

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

帕克斯衣柜标识不清遭投诉

专家认为：“打包”形式标注对消费者有误导

青年报记者 罗水元

本报讯 北蔡宜家家居商场销售的帕克斯(PAX)衣柜又惹纠纷了。继市民林女士反映被商场现场样品及标识忽悠(详见青年报3月25日报道:《衣柜纤维背板“身形婀娜”遭投诉》)后,又有市民唐女士反映类似情况。4月1日,记者现场采访发现,北蔡宜家家居商场内的帕克斯衣柜材质存在“打包”标识情况。专家指出,“打包”标识相当于不标,对消费者有误导性。有关法律规则规定,经营者误导应该对消费者“退一赔三”。

顾客:宜家衣柜背板为纸板

唐女士想买家具,便与朋友先后三次去宜家家居北蔡店察看。看到帕克斯衣柜时,她的第一感觉是“好看”,就是“价格有点小贵”。不过,反复看后,还是于3月27日买下了一件衣柜。加上运费与安装费一起,总价近4600元。

然而,3月29日送货上门时,她就“傻眼了”。“宜家的这个衣柜,不同部位分别打包运到我家后,再现场安装,安装工人打开背板部位的包装后,我一看是纸板,吓了一跳”。

唐女士说,她对纸板背板不满后,安装工人透露好多顾客也是这种态度。但当她提出退货要求时,安装工人称,退货需自行承担运费。想想几百元的运费,唐女士犹豫中让安装工人继续拆开衣柜其他部位包装进行安装。

“我当时就想,还是先安装再说,如果安装不好再去与宜家交涉。”唐女士说,抱着这样想法让安装工人继续安装,但最后再一次失望了,“背板变形了,柜子摇晃不稳,我另外付了40元钱,让安装工人在墙上打钉子固定衣柜后,有一面还是不太稳。”

同之前林女士一样,唐女士告诉记者,她将背板变形情况反映至宜家家居后,对方也称可能是背板上的钉子钉得过于稀疏所致,准备“加密”钉钉。

但是,这并不能解决唐女士的担忧。“这是纸板,一旦受潮,怎么办?何况,上海空气比较潮湿,每年还有梅雨季节。”看着工人将两块纸背板用透明胶粘住,她还幻想将背板纸板全部用透明胶包起来,但是,由于背板



唐女士责怪宜家家居标识不清。

青年报记者 常鑫 摄

变形,她又担心蛀虫从因变形产生的缝隙爬进去。后来想着安装工人说衣柜不能多放衣服后,她更后悔了。

“如果知道是这种材料,不会买。”唐女士责怪宜家家居标识不清,但向宜家家居客服反映中却被告知,背板材质可以摸出来。

“这怎么摸呀?”唐女士说她和朋友三次查看,摸了不知多少次,都没有摸出来,对于能摸出材质一说表示怀疑后,对方表示愿意对相关材质作鉴定。

商家:今日就会派人上门检测

4月1日,青年报“老罗帮你忙”互动维权栏目热线记者前往唐女士家时,衣柜情形如其所述。

记者随后与唐女士一起前往北蔡宜家家居商场时发现,她所购相应衣柜与商场墙壁固定在一起,标签上,没有明说背板材质。“产品说明”一栏对“衣柜框架”材质作了说明,包括:刨花板、纤维板、聚丙烯塑料、蜜胺贴膜、贴膜。

记者咨询得知,这里的“纤维板”就是衣柜的背板。

北蔡宜家家居客服部门有关工作人员接待了唐女士,并记录了唐女士所述情况。记者至4月2日中午截稿时尚没有收到对方回音。记者联系唐女士,她称,宜家家居方面已同意于4

月3日上午派人上门检测。善后事宜待检测后再定。

专家:“打包”性标识有误导性

记者咨询上海市消保委家具专业办公室有关负责人王伟斌时,他介绍,根据上海市家具行业产品标识标志规则和家具业的有关国家标准,家具基材、辅料、面料、漆质等材质都要分开标识,经营者在与消费者签购买合同性质书面材料时,也应该“分门别类”将家具各个部位的材质写清楚。

王伟斌介绍,基材是家具的主体部分的材料,也称主料,如衣柜的侧板、面板等;辅料是家具辅助部分材料,如衣柜的背板等部位。标注材质时,主料与辅料应该分开标识。

王伟斌同时指出,消费者不一定是家具类专业人士,如果商家不这么写明,消费者就不会知道家具具体材质;同时,如果商家将家具各组成部分以“打包”的形式来标注材质,相当于没有写,对消费者而言存在误导性。

