

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

“体感摄像头”竟没有摄像功能

乐视:网上有相关提示 消费者:手机APP肯定没写

体感摄像头不能摄像,下订单前也没有提醒,买后想退货难以如愿。这些情况就被市民黄先生遭遇。青年报“老罗帮你忙”互动维权栏目热线记者接合作方市民信箱所转投诉件现场采访后,乐视网已于6月10日同意退货。

青年报记者 罗水元



周培骏 制图

体感摄像头不能摄像 问了客服才知只用于游戏

黄先生自称是乐视网手机APP老顾客,以前曾在该网站看过一款摄像头产品。当时,该款摄像头有摄像功能,标价300元左右。不过,前不久,他准备购买时,产品已下架。

就在该产品下架后,黄先生又通过乐视网手机APP客户端看到了一款体感摄像头产品。由于同样是标称摄像头,黄先生以为该体感摄像头也具有摄像功能。便按网上标价付749元下单购买一台。

然而,出乎他意料的是,产品送货上门后,他将该体感摄像头安装到电视机上,并按要求输入随机所送卡片上的激活码激活产品后,反复操作中仍未找到摄像功能开关。

黄先生回过头来查看产品说明书并询问乐视网客服才知道,该体感摄像头的摄像头虽然捕捉到人体轮廓,但不能摄像。只能与电视机一起提供一些他并不需要的游戏服务。

【争议焦点】

乐视究竟有没有在购买前将产品相关信息告知? 黄先生:用APP购买前肯定无提示

6月4日,记者现场采访时,黄先生提供了有关购物凭证。黄先生展示的手机下单全过程截屏,确实没有关于该体感摄像头不能摄像的提醒,与此不同的是,通过电脑登录乐视网时,货架上,对于该体感摄像头的描述中,有一行红色醒目提示:“此款体感摄像头不具备独立摄像拍照功能。”

“如果手机APP上,有这样的提

想退货却遭拒 乐视称对方已激活产品

“说是摄像头却没有摄像功能,这样的产品还是第一次碰到。”黄先生告诉记者,他在收到产品七天内致电乐视网客服,就提出了退货要求。结果,乐视网客服人员以产品已激活,将影响二次销售为由拒绝了。

“我不激活,怎么知道这产品到底是好的还是坏的。”黄先生告诉记者,他坚持要求退货时,乐视网客服部门有关工作人员又以网上有提示为由拒绝,但是,他反复查询通过手机APP进行的交易过程,并没有发现相应提示。而他将这一情况再次反映至乐视网客服后,客服人员又称,该体感摄像头的功能在“体感”两字,非“摄像头”三字,仍然拒绝退货。

“体感摄像头的功能竟然不是摄像头而是体感,这怎么可能?”黄先生不能接受乐视网客服方面的解释。退货要求一再被拒绝后,黄先生甚至怀疑,商家有意先卖有摄像功能的摄像头,再卖没有摄像功能的体感摄像头。

示,我肯定不会买;即使买了,也不会坚持要求退货。”黄先生坚持认为,商家提醒不到位,自己退货有理。

记者将相应情况反映至乐视网客服后,对方有关工作人员一开始称,手机APP上有相应提示。当记者明确表示没有相应提示后,对方工作人员表示将向领导汇报后再作回复。

6月10日下午,乐视网方面回复记者称,已同意黄先生退货要求。

■第一线

美容店一分店关门引出纠纷

店方:你来新门店我愿出打的费 顾客:离家太远给钱我也不稀罕

青年报记者 罗水元

本报讯 美容店一分店关门,会员被转至相距近五公里的另一店。尽管美容店方愿意为顾客支付往返打车费,但顾客仍然拒绝继续消费。日前,如此纠纷就发生在泳佳美容美发店与市民刘女士间。6月11日,青年报“老罗帮你忙”互动维权栏目热线记者现场采访时,双方仍未达成一致意见。

