

老罗帮你忙 13801898568



新浪微博 :@青年消费投诉
栏目合作 :市民信箱 mail.sh.cn

新冰箱使用几天就无故报警

顾客对西门子善后处理满意 退货改为换货



蒋先生新买的冰箱使用没几天就无故出现报警声音。

青年报记者 丁嘉 摄

青年报记者 罗水元

本报讯 新买的西门子冰箱,使用才几天就无故出现报警声音。这样的事情被市民蒋先生遇到。青年报“老罗帮你忙”互动维权栏目热线记者现场采访后,西门子方面同意蒋先生退货要求。而蒋先生,因为满意于西门子善后处理,又主动提出换货,其换货要求也同样得到了西门子方面的同意。

新冰箱 报警”声不绝于耳

10月9日,蒋先生向青年报“老罗帮你忙”互动维权栏目热线投诉称,他于10月3日以2855元购买的一台西门子冰箱,10月5日正式使用,不久,“滴滴”报警声就不绝于耳。该声音不但意味着冰箱可能质量不合格,还影响了家人正常休息。

蒋先生说,10月8日,他拨打西门

子全国售后服务热线,要求退货,被告知工作人员将于10月9日上门服务。10月9日,西门子一维修网点工作人员陈先生又告诉他,将于当天下午1:00至3:00上门服务,得知他已没有保存冰箱包装后,对方要求他付100元“包装费”,他没有同意。

接下来,双方的不愉快进一步发生。蒋先生告诉记者,他这一天等到下午4点仍然没有见到陈先生,再次拨打西门子全国售后服务热线后不久,就接到陈先生责骂电话——对方说他应该直接与其联系。蒋先生坚持要求退货,并反复说不再买西门子冰箱。

善后处理满意顾客改退为换

10月9日下午4点多,记者来到蒋先生家时,冰箱背后仍发出“滴滴”声音,如同报警声音。蒋先生称,陈先生刚离开,离开时仍没有同意退货时不交100元“包装费”。记者当即致电

陈先生,他否认责骂过蒋先生,也否认是自己主张收100元“包装费”,“是否收,要问公司”。记者随后致电西门子全国售后服务热线,有关工作人员表示将调查后再作回复。

10月10日,西门子方面回复记者称,蒋先生所买型号冰箱没有报警功能,一般情况下应该不会有报警”声音,蒋先生所说陈先生责骂一事可能系双方沟通不畅所致,正常情况下,公司员工不能也不会责骂顾客;对于蒋先生所提退货要求,公司给予同意,并免收100元“包装费”,几天内就给蒋先生办好所有退货手续。

不过,10月13日,记者再次询问蒋先生时,他又说,已不准备退货了,他向西门子方面提出换货后,对方已答应他了。根据他的要求,换货仍换西门子同种型号冰箱。蒋先生说,之所以改变主意,是因为西门子方面后期善后处理令他满意。

付全款后得知家具需延期送货

代理商承认沟通有问题

青年报记者 俞轶岭

本报讯 马先生向本报微博投诉平台 @青年消费投诉 投诉莘潮家具春申路店的凯琦森店铺,原来他近日付清产品全款后,才被商家告知产品无法按照订单上的交货日期送达。青年报记者采访时,凯琦森木业上海总代理——上海岑浦实业发展有限公司相关人士承认导购员就送货问题未与公司沟通完善。不过向本报投诉前,马先生已拿到全额退款。

消费者不满商家 先斩后奏”

今年8月24日,马先生在该家具商场的凯琦森店铺签署了一份订单,约定交货日期为10月7日之前”。当天,马先生付了4700元定金后,与商家约定剩下的1万元余款“于送货前一星期来商场付清”。不过青年报记者

了解到,10月1日左右马先生并未主动来到店铺付款,与此同时他也没接到店铺催款电话。直至10月5日,马先生接到店铺催款电话后,立即来到门店付清全款,并拿了一张收据为证。

