

24小时

说一说发生在身边的事儿

新闻有奖热线:8308110

线索奖

大奖1000元

36万买的设备没法用闲置仨月

无合格证买方要求退货,厂家称只换不退

文/片 本报记者 李清 王裕奎 本报《今日潍坊》记者 张浩

日照的蔡先生,去年年底花36万元从青州订购一套大型搅拌站设备,货到后发现存在严重破损,不能正常安装使用,而且产品没有合格证。他多次向厂家提出退货要求,却被厂家拒绝。厂家称,破损的地方可以修,但是不会给予退货处理。

对此,本报潍坊、日照两地记者联动,对当事双方进行采访。

律师介绍,按照合同法和产品质量法的规定,出卖人必须对产品的质量负责。厂家提供的产品不合格,购买人有权要求退货。



▲设备放在工地上,一直没使用。

▶设备上有的地方油漆剥落,露出斑斑锈迹。



当事人反映: 预付36万元收到“三无”搅拌设备

3月12日,市民蔡先生拨打本报热线8308110反映,去年年底,他因工程需要,花36万元在青州市圣洁环保设备科技有限公司购买了一台大型搅拌站设备,结果发现根本无法安装使用。

蔡先生介绍,他在考察完这家企业后打算购买设备,该企业销售人员要求先付款后发货。“考虑到该企业规模很大,应该是信得过的企业,我就答应了。”蔡先生说。

今年1月初,蔡先生收到了期待

已久的搅拌站设备。但让蔡先生没有想到的是,该套设备不但没有出厂证明、产品说明书和质量合格证明,多个部位甚至出现了严重破损。

他介绍,设备大梁出现断裂,设备多处颜色不一,存在明显的新旧差别。“几个部件油漆剥落,很像二手机器。”他说。他向该厂负责运送设备的人员了解后得知,该套设备是他们头天晚上加班赶制出来的,一些焊接处因为照明条件有限十分粗糙,多个焊接处没有喷漆,

对此该工作人员称特意从青州带了一桶油漆,说可做后期处理。

随后,蔡先生以没合格证、设备有破损为由拒绝接货并要求退货。但经过多次协商,厂家一直坚称产品合格,不能退货,只能调换。

蔡先生介绍,为了配合这套设备的使用,蔡先生找人搭建了钢筋混凝土基座并购买了配合设备使用的变压器,共花费30多万元。到目前为止,因设备无法投产生产混凝土,已经闲置三个月。

记者探访: 油漆剥落露出锈迹,钢架主梁断裂

在蔡先生位于日照西郊的工地,记者看到,以鲁G开头的四辆挂车装载着该套搅拌设备,并排排列在一块空地上。

四辆挂车中,三辆分别载着一个大型钢质水泥灌,剩下的一辆载着该套搅拌站基座设备。三个大灌和搅拌站基座主框架刷有橘红色漆。其他部件则刷着蓝色、绿色和黄色等四种不同颜色的漆。部分部件出现油漆剥落的情况,露出了带有锈迹的内壳。有超过三处焊接接

口十分粗糙,没有喷漆。

记者看到,负责上下传送的钢架主梁已经断裂。蔡先生介绍,搅拌站运行后,这个部位在每分钟都要承担数百吨压力上下传送货物,而断裂后,对在搅拌站旁工作的人员和车辆十分危险。

在承载设备的四辆挂车附近,有一处水泥基座。蔡先生介绍,这些水泥基座主要是为搅拌站设备承重用的。且与该套设备匹配,其他型号和厂家生产的设备无法使用。

大约十米外有一处变压器,由于搅拌站无法投产,变压器一直闲置。

由于工期紧张,蔡先生只能购买商用混凝土加紧施工。不时有拉载混凝土的罐车从外面开进工地。据了解,目前日照市商用混凝土的价格为每立方260-280元。自建搅拌站生产的混凝土价格在每立方200元。据蔡先生介绍,他的工程需要两万立方米的混凝土。“如果自己生产,我至少能省120万元。”蔡先生说。

厂家回应:

承认破损但只换不退 安装完成才给合格证

记者来到青州市圣洁环保设备科技有限公司,进入厂房实地探访。在占地数亩的厂房内,记者看到,工人们正在进行焊接。一些大型机械设备零部件被整齐排列着,部件漆料完整,统一,多数为酱红色和银白色,并没有蔡先生收到的黄色和绿色设备。而各种设备的焊接口,也都比较精细、圆滑。并没有蔡先生收到的设备那样粗糙的焊接口。

随后,记者电话采访了青州市圣洁环保设备科技有限公司一位姓刘的经理。

对于出厂设备没有相关合格证的问题,刘经理解释,“我们的货物是常规产品,不需要鉴定报告。出厂前不质检,安装完后不再质检,发放合格证。产品完全符合1989年的国家标准。”

对于设备上油漆脱落以及有些电焊接口粗糙的问题,刘经理介绍,“有些客户离青州远,我们用铁索绑住货物,在长途的运输过程中,油漆难免会磨损脱落。”

“产品确实存在断裂的情况。货物现在还没正式交付,破损的地方可以换,但是他不能要求退货。”刘经理说,“他要是觉得哪个地方不行,我们就给换哪个地方,直到他对产品满意为止。”

