

床没买成,富尔玛咋还收“服务费”

要发票还要自己缴税,想退货被告知要交2000元,这让市民既无奈又犯愁

□本报记者 秦雪丽 实习生 王娅
qlwbxjl@vip.163.com

花了一万多元购买实木床,没想到产品竟是实木颗粒,货还没收就让签字验收。想要发票,商家让消费者自己缴税。想要退货,商家要扣2000元的“服务费”……最近,市民张林(化名)摊上“大事”了,从富尔玛家居卖场买了一款床,结果接踵而至的麻烦让她既头疼又无奈。

万元购买实木床 货没来就让签字验收

准备装修的张林在富尔玛家居卖场一专卖店购买了一款床。“购买时,商家称这个床是实木材质,床是国内的,床垫是进口的。”张林介绍,当时她交了200元定金。一段时间后,又交上了剩余的10500元,卖场开了收据。

2012年,张林再次来到该商家,发现当时看的样品床有一处损坏,仔细观察了一下损坏木板面,张林不禁有些担心,“从材质来看,并非实木,而是实木颗粒板。”张林说,发现问题后,她与商家交涉,不料对方却称所谓的“实木”就是实木颗粒,并非她理解的实木。

张林有种上当的感觉,认真查看合同后发现有很多疑点。在合同中,记者发现上面只标注了床垫、床体、床品等产品,却没有详细标注产品的材质。更奇怪的是,张林在客户验收单后确认签字一栏还签了名字。

对此,张林称,签订合同时,都是店内人员指导,“当时我还疑惑,但他们说签字就行,没有问

题,并称何时需要床,提前一周打电话,便可送到家中。”

要发票得自己缴税 想退货竟扣“服务费”

张林说,发现问题后,她就拒绝了商家供货的要求,与商家多次理论,但由于合同上没有标注产品材质,也让她在维权时感到很尴尬。后来与商家协商,对方答应可以以给换成全实木的床,也可以加长床的长度,但前提是加1000元。

“感觉这个方案也可以。”张林说,她同意了,但考虑到消费安全问题,她提出索要发票,并希望商家出具床垫的进口报关单等手续,然而,提到发票,商家有点不愿意,称如果索要发票,需要自己缴纳相应的税。

“开发票都是商家缴纳税款,怎么还施加给消费者?”张林有些疑惑,并拒绝了商家。对此,商家又拿出了一套解决方案,称可以退货,但消费者需要支付一定费用,因为提供了服务。

张林说,商家刚开始向她索要5000元的服务费,后来又改成2000元。对于商家所谓的“服务



张林购买家居产品的合同。记者 秦雪丽 摄

费”一说,张林觉得很无厘头。断断续续,拖到现在,张林的投诉也没解决。

卖场售后人员介入 今天下午调解处理

在张林提供的合同中,记者看到背面的顾客须知中清楚地写道:甲方在商品送货之前签订合同之日起,7日内不满意可办理产品退换货(特价处理品、定制商品除外),7日后若非质量问题要求退换货的,已付乙方合同定金不退。

从这一条款来看,张林当初交了200元定金,目前出现退货问题,商家可以不退200元定金,而

所谓的2000元又是哪来的?带着疑问,记者陪同张林来到富尔玛家居卖场,专卖店只有一位销售人员,负责人并不在店中。

随后,记者来到卖场的售后服务部,在听张林介绍了相关情况,一位工作人员介绍,她要和专卖店负责人落实一下,便离开了办公室。十多分钟后,该工作人员称,目前,专卖店负责人不在卖场,对于张林的投诉,需要联系商家,三方一起好好协商解决。

最后,消费者联系了商家,并定在19日下午2点,消费者、商家、卖场三方针对此事进行协商解决。

经销商不在,火星人厂家赶来维修

□记者 秦雪丽 报道

本报3月18日讯 近日,本报报道了幸福嘉禾乐天火星人厨具出现售后难的问题,受到不少读者关注。针对此事,火星人无烟灶厂家的一位大区经理亲自赶到烟台,处理解决此事。火星人厂家也将对此事通过本报给予回应。

前几日,本报曾报道市民朱女士和迟先生在幸福嘉禾乐天购买了一款火星人无烟灶,在使用过程中,发现安装和产品存在一些问题,多次联系商家售后,对方总是一拖再拖,迟迟都没给予解决。

对此,本报联系到幸福嘉禾乐天卖场以及工商部门,卖场人

员联系到火星人厨具的厂家人员,大区经理肖先生赶到烟台,对此事进行了处理。肖先生告诉记者,得之出现问题后,他们赶紧赶到了烟台解决此事,“火星人厨具在业界是一种比较新的产品,近几年发展速度很快。”对于烟台售后服务方面出现的事情,他们也感觉不应该。

肖先生介绍,3·15期间,他们公司曾在很多城市举行促销活动,这次投诉问题的报道,对他们的影响很大,一些顾客看到报道纷纷要求退货。

针对发生的投诉问题,肖先生介绍,可能是经销商和消费者在沟通上产生了误会。肖先生介绍,目前的这个火星人厨具店正准备搬



朱女士家的橱柜正在进一步的调整中。记者 秦雪丽 摄

家,由经销商的模式转为厂家自营,期间,经销商又出国了,所以在和消费者的沟通上产生了一些问题。

同时,肖先生称,火星人厂家很注重服务,消费者也可以放心购买产品。对于他们的产品,他们

都会负责。目前,朱女士家厨具出现的毛病已经维修好,橱柜也正在重新调整安装。由于迟先生提出的条件比较特殊,他们需要和厂家进行沟通,在25日之前,会给消费者一个说法。“针对此事,厂家19日会进行回应。”