记者同时了解到,根据国家工商总局今年1月5日公布、3月15日实施《侵害消费者权益行为处罚办法》规定,商家误导消费者的行为被认为是欺诈行为,而根据《消法》规定,商家对消费者存在欺诈行为的,应对消费者“退一赔三”。

■ 第一线

报款迟迟未退 网站承诺月底解决

本报讯 记者 罗水元 近日,市民武先生向青年报“老罗帮你忙”互动维权栏目投诉称,通过蜘蛛网办理退订报纸业务后,过了两个月仍未收到退款。记者联系蜘蛛网客服后,对方当天回复称将于4月底退款。

武先生称,他于去年12月通过蜘蛛网订了一份报纸,为期一年。订后5天内发现实际所订的报纸为《健康时报》,非原来想要订的《生命时报》,遂提出退订。

当时,蜘蛛网客服同意其退订申请,但要求其订一个月,一个月后就退款。此后,武先生收到了为期一个月的《生命时报》。自二月开始,报纸没有继续送达,而退款也没有打到他的账户。其间,他多次催问,均未成功。

武先生承认,因自己操作不当,才出现退订情况。他也在承认自己违约的同时表示愿意承担违约责任。但他不明白,为什么对方同意退订后,自己在连续两个月没有收到报纸的情况下,收不到退款?

接武先生投诉后,记者当即联系蜘蛛网客服。工号6024工作人员转其领导王先生后,对方确认,武先生于去年12月10日就提出了退订要求,并获准订一个月后退款。退款过程中,曾联系过武先生,但武先生手机关机。得知武先生向媒体投诉后,王先生当即表示,将以最快速度联系公司有关方面处理该纠纷。当天,记者就接到武先生回复称,蜘蛛网已主动联系其退款,承诺于4月底退款。

中小微企业 可获质监免费培训

本报讯 记者 罗水元 市质监局近日透露,今年将向小微企业提供12期免费培训。企业可以通过登录市质监局官网(www.shzj.gov.cn),在“业务直通车”之“认证监管”专栏里查看。

3·15期间,市质监局启动了2015年本市中小微企业管理体系知识与实务系列培训,来自70家中微电商销售企业的120余名企业管理者参加了首期培训,培训由资深企业管理专家系统介绍了ISO9001国际标准转版的有关内容,并结合实际案例指导电商企业如何应对标准转版,帮助企业及时了解质量管理体系的理念变化,做好标准转版的各项准备工作。

据了解,根据《上海市中小微企业发展条例》有关规定,市质监局自2012年起连续三年举办中小微企业管理体系免费培训,三年来,已为3000多家企业的约4000名管理者提供了培训服务,通过普及质量管理体系、卓越绩效等现代企业管理方式,为推动中小微企业建立健全质量管理体系,提升企业产品质量和服务水平起到了积极作用。

“小崽玩具”被指售“泄气”排球不退货

青年报记者 罗水元

本报讯 日前,市民高先生向青年报互动维权栏目合作方市民信箱投诉称,在淘宝“小崽玩具”买到“泄气排球”,七天内退货无果,七天后退货时被商家爽约。3月31日,记者联系淘宝客服后,对方有关工作人员表示将配合处理。

高先生说,今年2月10日,女儿在淘宝网网上的“小崽玩具”网店以24.5元价格买了一个排球。2月12日,排球送过来时没有气。一开始,他们以为是为了方便快递才没有充气,未加怀疑。但接下来使用发现,充气后排球

就会自动泄气,仅一小时左右,排球就没气了。

高先生告诉记者,发现质量问题后,他就于2月14日联系“小崽玩具”退货。对方虽同意退货,但要求他自付运费。而当时,由于春节临近,他联系几家快递均被拒绝,于是决定春节后再退货。

“3月8日我再联系‘小崽玩具’,他说过期了不退,态度也很差。”高先生说,他后来打长途电话联系到淘宝客服,将事情经过讲述后,客服当场同意联系“小崽玩具”解决此事,但此后不论是“小崽玩具”还是淘宝方面,都没有给他回音。

3月31日,记者联系淘宝客服,有关工作人员采凌表示将跟进处理,时间在24小时内。但是,记者随后接到的另一淘宝工作人员电话时,对方在承诺“配合处理”的同时,也责怪高先生不该向媒体投诉。此后,记者至截稿前便再未接到淘宝方面的回复。

据了解,《消法》虽然对一般商品规定的“无理由退货”时间为7天,但是,对于因产品质量而引发的退货,则没有时间规定,更没有要求一定要在7天内申请退货。而对于一些耐用商品,《消法》还规定,消费者收到商品六个月内发现瑕疵时,发生争议的,由经营者承担有关瑕疵的举证责任。