“要想退货的话,只能走正规程序了。”刘经理说,当记者追问怎么才算正规程序时,刘经理说:“去法院解决吧,去起诉我。”

刘经理告诉记者,今年一月初,厂家先后派了两拨人去日照,但是蔡先生一直不让安装,所以双方僵持到现在。

律师说法:

产品出厂前 就应该有相关合格证

山东贤合律师事务所律师贾春雷说,厂家提供的产品不合格,蔡先生有权要求退货。“根据产品质量法的相关规定,产品在出厂之前必须具有相关的合格证。圣洁公司运到日照的产品没有任何合格证,明显是不合法的。”

“按照合同法和产品质量法的规定,出卖人必须对产品的质量负责。”山东律苑律师事务所律师赵世玉介绍,如果销售的是零部件,必须有零部件的合格证;如果销售的是整体产品,必须有整体产品的合格证。如果厂家来日照给安装,必须在安装的同时提供

合格证。“如果因更换零部件造成损失,应该由厂家承担。”赵世玉说。

13日,蔡先生委托贾春雷到青州市质量技术监督局投诉,青州市质量技术监督局工作人员让他手写了一份投诉书,将大体情况简单介绍,交给了稽查科。“我们会尽快解决这件事的。”工作人员说。

18日,记者电话联系了青州市质监局,其稽查科工作人员称目前正在了解相关情况,会对纠纷双方进行协调。

截至目前,青州市质监局还没有给出进一步处理意见。

工行信用卡获评中国第一信用卡品牌

记者今天获悉,由中国工业和信息化部专项扶持的中国品牌力指数调查结果近日在北京发布,中国工商银行信用卡获评中国第一信用卡品牌。这标志着中国工商银行信用卡不仅在发卡数量上领跑国内同业,而且在品牌、渠道、服务等多个方面,获得了市场和用户的认可。

据了解,中国品牌力指数调查项目是中国工业和信息化部专项扶持的中国品牌建设基础工程,是在中国消费者对使用或拥有过的产品或服务反馈意见的基础上进行的独立无偏见研究,是消费者和企业信赖的品牌评价制度,调研结果权威,揭示了各大行业的领先品牌。

工商银行相关负责人表示,该行信用卡获评中国第一信用卡品牌的殊荣,反映出工行信用

卡在广泛的客户群体中拥有了较高的持有率、使用率和认可度,而客户的认可和青睐首先取决于该行多年来快速响应刷卡消费时代客户共性和个性化的需求,积极从丰富产品功能、优化用卡服务环境、拓展惠民措施、构建安全用卡环境等方面着手,有效满足了客户的便利消费和便捷支付需求。

据了解,工商银行信用卡业务在国内同业中一直处于领先地位,截至今年3月上旬,工行信用卡发卡量在国内率先突破9000万张,信用卡客户数近6200万户,已成为亚洲第一大发卡银行。在发卡量快速增长的同时,工行信用卡消费额、透支额等核心业务指标均长期稳居国内同业第一。

在丰富信用卡产品方面,工

商银行根据市场需求和消费者习惯,不断深化产品创新,落实“便民”用卡体验,获得良好口碑评价。作为国内首家推出符合PBOC2.0及EMV标准的金融IC卡的商业银行,工行芯片卡产品近年来不断推陈出新,推出芯片卡在交通管理、铁路客票、社保医保、校园一卡通等多种行业的应用,并不断致力于研发民生领域信用卡产品,通过多币种卡、环球旅行卡、逸贷卡等创新产品,为持卡人提供“衣、食、住、行、游、购、学”全方位商旅服务和实实在在的用卡回馈。

在提升信用卡服务方面,近年来工商银行持续优化信用卡服务网络布局,提升服务效率,努力构建了电话银行、短信银行、网上银行在线客服和电话银行自助语音服务四位一体的信

用卡服务渠道。电话服务20秒接听率始终稳定在90%以上,遥遥领先国内同业平均水平,在“第十一届中国最佳呼叫中心及最佳管理人”评选活动中,荣获“2012-2013年度中国最佳呼叫中心”大奖。

在践行“惠民”举措方面,工行作为境内唯一一家取消全额计息的商业银行,于2009年率先“取消全额计息”,还对持卡人已还款部分给予免息优惠,仅对到期未偿还部分的信用卡透支计收利息,实现了还款期限和还款金额最大范围的优惠,消除了“全额计息”方式对持卡人的影响,受到市场和客户的广泛好评。

在构建安全用卡环境方面,工行通过不断创新风险管理理念,搭建全方位的安全防范机制,为客户安全便捷用卡

及业务稳健发展提供保障。2013年,工行信用卡境内欺诈风险BP值低于中国银联公布的国内贷记卡欺诈风险BP值0.091个基点;工行信用卡境外欺诈风险BP值低于VISA国际组织公布的中国区贷记卡欺诈风险BP值13.09个基点。

工行相关负责人表示,提供安全、便捷、高效的信用卡服务永无止境,工行将始终坚持以市场为导向,以客户为中心,通过渠道升级、产品创新、服务优化等举措,打造出工银信用卡产品优、回馈多、服务精、安全性高的品牌特质,进一步推进信用卡业务的国际化进程,着力为工行信用卡这个中国第一信用卡品牌增添更加丰富的内涵,为广大持卡客户提供更加优质高效的信用卡服务。