编者按:

当拥有了一套属于自己的新房后,每个人都会遇到同一个问题——装修,但是将房子装修成自己想象中的家的样子却不是一件容易事儿,不少消费者会陷入这样那样的纠结中:天花板开裂、地板漏水、橱柜裂缝……种种问题显露出来后才发现,装修合同有问题,装修工人有问题,装修公司有问题……

您在装修过程中都碰到了哪些烦心事?在3·15即将到来之际,本报开设专题栏目,请你先来说说"家装中的烦心事"。读者可拨打本报热线13589875032参与活动,本报将联合工商、消协等部门共同为您维权。

开关买多了,想退货却难了

消费者本应该退回2000元,商家却要扣除500元的费用

本报记者 孙芳芳 苗华茂

3·15 维权经历 维权热线:13589875032

消费者讲述:

买时承诺用不完可以退 但退货时却要扣500元

"买的时候工作人员就说,用不完的只要别拆包装可以退,但是真去退的时候却没那么顺利了。"16日上午,市民姜先生向记者讲述了自己的遭遇。

姜先生告诉记者,他有一套150平方米左右的新房正在装修,去年10月份的时候,在嘉禾乐天幸福店的松下电工购买了4199元的开关和插座。

想着商家之前的承诺,装修完了以后,姜先生就想把用不完的开关和插座退掉。但退货过程却没有想象中那么顺利。

"刚开始不给退,后来又说不能按照购买时的价格退。"姜先生告诉记者,他当时购买开关、插座的时候,商家正在搞活动,是以7折的价格买进的,共花了4199元。可是今年年初,姜先生要将没有用完的开关、插座拿去退掉的时候,却颇费周章。姜先生告诉记者,商家刚开始不同意退货,后来又提出可以进行退货但要先进行鉴定,并且扣除500元左右的费用。如果按照买价退的话,姜先生能退回2000元左右,可是要扣除费用的话,只能拿到1500元左右。

对于一口气买了4000多块钱的开关、插座,姜先生也做出了自己的解释。"当时想把家里原来的插座都换成新插座,可是由于工程的原因后来又没有换,这就省下了一些插座。"姜先生说,就造成了4000多块钱的开关、插座有一半多都没有使用。

姜先生告诉记者,商家目前提出要对他所退货的开关和插座进行鉴定,只有确定了这些开关和插座确实是松下品牌的,才会进行退货。"他们的说法是,怕我拿着假冒的松下产品去冒充。"

(漫画:于洁)

有过家装经验的人都知道,在购买家装材料的时候数量很难做到正好。买少了还好说,可以接着再去买,可是一旦买多了,在退的时候就会遇到这样或那样的麻烦。近日,消费者姜先生把装修时未用完且未拆封的开关退给商家时,就遇到了不少麻烦。

商家回应:

曾劝阻不要买这么多 退一半多我们也很麻烦

当时购买的时候商家说得好好的,承诺用不完的开关和插座可以进行退货,等到消费者真正去退的时候,商家一会要求进行鉴定,一会又说不能按照购买时的原价进行退货。16日下午,记者来到了位于嘉禾乐天幸福店的松下电工,商家告诉记者,他们也是一肚子委屈。

"当时这个消费者买的时候,我们就提醒过他不要一下子买那么多,可是消费者最终还是选购了价值4000多元的开关和插座。"一位姓薛的店长告诉记者,当时姜先生到店里购买开关和插座的时候,一口气要了不少,当时要是不提醒他,他买得会更多。"光单控的开关就要了20多个,我们就提醒他家根本用不了这么多开关。"薛店长告诉记者,在店内工作人员的提醒下,姜先生减少了开关、插座的购买数量,但是最终还是花费了4000多元,购买了近百个。

"当初我们也提醒过消费者,可是消费者坚持要买这么多。现在又拿来退,我们也麻烦。"薛店长告诉记者,姜先生购买的4000多元的开关、插座不到100个,但是拿回来的却有50多个。"当时正好碰上我们搞活动,他是以7折的活动价格购买的,现在我们很难再以这样的价格给他退货。"

另一方面,商家还担心遇到假货。薛店长告诉记者,之前也遇到过消费者拿着假货过来当真货退换。为了保证不遇到假货,店内必须对消费者的退货送到厂家进行鉴定,而这又需要花费不少钱。考虑到这些因素,商家决定在给姜先生退货时扣除一部分金额。

"前两天我们已经向姜先生索要银行账号,想要给他打款,但是他并没有提供。"薛店长告诉记者,姜先生对于商家提出退货条件并不同意。双方没有达成共识,这件事也就暂时搁了下来。

消协说法:

