



3·15

携手共治 畅享消费

维权热线

18660568036、15866371030

邮箱:qinxueli1022@163.com

新浪微博:@今日烟台

微信号:今日烟台

快问快答

市民张先生:

我去年在芝罘区买了一套房子,并开始装修,但春节前下了几场雨,楼房墙面漏水,把家中装修好的墙面给泡了,我该找谁负责,这栋楼的很多业主都受到损失,这个外墙的维修,又该谁负责?

山东中亚顺正律师事务所付磊:

按照法律相关规定,自交房5年之内,都属于房屋保修期,如果楼房主体框架、墙面等出现质量问题,开发商有义务负责维修。

另外,目前买房时业主都会交房屋维修基金,如果超出保修期的话,业主可集体向住建部门申请房屋维修基金,进行维修。

坑你没商量:

实木地板成了大花脸

“原厂原装”是幌子

碧玺手链不合格

花148万买房车,甲醛竟超标5倍

市消协公布2014年十大典型投诉案例,指导消费者日常维权

本报记者 秦雪丽 通讯员 姜黎明

花高价买辆房车,不料甲醛超标了;买个贵重首饰,经检测是不合格产品;外出旅游散心,不料途中受伤了;兴高采烈装修新家,实木地板竟是一堆尾货……随着“3·15国际消费者权益日”的临近,烟台市消费者协会对外公布了2014年烟台消费投诉十大典型案例,希望能给您平时的生活消费带来警醒和启示。同时,本报3·15维权热线也一直开通中,如果您有什么问题和疑惑,欢迎来电咨询,我们将展开调查。

网购血压计不准 想换货成难题

本报3月3日讯(记者 王永军) 市民于先生本身有高血压,前段时间在淘宝网上买了一款电子血压计,拿回来一测却显示结果正常,原来是血压计有问题,于先生想换货,却遭遇了难题。

“电子血压计是从一家叫上海天然幸福健康店的淘宝店铺买的。”于先生说,自己有高血压,结果一测量却正常。为此,于先生又买了一款血压计,才发现问题出在哪,原来从网上买的那款血压计数值和正常值差了20个单位。随后他就开始联系卖家,结果卖家一直没回音。

于先生告诉记者,当时店铺宣传上承诺30天包退,5年包换新,终身保修,结果出了问题却没人受理。他又联系了血压计的生产厂家,厂家承诺可以换货,但需要于先生承担往返运费。

针对于先生的问题,记者咨询了烟台市消协工作人员。据介绍,近年来,电视购物、网络购物等新型消费方式越来越受市民欢迎,但同时存在产品质量差、售后无保障、异地维权难等问题。消协工作人员建议,市民网上购物时尽量选取口碑较好的网站。

宽带没装成 退费等了两个月

本报3月3日讯(记者 王永军) 去年12月,市民牟先生通过长城宽带一家营业厅办理了宽带业务,交费后因故申请取消业务。当时宽带压根没开通,想退费却被一推再推。

“当时是想往单位宿舍拉宽带。”牟先生告诉记者,他住在文化路附近的单位宿舍,去年12月,通过长城宽带北大街营业厅申请宽带业务并交了749元,但在宽带安装过程中却遇到了麻烦。

牟先生说,单位门前没有长城宽带的线缆,需要从附近居民楼拉过来。他通过一位朋友打听,由于距离远,这样一来网速会受到很大影响。所以他决定不安宽带了,今年1月份向长城宽带方面提出了申请。长城宽带也受理了牟先生的请求,并要去了相关的资料。但是一直等到3月份,钱愣是没退回来,牟先生很生气。期间牟先生多次询问,一直没有结果。

2日,记者来到长城宽带北大街营业厅采访此事,但工作人员称负责人外出,无法回复。3日下午,牟先生告诉记者,长城宽带的工作人员和他联系了,承诺尽快退费。

新买的房车有异味,历时11个月商家终退货

2013年底,芝罘区王先生在省外一家4S店买了一辆房车,价款148万元,由于车内异味太重,便向销售方提出退车要求,销售方称该车有进出口检验检疫局的检验合格证,不存在质量问题,拒绝退车。双方僵持10个月无果,王先生投诉到了烟台市消协。

此案涉及异地维权,考虑到该案案值较大,消费者受损程度较严重,市消协投诉中心在向省工商局消费者投诉中心与中消协汇报沟通后,决定受理。经请示中

消协同意,投诉中心与汽车经销商属地消协联合办案。

投诉中心工作人员与王先生一起来到省级环境检验中心,检验该车内的环境指标。经检验,所有被检项目都超标,其中甲醛的指标超过了5倍。工作人员将检测报告提交给了4S店,但4S店以“有进出口检验检疫局的随车检验单”为由,拒绝商讨退车。

对此,消协工作人员介绍,进出口检验检疫局的随车检验单是对车辆的机械性能、安全性能检测的文件,并不包括对

车内环境质量的认定。但4S店提出,除非有进出口检验检疫局的文件说明,否则不会退车。

随后,该进出口检验检疫局给予极大配合,出具了法律文书,证明签发的随车检验单不包括车内环境项目,还向该车的进口商发出司法建议,建议在今后进口该型号车辆时,应考虑车内环境符合国家标准。

