

老罗帮你忙 1380 1898568

新浪微博 :@青年消费投诉
栏目合作 :市民信箱 mail.sh.cn

3200元Gucci皮带两周 “掉链子”

现场协调后 消费者终于获换货

■ 第一线

五成电烤箱抽检不合格

“汉密尔顿”三项指标不过关

青年报记者 罗水元

本报讯 日前,上海市消保委公布的《电烤箱比较试验结果通报》显示,五成电烤箱不合格,其中,来自实体店的不合格率为3成,来自网店的不合格率为7成。不合格电烤箱中,汉密尔顿海味电器(深圳)有限公司生产的一款电烤箱,不合格指标最多,有三项。

据了解,本次抽检的20件样品从本市12家实体店和网店中随机购买,价格从99元到3188元不等。检测发现,9件样品结构不符合标准,如标称由佛山市伟仕达电器实业有限公司生产的电烤箱,标称商标:长帝,标称型号:CKF-25SN 220V 1600W,其外门与器具的接缝处有锐利的棱边。

本次检测同时发现7件样品发热指标不符合标准,主要问题是电烤箱

在运行过程中,门把手等部件的温度过高。如标称由广东顺德忠臣电器有限公司生产的电烤箱(标称商标:LoyoLa;标称型号:LO-0701),使用时存在烫伤的可能。

另有3件样品标志和说明不符合标准,如标称由北欧家庭电器(天津)有限公司生产的电烤箱,标称商标:Nathome;标称型号:NX0811T,其电烤箱上和使用说明书既没有全部用中文表述,也未对标准中所规定的内容进行警示或提示。

而汉密尔顿海味电器(深圳)有限公司生产的电烤箱(标称商标:Hamilton Beach;规格:31333-CN 220V 1400W),在标志和说明、发热、结构三项指标上的检测结果均为不合格,为此次检测中不合格项目最多产品。

【提醒】家用电烤箱700W以下为宜

上海市消保委提醒,10升以下电烤箱已列入国家强制性安全认证(3C认证)目录产品,消费者在选购时应选择贴有CCC认证标志的产品。消费者在选购10升以上的电烤箱时可优先选择贴有CQC认证标志(自愿认证标志)的产品,贴有该标志表明产品通过中国质量认证中心的产品认证。消费者可登录中国质量认证中心的官方网站www.cqc.com.cn,查询验证认证标志和认证证书的真伪。

同时,家庭采访时,可以综合考虑功率、功能、价格、外观、售后服务等因素来选购:

(1)功率:如果家庭人口较少,选用700W以下的为宜;如果人口较多,可选用700W以上的。

(2)功能:建议首选控温定时型

电烤箱。如果喜欢烘烤类食物,经常需要使用不同烘烤烹饪方式的,则可以选择档次较高的三控(定时、调温、调功率)自动型电烤箱,此类产品各类烘烤功能俱全,但价格较为昂贵。

(3)外观:内壳和五金件应无毛刺,手感圆滑,电镀层光亮,无生锈,无水痕或缺镀。箱门应开关畅顺,无卡死现象,关门时弹簧应起作用。门框应没有变形,钢化玻璃应无瑕疵,无裂纹,透明度高。外形表面光洁无脱落,无划痕,无皱折,无碰伤,无变形。温度调节器、定时器、功率选择开关的旋钮安装要牢固,转动应灵活,旋钮的标记应对准功能档位;电源插头,电源线应牢固,无破损;金属电热管涂层无脱落和碰伤的现象;石英电热管应明亮,无破损和裂纹。

(4)售后服务:全国联保的较好。

汽车“报警” 消费者锁门维权

原来是误会 消费者道歉

青年报记者 罗水元

本报讯 日前,市民杨女士向青年报“老罗帮你忙”互动维权栏目投诉称,新购小轿车上路才1.5小时,就出现机油灯“报警”情况,与销售方交涉无果。记者现场采访后,双方纠纷如愿解决——纠纷源起一场误会。

杨女士向周家嘴路上海瑞众汽车销售服务有限公司付2.55万元订购一辆北汽2012E130系列小轿车,5月25日再付3.48万元后即开车上路。

杨女士称,就在上路1.5小时内,机油灯“报警”4次,电路故障灯也“报警”4次,必须熄火后重新发动才能正常行驶,当即向销售方反映后,对方答应将该车送去4S店检测,而销售方工作人员经她同意再开该车时,没有出现这两种情况,遂暂时没有送