商家既然有公告,就应该履行承诺

买时商家承诺用不完的只要别拆包装可以退,但真退时却要扣除500元左右的费用,琢磨着不对劲,姜先生便将商家的这种行为向幸福工商所进行了投诉。

针对姜先生提供的情况,幸福工商所的工作人员找到嘉禾乐天幸福店的松下电工了解情况,并进行了调解。幸福工商所的工作人员介绍称,由于消费者退货的数量比较大,开始商家并不愿意进行退货。后来经过调解,商家已经做出了一些让步,愿意进行退货,但考虑到商品真假的问题,需要事先进行鉴定并且扣除500元左右的费用。但是,消费者姜先生对于商家提出的退货条件并不满意,双方还没有达成一致,案件仍在调解当中。

幸福工商所处理此案的工作人员介绍称,他们已经到商家店内进行了了解,商家之前确实有退货承诺。商家店内的公告中明确规定未拆包装的产品可以根据购物清单进行退货。

据幸福工商所处理此案的工作人员介绍称,既然商家店内张贴的公告中有明确的说明,那么商家就应该履行自己的承诺。消费者购买的时候是按照7折的价格,那么在退货的时候,如果没有质量上的问题以及其它损害,商家就应该按照7折的价格进行退货。

商家张贴在店内的公告中提到可以根据购物清单进行退换。

相关链接

装修时注意细节别图省事

一是选择家装公司一定要到信誉好的市场。即使家装公司出现工程质量问题不负责解决时,市场也会出面为消费者解决问题。

二是签合同时,一定要把合同内容弄清楚后再签字,如材质、工期、价格、保修期限、解决争议的方式等,以免责任不清,另外别忘了还要加盖市场的公章。

三是选购材料时尽量货比三家,多走几个市场。如果是外表看起来相像的产品,价格悬殊很大,说明其内在质量差异大。

四是到信誉好的市场选购材料。经营规模、管理又比较规范的市场,商品价格虽高,但质量有保障。消费者切不可因小失大,留下遗憾。

五是消费者要妥善保存和统计各类收据,以备出现问题交涉时使用。

六是家装工程一旦出现质量问题,消费者向家装公司反映的同时,也要向市场管理部门反映,还可向消费者协会或者有关行政管理部门及家装协会反映,请他们协助解决。如果调解不成,可依法向人民法院提起诉讼。

消费安全大家说 线索征集:96706

说是家具没有甲醛 却被熏得恶心头疼

本报2月16日讯(通讯员 姜黎明 记者 秦雪丽) 近日,市民燕先生在开发区某专卖店购买了一套组合家具,却被浓浓的甲醛味熏得头疼恶心,后经消协部门调解,才得以退货。

近日,燕先生在开发区某家具专卖店订购了一套组合家具,价值4500元。当时燕先生在购买时,经销商承诺如果家具甲苯味大就给退货。然而,燕先生在使用家具的过程中,明显感觉甲苯的气味刺鼻,造成头晕、恶心等症状。

无奈燕先生找到商家要求退货,对此,商家却不同意退货。在多次协商不成的情况下,燕先生找到开发区消协寻求帮助,消协的工作人员在了解事情的真实情况后。经过调解,经销商退还燕先生4500元的家具款。

图便宜一下定了5扇门 想解约索"定金"遇尴尬

本报2月16日讯(通讯员 姜黎明 王健 记者 秦雪丽) 近日,蓬莱市民姜先生看到某品牌木门店让利促销,便当场预定5扇木门,交付500元定金,得到2000元代金券。事后,姜先生发现并不实惠,想要索回定金,却遇尴尬。在此,工商部门提醒,订金与定金不一概念,消费者应谨慎。

据蓬莱市民姜先生介绍,近日,蓬莱市区某品牌木门商店让利促销,凡进店消费的顾客,将赠送价值2000元的代金券。在让利促销的诱惑下,姜先生当场预定了5扇木门,并交付了500元定金,同时商家开具了写有"定金"字样的收款发票收据。

事后,该品牌木门的工作人员为姜先生测量了5扇木门的数据,在估算价钱后,姜先生觉得即便是使用了2000元的代金券,价格仍然过高,便提出了要取消预订的木门,要求商家退还500元定金。姜先生的要求遭到了商家的拒绝。姜先生认为不合理,要求消协协调退回定金。

接到投诉后,消协工作人员立即展开调查,经了解,姜先生投诉的情况属实。根据《担保法》规定:"当事人可以约定一方向对方给付定金作为债权的担保。债务人履行债务后,定金应当抵作价款或者收回。给付定金的一方不履行约定的债务的,无权要求返还定金;收受定金的一方不履行约定的债务的,应当双倍返还定金。"

因此,姜先生违约在先,商家没有义务退还500元定金。最终,经消协工作人员的调解,达成协议:商家退还消费者300元。

针对出现的各类定金投诉纠纷,消协人员提醒消费者在订购某款产品或服务时,一定要弄清楚交纳的钱款是"定金"还是"订金",如果是"订金",只要消费者认为商家服务不满意,随时都可终止协议,要求商家退还钱款;但如果是"定金"的话,只要商家不违约,即使商家服务差,消费者也无法终止协议,追回定金款。