。

营销方称销售员有责任 恒大终承诺全额退定金

4月25日,记者来到恒大海上海威尼斯,易居营销项目总监陈先生称,知道葛女士三番五次投诉一事,但记者请他核实葛女士投诉内容时,他又以自己还没有调查、销售员袁先生不在现场为由予以拒绝。

采访中,陈先生以个人名义称《认购书》应视为无效。记者询问签下这么一份《认购书》后能否退定金,陈先生说已向领导汇报,领导没有批。记者询问具体是哪位领导没有批,他则以种种理由拒绝回答。

据了解,恒大集团启东公司官方网站上,“认购流程”一栏中第5条明确规定:“统计专员凭交款核对单、定金收据、客户身份证复印件打印认购书(如客户通讯电话和地址

发生变更,客户须提供书面通知)。”在这之后的流程为:“客户在认购书上签字后,置业顾问签字并拿认购书找销售经理、统计专员、财务签字确认。”也就是说,签《认购书》前,签订者必须提交身份证复印件。

对于丁先生没有出具儿子身份证复印件,就代替儿子签《认购书》一事,陈先生认为销售员袁先生有责任,但这责任只限于在公司内部进行处理。善后事宜具体怎么处理要一周后再作回复。

采访现场,记者询问上海申骏律师事务所律师赵星海律师,他认为,《认购书》存在不确定因素,如果丁先生代替儿子签《认购书》后,儿子事后不予追认《认购书》无效,如果儿子事后追认《认购书》有效,《认购书》无效情况下,商家应该退款。不过,父亲在没有得知儿子书面授权情况下,就代替儿子签字,应承担相应责任,具体为商家因这样的《认购书》造成的实际损失。

4月25日,记者致电恒大集团启东分公司,有关方面负责人张女士称,在记者采访后才收到易居营销公司上传的有关退款申请,将在调查后给予回复。

4月26日,葛女士告诉记者,恒大主动与其联系后,双方约定于4月29日去启东商谈善后事宜。4月29日,她记者回复称,商家说要过半年才能退2万元定金,她觉得需等待时间太长。

记者4月25日前往启东现场采访一周后一直没有接到任何来自易居营销或恒大集团的主动回复。“五一”过后一周时,记者再次联系恒大集团启东公司,才得到对方回复,回复称将全额退还2万元定金,但多长时间内退,无论记者怎么追问,对方都没有表态。