



快问快答

市民朱先生:

从团购会上订购装饰材料,当时交了1000元定金,后来去店里订购了2000多元的瓷砖,商家却称不满3000元不给送货上门,但团购现场交定金的时候,对方并没有告知,对于这种情况,作为消费者该怎么办?商家是否违规?

工商部门:

如果双方签订了购货合同,根据合同约定执行,如果是口头约定,建议双方协商解决。另外,商家的此类告知并非强制,并不涉及违法行为。建议消费者与商家签订详细的购物合同,约定双方的权利和义务。

珍藏5年的白酒咋成了空瓶

没有挥发迹象疑是厂家漏装,但无奈酒是亲戚送的,没有小票难维权



本报3月4日讯(记者 秦雪丽) 春节宴请宾客,莱阳市民李先生遇到一件尴尬事,本想让客人尝尝自己珍藏的一瓶白酒,不料打开外包装发现竟是一个空瓶。“当时场面非常不好看,没想到会出现这样的情况。”李先生拨打本报维权热线无奈地说。

李先生介绍,大约在5年前,一位亲戚送了他两瓶白酒,名为“30年五星珍品酒”,酒精度为53度,外包装非常精美,木质礼盒装,里面有两瓶酒和两个酒杯。看着不错,李先生就珍藏了起来,想着留着以后喝,也没有对两瓶酒细细查看。

“后来,我打开喝了一瓶,另一瓶一直珍藏到今年。”李先生说,就在春节期间,几位要好的朋友来了,他便想起了

这瓶“好酒”,便拿出来准备让大家尝尝。但是,打开外包装后,李先生不禁呆了。

“瓶子非常轻,里面好像没有酒。”李先生说,为此,身旁的一位朋友还专门接过瓶子摇晃了几下,一点声音也没有。

瓶中的酒去哪了?李先生说,瓶子包装完好无损,没有任何破损,包装盒内也没有酒水洒漏的痕迹,“我还专门闻了闻瓶盖处,也没有酒精的气味。”李先生说,从外观看,酒水挥发的可能性很小,应该是厂家装酒时漏装了。为了保持原状,他也没有将酒瓶打开。

李先生说,这瓶酒是他的亲戚送的,由于时间太久,他具体也记不清是哪一位亲戚,手中也没有购物小票,面对这

个空酒瓶,如何维权呢?

根据李先生这瓶白酒的外包装显示,生产厂家为贵州省怀仁市茅台镇五星酒厂,但没有标注厂家电话。随后,记者从网上搜索到该厂家电话,拨打后无人接听。

“当初要是仔细看看就好了。”李先生懊悔地说。

据烟台市工商局一位工作人员介绍,春节期间,人们走亲访友,互赠礼品,消费量很大,也有很多潜在的安全隐患,导致投诉量攀升。因为别人送的礼品,当事人手里没有购物发票,即使出现问题,也碍于面子,不好意思告诉对方。

“其实,市民应转变观念,养成维权意识和习惯,让不法商贩无空可钻。”该工商人员介绍。

刚买的冰柜漏水 换货两次仍有问题

本报3月4日讯(记者 秦雪丽 通讯员 张京亮 潘新立)

近日,莱州市朱桥镇村民彭先生到朱桥工商所投诉称,在朱桥镇一家电商场购买某品牌冰柜一台,价值1350元。买回家后不久,发现冷凝管处漏水,找到商家给换了一台新的。然而新冰柜搬回家,彭先生发现新换的冰柜盖走形了,便再次找到商家,商家又给换了一台。本来以为没事了,可彭先生又发现新换的冰柜噪音特大,感觉到对该品牌冰柜失去了信心,找到商家要求退货,但商家拒绝,因而发生了纠纷。

接到投诉后,工商所工作人员到消费者彭先生家及电商商场进行了现场核查,发现消费者投诉情况属实,现在的这台冰柜噪音的确比较大。而商家也是满肚委屈,称从来没见过这么吹毛求疵的买家。

经过工作人员的多次调解,双方最终达成一致意见。商家同意退货,退还彭先生1350元货款。

新买的打底裤,不到7天破个洞

买之前店员直说质量好,让放心购买

本报3月4日讯(记者 王永军) 4日,市民郭女士拨打本报3·15维权热线反映,年前购买了一条打底裤,可还没穿到一周,裤裆部位出现了破洞,随后就要求商家和商场进行处理,但一直没协调好。4日,经本报介入,商家承诺退货。

“打底裤是过年前买的。”市民郭女士说,年前她一直想买条合适的打底裤,就趁着休息时间到百盛三层的一家专卖店买了

一条130多元的打底裤。

郭女士说,她刚生产完,体重有140斤,就担心是否能穿。当时店员告诉她说,肯定没问题,卖出去的打底裤从来没有出现过质量问题,让她放心购买,于是郭女士就结账购买了那条打底裤。

“可还没穿够一周就出现了破洞。”郭女士说,裤子买回去后起初穿着还挺好,但还没到一周就出现了破洞。她就趁年后到专卖店讨说法,但一直没处理好。

4日,记者来到这家专卖店,店长孙女士说,郭女士购买的那款打底裤质量一直不错,从来就没出现过这样的情况,无法确定是什么原因导致的破洞。由于过了三天的退货日期,就提出出钱为郭女士织补下,但郭女士没有同意,当时郭女士情绪比较激动,之后就由商场方面负责调解了。

发稿之前记者得到反馈,商家已承诺为郭女士进行退货。

听讲座买的保健品 吃出问题难退货

本报3月4日讯(记者 秦雪丽)

保健食品一直是老人投诉的重灾区。近日,市民鹿先生拨打本报维权热线,称两年前自己从健康讲座上花了4000元买了一箱保健食品,吃了后却出现头晕、胃疼、眼花等症状,联系到卖家,对方说过来看看,可两年过去了,对方也没露面,最后干脆电话也不接了。

记者了解到,鹿先生买的这款保健食品名为“康胶胶囊”,厂家在秦皇岛,随后记者拨通了商家的电话,但电话已经关机。

吃一堑,长一智,鹿先生说,这次消费让他吸取了不少教训,也提醒广大老人,有病去医院,买药和保健食品到正规药店,不要轻信一些商家的健康讲座,以防上当。

帮你维权

有啥消费窝心事,四种方式联系我们

1. 拨打或发短信至本报3·15维权热线18660568036、15866371030
2. 发送邮件至邮箱qinxueli022@163.com;
3. 关注本报官方微博(可扫描头版二维码),通过新浪微博@今日烟台;
4. 关注“今日烟台”微信公众号(可扫描头版二维码),说出您关于消费维权的那些事。



善举 爱心 正能量

贫病残弱
困境无处不在
乐善好施
爱心需要通道
今日烟台公益版
为您搭建一座传递温暖的桥梁

微博



微信

