

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

好美家一门店疑销售三无木门

律师:商家涉嫌欺诈,应退一赔三

店门上挂“巧步木门”,店内摆的却是“亨力木门”,但是,“亨力木门”销售资质已经过期10个月。如此情况就发生在曹安公路上好美家建材家居中心(以下简称“好美家”)内,原本想买“亨力木门”的顾客胡先生买来的疑似“三无产品”。

8月12日,《青年报》“老罗帮你忙”互动维权栏目热线记者现场采访时,“巧步木门”方面以种种理由希望延后处理,好美家市场部有关工作人员介入后承认,工作有失误。

青年报记者 罗水元



木门包装上只有几个手写字。

销售资质在2013年10月24日就到期了。

本版摄影 青年报记者 罗水元

好美家门店订木门送来“三无”产品

胡先生前不久在嘉定江桥一带买了一套四室两厅两卫房子。他于5月18日前往好美家,在“巧步木门”店签约购买总价为11200元烤漆木门。

“辛辛苦苦十多年终于买套房子了,就希望把房子装修好一点。”胡先生直言,虽然新家附近有多家建材家居市场,但是,冲着好美家的品牌,他还是舍近求远。

他说,买门时,店内摆放的都是“亨力木门”,有关宣传材料也是“亨力木门”的,店方人员现场接待他时还说“亨力木门”曾经获得过“全国木门双承诺明星企业”等荣誉称号。

订单下好后,胡先生就接到店方电话,他们说,木门是在浙江做的,由于下雨,不好油漆,要迟点送,胡先生说,他当时以为对方诚心为他服务,就劝对方迟一点没有关系,最重要的是保证质量,只要质量好了,迟一点没有关系。

但是,这些门于8月初送货上门时,胡先生就感觉有异样,包装上没有任何标识,一打开,就有一股难闻的臭味,“想到孩子尚小,担心味道可能影响小孩健康,胡先生当即提出异议,却被告知:臭味乃正常现象,两天就会消失掉,随即,门在异议中被悉数安装。

但是,即使将室内所有门窗都打开,两天后,臭味依然,而他此时再询问“巧步木门”时,被告知味道要两个月后才能消失掉。既然是烤漆的,应该不会有油漆味道,怎么一会儿说过两天就不会有味道,一会儿又说要

过两个月才没有味道,到底以哪个为准?”胡先生对这几扇木门越发怀疑。

经营者在外面旅游被指挂羊头卖狗肉

8月12日,记者来到胡先生新家时,几扇“亨力木门”确已安装好,室内弥漫着浓烈的油漆味道。记者看到一旁包装上只有几个手写字,内容为送货地址和“巧步木门”联系人陈女士名字。

记者随后来到好美家二楼“巧步木门”店内时,里面陈列的木门均为“亨力木门”,荣誉说明中也有“亨力木门”、办公桌上,一块质量管理体系认证证书“牌匾,仍是与“亨力木门”相关联——该牌匾是“巧步木门”获准代理销售亨力木门的一个资质凭据,上面有代理销售有效期,只是,该日期被桌上其他东西阻隔。记者查看日期发现,有效期至2013年10月24日。

记者联系“亨力木门”生产厂家,湖州市南浔亨力木制品厂有关负责人徐女士,对方称,自去年10月24日以后,“巧步木门”经营方负责人陈女士就再也没有与公司签约继续销售亨力木门,也没有再接单到公司生产或加工,可以肯定胡先生所购“亨力木门”非公司生产。

胡先生向记者出示的一段录音显示,陈女士已承认胡先生当初是来买“亨力木门”,公司向胡先生推介的也是“亨力木门”。得知所购木门非亨力木门后,他认为店方“挂羊头卖狗肉”,欺骗顾客。

记者现场多次联系陈女士,对方一度以自己在北京旅游为由要求回上海后再说,记者希望对方安排公司

其他人接受采访时,陈女士就叫来了一位自称好美家市场部的工作人员。然而,记者询问那扇门的具体生产地点等问题时,该工作人员并不知情,记者询问陈女士,她也不愿意说。

自称好美家市场部的工作人员来到现场后,记者当场指出,“巧步木门”店内仍摆放已过期的亨力木门销售资质证明,有误导顾客之嫌时,该工作人员说,陈女士当初进好美家商场时,登记销售的木门品牌为亨力,这位工作人员承认,陈女士继续摆放已过期销售亨力木门资质一事,市场管理方应在巡视中巡视出来,对目前现场,市场管理方管理上存在失误之处。

【律师说法】

售三无产品是欺诈行为

《消法》规定,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。经营者不得对商品或者服务作出虚假或者引人误解的宣传,提供商品或者服务有欺诈行为的,应当按照消费者的要求增加赔偿其受到的损失,增加赔偿的金额为消费者购买商品的价款或者接受服务的费用的三倍。

上海力帆律师事务所龙陈律师认为,若商家明知其不具备某种品牌产品代理销售资质后,仍以相应资质承接客户订单业务,就有欺诈嫌疑;而销售“三无”产品,就是一种欺诈行为,按《消法》规定,经营者应该对消费者“退一赔三”。

■ 第一线

西村名物皮鞋穿一月就脱胶

本报讯 记者 罗水元 日前,市民成女士向《青年报》“老罗帮你忙”互动维权栏目热线投诉称,新买西村名物皮鞋,穿一个月就脱胶。

这双皮鞋于今年5月29日在华夏东路川沙路口金汇广场内西村名物专柜购买。

成女士称,她丈夫正常穿着这双鞋子才一个来月,右鞋套头就与滚边分开,7月11日送修,一周不到时间就被通知取鞋,取鞋时发现,套头虽然重新粘到了滚边位置,但滚边已不如原来硬——变软了,变软后,滚边也变形了,与左鞋一起,能明显看出变形之处。

成女士说,她刚来送修时,店员“态度很好”,但她对滚边变形表示不满时,对方则指责她丈夫不会穿鞋子。“成女士一怒之下,将鞋子留在了店内。

8月11日,记者来到川沙金汇广场一层的西村名物销售专柜时,那双鞋子仍放在店内,鞋子滚边确实变软,形状有一定变化,但不仔细看,也看不出来,而且,鞋子仍然可以穿(下图)。

店员解释,鞋子滚边变软,是因为维修中所粘的胶,与滚边原来固定形状的材料发生了反应所致,这也是维修中一种正常现象。

记者询问店员:“修鞋前,有无将此正常现象告知成女士?”对方回答说“没有”,但马上表示,愿意按鞋子价格10%向成女士给予补偿。



■ 回音壁

顾客获全额退款 三星愿继续维修

本报讯 记者 罗水元 青年报“老罗帮你忙”互动维权栏目8月11日报道市民陈先生与上海氏龙通讯设备有限公司纠纷后,该公司已向陈先生退还原来所收全部维修费用535元。市消保委介入后,三星方面也同意继续提供维修服务。

陈先生说,青年报报道当天,上海氏龙通讯设备有限公司就主动联系他,同意全额退款,但有一个前提,就是必须收回原来所开维修单与收据,“三星方面已明确表示,由于不在官方维修过,就不愿意继续维修了,这次维修只保修90天,如果以后再坏了怎么办?”收到退款后,陈先生仍有担忧,他说,市消保委进一步介入,才获三星方面口头承诺:可以继续维修。