去4S店检测。

记者接到投诉后赶赴现场时,杨女士将车子停在销售方大门口,并用铁链锁将销售方大门锁住。记者现场稍一劝说,杨女士就将铁链锁打开。销售方有关负责人当场表示,如果杨女士坚持要将车子送去4S店检测,愿意派专人提供服务。

不久,杨女士回复记者称,将车子送到北汽4S店后检测发现,该车性能一切正常。原来报警灯亮并不意味着真正的报警。“4S店说,如果行驶过程中亮灯才是报警,刚点火时亮灯则只是提示车子在出现故障后有自动报警的功能,属于正常现象。”

杨女士称,在4S店,工作人员态度非常好,对于自己当初向销售方采取的过激行为,她表示歉意。



小毛展示损坏的皮带。

青年报记者 施培琦 摄

3200元一根的皮带,使用两周就“掉链子”。日前,市民小毛向青年报“老罗帮你忙”互动维权栏目投诉其送修Gucci皮带“被要求走人”遭遇后,记者于6月11日现场采访时,Gucci环贸广场专卖店负责人马经理亲自为小毛提供了换货服务。

青年报记者 罗水元

皮带用两周就坏 送修后员工态度生硬

小毛为在校学生,今年5月9日,父亲带她一同逛到南京西路金鹰广场内Gucci专卖店时,以3200元的价格买下了一根。

这根皮带金属皮带头为一个圆形Gucci标识,紧接着皮带头的地方有一个环形扣,环形扣两端由金属扣件扣住。

小毛说,她对这根皮带比较爱惜,系时也不将皮带头外露,系到第二周时,在家里发现环形扣松开了,再一看,扣住环形扣的金属扣件已断裂于地上,还好,是掉在家里,要是掉到外面,找都找不到”。

考虑到可以享受全球联保,6月10日,小毛持购物凭条来到淮海中路环贸广场内Gucci专卖店。

小毛称,她在这里遇到了一位男

先生服务员,对方一开始很亲切,然后就面无表情”,对于她所提维修环形扣之要求,对方明确表示要修两个月——所有有关Gucci产品的维修,都要两个月”,没让我拿出来看,就要我走人”。

“其实,就只是换个金属扣件就可以了,很简单的事情,搞不懂为什么要两个月。”小毛认为商家至少应该给她解释维修两个月的原因,而不是把她一推了之。

回家后,小毛又致电专卖店,店内电话无人接。再去其他专事维修奢侈品的地方维修,被告知没有金属扣件,只能简单缝合,缝合后难保“原汁原味”。

一番折腾后,小毛感叹:“这是我第一次用Gucci产品,也是最后一次”。

门店经理亲自处理 消费者成功换货

6月11日下午,记者随小毛来到淮海中路环贸广场内Gucci专卖店门外时,小毛所示出产品保修卡上《顾客须知》一栏中称该Gucci皮带保修期为1年。

“除法律另有规定(如存在应退货的质量问题等),所有已售出的货品均不能退货。”该《顾客须知》同时介绍,未经使用,未经修改,没有损坏及货品的包装完好无缺的货品”,可以在售货14天内,凭发票及销售凭证换货”,已换货商品,如非存在质量问题,不得再次调换”。

然而,当记者希望小毛与记者一起进店交涉时,小毛鉴于前一天“被走人”遭遇,不愿进店。

获悉该情况后,该店经理王女士

亲自将小毛迎进店内,当即同意换货,多方联系调货后,最终给小毛换了一根同种型号新皮带。

马经理解释,Gucci产品维修时间之所以需要两个月,是因为需防止他人假冒,所有零配件均没有库存。一般情况下,专卖店受理顾客维修需求后,向厂商客服发送维修所需零配件后,总部才会发送相应零配件,然后提供维修服务。

对于小毛所提男性服务员“一开始很亲切,然后就面无表情”情况,马经理当场致以歉意后解释,其中可能有误会,也有可能是男性服务员服务确实存在问题,接下来公司将去调查,调查后将根据公司规定进行处理。