

一家店坑了两家人

消费者:嘉禾乐天的“火星人”售后太差劲



□通讯员 李斌
□本报记者 秦雪丽 李娜
实习生 王娅

前阵子,市民王女士在幸福嘉禾乐天买了2万元的沙发,商家迟迟不发货还玩失踪。这次,幸福嘉禾乐天一家店又玩失踪。

两个人叫同一家店给整郁闷了!市民朱女士和迟先生都在幸福嘉禾乐天火星人厨具店买了套整体厨具,都花了两万元,可气的是,厨具都出了毛病。更让两位消费者头疼的是,问题还没解决,专卖店竟找不到人了!

投诉一>>> 安装的实物 与设计图不一样

谈到家中的厨具,朱女士苦不堪言。2012年6月份,她在路上接到一则宣传广告,说在幸福嘉禾乐天有个厨具展示,现场有很大的优惠活动。考虑到自家水槽经常堵塞,早就想换厨具的朱女士便赶赴现场参观。

“当时厨具就摆在卖场大厅展示,看起来都不错,包括无烟灶、水槽、净水器、小厨宝等一套产品。”朱女士现场交了2000元,定了这套火星人品牌厨具。几个月后,工人上门安装,朱女士又付了17000元,剩下3000元没有支付。

厨具安装好后,朱女士不禁有点懵了:厨具安装后的样子与设计图相差很大。在朱女士提供的设计图上,记者看到,墙上的橱柜设计为竖门,且分多个层次,现实的橱柜门却是上下结构的横门。

“放东西很不方便。”朱女士认为,对方的安装很多地方都不合理,比如水槽下面的小厨宝无法连接到插盘,成了摆设。



▲“火星人”店里不见销售员。
记者 李娜 摄

▶无烟灶一侧的触摸开关已经坏了。记者 秦雪丽 摄

朱女士本来想等商家完全安装好后,再支付剩余的钱,但想不到,工程还没有结束,工人就撤了。厨具用了一段时间后,无烟灶上的一排触屏开关失效,抽油烟机上的灯也不亮了。

朱女士多次找商家协商,希望给维修,对方却以货款没交齐为由推脱不来,就这样耗了大半年。“太差劲了!”后来有人告诉她,这家店撤柜不干了。“如果是真的,那我的厨具该由谁来负责售后?”

投诉二>>> 小厨宝拿走了 却迟迟不退钱

无独有偶,迟先生也遇到了这种情况。2012年中下旬,迟先生也在幸福嘉禾乐天火星人厨具店买了一套整体厨具,包括无烟灶、抽油烟机、水槽、小厨宝等,花费2.2万元。

工人上门安装后,迟先生就发现了问题,小厨宝漏水了。迟先生联系商家,售后人员上门检查后没有查出原因。“经协商,商家答应退货并取走了小厨宝。”至于货款能退多少,双方却没有达成一致。

奇怪的是,商家一直拖延,“东西拿走了,钱到现在都没退。”

迟先生说,这套厨具还出了很多毛病,比如商家说炉灶是不

锈钢的,现在却爆了皮,此外,在燃气管道的安装也很不合规。

出现问题后,他多次致电对方售后,希望给调整维修,但对方还是拖延,不上门服务。后来干脆不接电话了,发短信也说在开会。

记者调查>>>

多月不见销售者 厨具电话一层灰

13日,记者来到嘉禾乐天幸福店,在二楼指示牌上看到了“火星人”的名字。按照嘉禾乐天的分布,记者找到了“火星人”,却没见到销售员。

火星人无烟灶的卖场内摆着几套厨具,左侧还挂着销售登记表,上面写着多个小区的消费者购买了“火星人”的商品。茶几上放着客户联系簿,办公桌上有电话……从外面看,“火星人”和周边的厨具销售场没有区别。进店仔细看却很不一样:用手一摸陈列的火星人无烟灶、沙发和电话,上面都有一层灰尘,应该很久没有擦过了。记者在火星人无烟灶店内转了5分钟,一直没有见到销售员。

“很久都没见到他们家的店员了,年前就没人了!”附近其他品牌的厨具销售员说,这家店的厨具一直在这里摆着,不知道还干不干了。

也就是说,如果消费者想买这家的厨具,或者需要售后服务,在这里是找不到人的。

商场回应>>>

嘉禾否认跑路 承诺负责售后

“‘火星人’跟我们商场签订的合同没有到期,没人说不干。”嘉禾乐天幸福店的一位负责人陈先生否认了消费者口中的“商家跑路”一说,并说,14日,“火星人”的大区经理和工商所以及嘉禾乐天的工作人员将一同到消费者家中,协商解决问

题。陈先生说,火星人无烟灶大约是在2009年入驻嘉禾乐天的,“火星人”的老板常年不在烟台,店里主要由销售员负责。至于为何店里无人负责,先生说那是商户经营问题,商场并不十分了解。

朱女士曾质疑,“火星人”存在质量问题,售后也不解决问题,嘉禾乐天商场没有起到监督的作用。先生说,关于火星人的资质问题,他们都核查过,没有问题。

“如果出现商家撤离的情况,嘉禾乐天会保证商品的售后服务。”先生说,嘉禾乐天会通过售后服务,“拉住”客户。商场和商家间也有相关约定,不会发生销售后没人管的情况。

3·15 维权

让消费更安全

热线电话 967066
新浪微博 @今日烟台

手机: 18660568036

孩子拿钱买电脑 家长退货遭拒绝

□通讯员 徐海涛
□记者 秦雪丽 报道

本报3月13日讯 近日,牟平工商分局接到一位消费者投诉,孩子擅自用压岁钱买了一部平板电脑,共花2300多元。家长想退货,但因发票、包装丢失,商家拒绝处理。

牟平区宋女士的儿子今年14岁,过年收了5000多元压岁钱,春节刚过不久,宋女士看到儿子每天抱着一个平板电脑玩游戏,儿子说是借同学的临时玩玩。

“当时我们夫妻俩谁也没在意,可后来发现不对劲,仔细一盘问,居然是他自己用压岁钱花了2300多元买的。”宋女士带着孩子拿着平板电脑找到商家,要求退货。可当初买电脑时,由于害怕父母知道,宋女士的儿子在买电脑时将发票、外包装都随意丢弃了,商家以此为由不给宋女士办理退货。

宋女士投诉到牟平工商部门。宋女士认为,一个14岁的孩子拿着2300多元压岁钱消费,已经超出了与他年龄、智力相适应的民事活动范畴,根据法律规定,应当征得法定代理人即父母的同意。

在工商人员的协调下,商家为宋女士做了退货处理。

工商部门提醒家长,如果选择让孩子支配压岁钱培养理财观念,家长也要参与其中,引导孩子合理消费、正确消费。同时呼吁商家,在遇到无家长陪同的未成年人购买电脑、手机等电子消费类商品,要仔细询问,谨慎对待。

烟台嘉利达拍卖行有限公司

拍卖公告

2013年4月2日上午9时,我公司公开拍卖以下标的:

1、莱州市和盛织布有限公司房地产。该房地产位于莱州市驿道镇驿道村,建筑面积约11214.45平方米,土地使用权面积约85.28亩。拍卖保证金:贰佰万元整
2、东方红-LX950拖拉机一辆、旋耕机一台。拍卖保证金:壹万元整。

拍卖保证金到账时间:2013年4月1日11时前到本公司指定账户

展示时间:自公告之日起
拍卖地址:莱州市南阳河东路988号

咨询电话:0535-2216574

2013.3.14