离家近的美容店关了 新的分店居然距离5公里外

刘女士称,她工作、居住地方都在四平路泳佳美容美发店附近。由于该泳佳美容美发店离家与公司较近,就于2013年办了一张价值2000元的美容美发3折综合卡和一张价值3800元的美容套餐卡。办卡时均未签合同或协议。使用中,后者只消费两次,就因自身培训、怀孕等原因而中断。此时,卡内余款3300元,

2014年,她再次来到该店消费时,被告知四平路店要拆掉,原来的美容部转到马路对面一家名字同样为“泳佳”的养生堂,美发部则卖给了隔壁的几合美容美发店。

根据原来泳佳美容美发店管理方安排,她那张3折美容美发综合卡内418元余额被转到了几合美容美发店,“由于还在五角场地区,交通方便,虽然打折完比原来贵几块钱,本人还是接受了”;而那张余款还有3300元的美容套餐卡,则转到了泳佳养生堂。

刘女士意见最大的就是这张美容套餐卡。她说,今年年初,她无意中才得知泳佳养生堂也关门了。“‘泳佳’关店之前都没有告知自己,两次都是自己先发现的。”闻讯后,刘女士找到了长阳路上的另一家泳佳美容美发店。

【律师点评】

商家应该支持顾客解约

美容店愿意出打车费“挽留”会员,会员可以继续坚持解约吗?记者咨询上海众华律师事务所张翼庆律师和上海申骏律师事务所赵星海律师时,得到了两种观点。

张翼庆律师认为,解除合同的前提有两个,一是依据有关法律解除,即法定解除;二是根据合同约定内容解除。在当事双方没有签订书面合同的情况下,适合法定解除合同情形。本案中,由于两个美容店相距只有近5公里,还够不上重大事项变更程度,在商家愿意支付打车费的情况下,消费者难以单方面解除合同,退卡退款。

上海申骏律师事务所赵星海律

在这里,她见到了泳佳美容美发店有关管理人员,对方同意她继续到该店消费,由于两店间相距近5公里,刘女士没有同意。

店方愿出双程打的费 顾客坚持要求“退卡退费”

交涉过程中,该泳佳美容美发店有关管理人员表示愿意为刘女士到这里来继续消费支付打的费。一开始,泳佳美容美发方面支付单程打的费的方案未获刘女士接受;随后,泳佳美容美发方面将打的费从单程改为双程,但仍未获得刘女士同意。刘女士要求一次性支付全额打的费,店方则表示只能来一次支付一次;刘女士同时对余款被限制次数消费也不满意。

6月11日,青年报“老罗帮你忙”互动维权栏目热线记者来到长阳路泳佳美容美发店现场采访。商家有关方面负责人表示,对于善后处理,店方有两套方案,一是报销刘女士从家里往返该店的双程打的费;二是补偿一张500元的对折美容美发卡。

刘女士则表示,四平路泳佳美容美发店关店后,没有接到任何商家方面的告示或通知。对于商家提出的善后解决方案,她表示,即使商家愿意补偿,她打的来该店美容美发还是会存在一些不便之处,如店方要求打车前往消费时需提前预约;同时,即使打车,也会遇到堵车情况,一旦堵车,其消费时间成本就会增加;还有,她担心长阳路这家店也步四平路泳佳美容美发店一样,在没有征兆情况下“关停并转”。

采访中,泳佳美容美发方面有关工作人员还表示,如果刘女士坚持解约退款,原来已消费项目,需根据刘女士在泳佳美容档案上的有关条款所说,按原价计算后退款。记者希望其提供相应档案时,对方称找不到了。

师则有不同观点,他认为,既然消费者因地缘关系选择了离家较近的美容美发店办卡消费,该店“关停并转”构成对消费者违约,消费者有权主张解除双方的消费合同关系,退卡退款,商家也应该支持。

赵星海律师同时认为,即使两店相差只有近五公里,即使商家愿意支付双程打的费,消费者也不会如原来在家门口消费一样方便,其中包括时间成本增加等情况。因此,消费者此时仍可以继续主张解除双方消费合同关系,退卡退款。商家不但应该给予支持,还不应该以此为由,在退费时对消费者原来消费项目按原价计算。