但令马先生没想到的是,当天下午刚回到家就接到了商家周经理的电话,称交货时间需延期”。她说送货时间要等到10月22日,现在家具还没做好。我想这怎么可以呢?不付完全款时不说,等我付清了再说这事。”据悉,马先生立马又回到店铺,并且找到了商场的经理来维权。

青年报记者得知,最终马先生与商家同意解除合同,并拿到全额退款。向本报投诉时,马先生希望商家就当时家具的送货日期变更给一个合理解释。

商家称曾提出两种方案被拒

青年报记者得知,订单 送货

单位”一栏上填写的周经理,是上海岑浦实业发展有限公司负责销售、售后事宜的经理。对于马先生一事,周经理拿出原始记录后还原情况说:“我们店铺的导购员有欠缺,就是在马先生付余款之前没有跟我沟通过他那批货做好了没有。”据悉,马先生所购部分产品需要定制,故在一定程度上造成了工厂来不及在约定交货日期之内送货。

周经理进一步表示,当马先生回到店铺交涉时,她曾提出最快10月18日送货上门,并提供其他两种解决方案,但马先生均不接受。“我提出按照消协的规定,按照每日千分之三来计算延迟交货的违约金,算下来产品余款可以减掉600元。此外,我表示可以把其他门店常规尺寸的样品先送到他家,让他先用起来,等到18日再来换。结果两个方案他都说不可以。”

■维权现场

新买锂电池被指只能跑”15公里

本报讯 记者 俞轶岭 祁先生向与本报合作的市民信箱“市民热线”反映称,在上海海腾电子有限公司的淘宝店铺内购买的一款锂电池跑15公里左右就需充电,远不及客服人员所言“应该40公里以上”。该公司技术人员吴先生表示,此款锂电池约是两年前的库存货,因空置久了故公里数下降。对此,该公司愿意就此产品进行退货或换货处理,但祁先生则希望“退一赔一”。

锂电池使用公里数远不及宣传

青年报记者得知,祁先生9月8日在上海海腾电子有限公司的淘宝店——海腾电子品牌专营店买了一款售价799元的锂电池组。从祁先生提供的他与淘宝店客服的聊天记录能获悉,这款白色产品是该工厂“直接外贸出口的剩下产品,内芯用的是锂离子三元组电池”。聊天中祁先生告知他所使用的绿亮电瓶车已使用一年多时间,客服则回复称产品“以300V电机计算可以跑35-40公里左右,像您240V电机跑的路程应该在40公里以上”。

不过9月10日祁先生收到货后,却发现锂电池能够达到的行驶里程与客服所言相去甚远。“从我家到单位一个来回约25公里,以前的电池差不多可以‘跑’到,但是我将新买的锂电池充电完毕后,却发现只能跑15公里左右。”

祁先生称,他当时拒绝了销售经理韩先生要他退货、退款的处理意见,他的诉求是要求拿到一款可以达到40公里行驶里程的锂电池产品。

商家称库存产品放久了寿命下降

“客户买的这个产品是库存产品,大约是2011年生产的,”上海海腾电子有限公司技术人员吴先生表示,“这一批次的货因为当时金融危机、及电动车转型所以没有卖出去。你知道电池有个寿命的问题,如今放久了所以在使用过程中,它能达到的公里数会降下来。”

不过吴先生并不认为完全是产品问题导致祁先生所购锂电池“跑”的里程数少:“有很多因素制约着里程数,况且产品不能保证100%符合宣传。我们所说的40公里还要看客户的电动车是否符合国标。”

吴先生仍是给出了“可以退货退款或换货”的方案。不过祁先生本意不想退:“我确实需要锂电池,而且我已经对电瓶车进行过改装,花了100元。”不过对于祁先生“退一赔一”的诉求,该公司表示无法接受。

青年消费投诉黑榜 (第8期 2013年9月)

粘高网络
威尔士
金仕堡