经多次协商,4S店终于接受调解意见,同意原价退车。历经11个月后,148万元的购车款终于回到了王先生的手中。

2 实木地板成了大花脸

2014年11月20日,消费者刘女士在芝罘区某装饰商场购买了一品牌的纯实木地板,安装后发现色差太大,和经销商沟通,经销商以国家没有地板色差标准为由不同意退换货。刘女士便投诉到市工商局消费者投诉中心。

为找出原因,工作人员对比刘女士家剩余的边角料发现,地板用料最少有五个批次,初步断定,经销商卖给消费者的地板是尾货。经多次协商,商家答应无条件退货。

3 10万元买来“不合格”手链

2014年11月,龙口市消协接到王女士的投诉,称其花费近十万元,在一家购物中心玉器专柜购买的标注为碧玺手链的商品是水货,成色与价格不符。王女士虽然持有该商场的购物发票,但商场称“贵重首饰玉石类产品售出后无质量问题不予退换”。

经协商,双方同意依法委托检测机构进行检验,检验结果显示产品不合格。最终,该购物中心给王女士进行了退货处理。

4 电动车骑着骑着自燃了

2014年3月份,莱州市驿道镇的刘先生购买了一辆价值2200元的电动自行车。8月26日,刘先生骑电动车回家,途中电动车突然自燃,电瓶损坏严重,车架轻微变形,所幸人没事。因为电动车还没出保修期,电动车销售部只答应给换一组电池、维修车架,刘先生对此不满来到莱州市消协投诉。

通过综合分析,电动车之所以自燃,很可能与刘先生长时间持续使用电动车再加上放置太阳下暴晒时间过长有关。经调解,由生产厂家为刘先生更换了一辆其他型号的崭新电动车。

5 坑爹的“原厂原装”

2014年,莱州市董女士到一家4S店更换汽车减震器,当时销售人员说是原厂原装,保障质量。但在随后的开车过程中,车辆经常出故障,董女士遂开车到济南进行检测,发现减震器并非原厂配件,使用中导致车辆内部件严重磨损。董女士找到4S店要求赔偿遭拒,来到莱州市工商局虎头崖工商所投诉。

经调查,董女士反映的问题属实。经调解,4S店给更换了原厂减震器,另外补偿董女士经济损失300元。

6 教练指导不当 健身成“伤身”

蓬莱市孙女士于2014年11月在某瑜伽馆办理一张健身卡,价值1800元。上了两节课后,孙女士觉得右腿特别疼,教练告诉她刚开始练瑜伽都有些不适应,过些日子就会好。于是孙女士又上了两节课,腿疼不但没好反而颈椎和膝盖也开始疼了。经医院诊断为韧带拉伤和颈椎病,最少需要一个月的理疗才能好转。孙女士认为,教练指导不当,瑜伽馆应承担责任,要求退卡并赔偿医药费2000元。遭到拒绝后,孙女士投诉到了蓬莱市消协。

经调解,经营者将办卡的1800元退还给了消费者。

7 跟团旅游脚受伤

2014年8月份,蓬莱市民迟女士母子二人参加一旅行社组织的内蒙古大草原旅游,途中迟女士的孩子走到一服务区厕所门口时,门上的玻璃突然掉下来砸到了孩子的右脚,血流不止。当地医生诊断后建议立即转到大医院治疗。迟女士母子搭乘飞机飞回烟台蓬莱,经治疗,孩子病情有所好转。迟女士认为孩子在旅游途中发生事故,旅行社应负部分赔偿责任,遭到旅行社拒绝,迟女士将此事投诉到蓬莱市消费者协会。

经调解,旅行社一次性给迟女士退还旅行费用、回程机票及各项赔偿共计3200元。

8 洗浴城里摔骨折

2014年2月26日,林女士与朋友来到龙口黄城某洗浴城洗澡,因该洗浴城所铺防滑垫连接不全,林女士踩上去后失去重心当场摔倒,造成右侧胳膊骨折,住院长达一个半月,花去医疗费4000多元。林女士多次找到该洗浴城要求赔偿,屡遭推脱后,林女士将此事投诉到龙口市消协。

经调查和调解,洗浴城一次性赔偿林女士医疗费2000元。

9 手机莫名被开通“最低消费”

2014年3月26日,牟平区的李女士接到一条短信,称申请的“最低消费38元业务”已办理成功,但李女士本人并没有办理过该业务。李女士认为通讯公司存在欺诈行为,决定到消协投诉。

经调解,该通讯公司为李女士充值电话费500元,并取消了最低消费业务。

10 干洗变水洗裙子掉色

2014年4月底,邱女士向栖霞消协投诉,刚买几天的价值2000元的裙子被干洗店“水洗”了,裙边褪色,商家还不给赔偿。经调查,邱女士送裙子时明确要求“干洗”,经营者却擅自改为“水洗”,并造成裙边褪色。经调解,经营者向消费者赔偿500元。