没水也不通电梯 婚房让人咋装修

山水龙城延期交房一个月,交房后设施不完备愁坏业主

□记者 李园园 报道

本报3月18日讯 “房子交了一个多月了,至今水也上不去,电梯也不行,都没法装修,真让人上火。”18日,家住山水龙城A-2号楼的业主王先生拨打本报热线967066反映,开发商延期交房1个月,如今交了房各种设置没弄好,

还是不能装修。王先生从兜里掏出购房合同告诉记者,购房合同里明明写着,2012年12月30日前交房,而且房屋交付时用水开通。“2月初,开发商才让去办理交房手续,而且新房子没有水。”王先生说,他所在的楼层比较高,交房后水一直上不去,而且电梯也不运行,想装修都

没办法。“孩子等着结婚用房,本想过了春节就准备装修房子,结果到现在还不能装,真让人上火。”

“开发商延期交房,不但承担违约责任,而且还给业主带来这么多麻烦。”王先生说,2月初交房时,不但因为延期交房免去一点物业费,而且还从2月1日算起收取。“物业费都交了一个多月

了,白交了,至今也不能上去装修,而且楼前面的路也没有修好。”

18日,记者来到山水龙城A-2号楼前看到,周围的路面有的还没硬化,而且电梯也无法通行,一直处在“检测”状态。物业一位工作人员称,估计过两天,自来水就能弄好。

马上就评

3·15过后 投诉仍不断

看完央视3·15晚会,很多消费者坐不住了,周末两天时间,400多位消费者把电话打到烟台市产品质量监督检验所,要求对周大生珠宝等黄金饰品进行检测。

《消费者权益保护法》已经实施了近20年。现实生活中,消费者的权益却仍然经常被侵犯。延期交房,办不下房产证,交房后配套设施不完善;房子装修好了,买的家具又出现问题。甚至买个黄金饰品都不踏实。一听到周大生珠宝涉嫌的消息曝光,400多人忙着去检测,消费者想要一个安全的消费环境就那么难吗?

就目前来看,在维权路上,似乎仍然主要靠消费者“施展拳脚”,而维权成本又太高,有时为追回一只鸡,不得不杀掉一头牛。就像购买周大生珠宝的市民一样,虽然心里不踏实,但一听检测要花三五百元,他还是放弃了。

归根到底,消费者是不想去打官司的,但消费者的怨气吞声,只能让商家侵权越来越猖獗。维权成本过高,最终导致违法经营者明知有错却不用担责,这个漏洞要在制度上堵住,不能让违法经营者占到任何便宜。

本报记者 梁莹莹

6879078 本周主推

众德庄园 绿色健康米10千克 商超价 90元 直销价 80元 限购 5袋	法国卡斯特 进口原瓶特酿红葡萄酒 商超价 258元 直销价 168元 限购 5瓶	诚招合作伙伴 联系电话: 15253522272
希腊阿格利斯 初榨一级橄榄油 500ML 商超价 75元 直销价 48元	金龙鱼非转基因 压榨花生油5L 商超价 129元	通德典藏 纯米酿造52° 商超价 270元
泸州老窖 中国第一窖的品味古雅珍藏铁盒 45° 商超价 150元 直销价 110元	泸州老窖 中国第一窖的品味古雅金卡 45° 商超价 129元 直销价 99元	泸州老窖 中国第一窖的品味古雅珍藏 33° 商超价 99元 直销价 79元
泸州老窖 中国第一窖的品味古雅典藏 52° 商超价 489元 直销价 389元	海之蓝 38° 商超价 226元 直销价 178元	海之蓝 52° 商超价 226元 直销价 198元
玲珑白玉汾酒 40° 商超价 138元 直销价 98元	玲珑玫瑰汾酒 40° 商超价 138元 直销价 98元	金象竹叶青 38° 商超价 128元 直销价 98元
多功能车桶 商超价 129元 直销价 69元 内含两个	高档茶具 商超价 99元 直销价 39元	泸州老窖 中国第一窖的品味古雅典藏 45° 商超价 279元 直销价 199元
汾酒蓝瓷 53° 商超价 238元 直销价 208元	汾酒红瓷 42° 商超价 218元 直销价 190元	

烟台好报商贸有限公司 也可联系本报工作人员 订购电话 0535-6879078 15563860633 厂家直销 品质保证 一份也团购 一份也送货

鼎喜婚庆&欢乐谷喜宴酒店打造婚庆联盟平台
——烟台唯一可分期付款的婚庆产业平台

不花家里一分钱, 婚庆、珠宝、喜宴、酒水、婚纱等统统分期付款啦!

欢乐谷喜宴酒店拥有烟台最大的户外天然草坪婚礼圣地。室内一楼能容纳婚宴50桌, 2楼20桌, 现推出2013省心套餐: 赖茅白酒、张裕帕罗美干红葡萄酒、青岛啤酒、百事可乐、喜糖、喜饼、茶叶等全部赠送。

欢乐谷: 芝罘区上亦西路南首200米, 塔山游乐城西门, 塔山滑雪场
喜 电: 6096666, 6097777, 15563883999 鼎喜婚庆: 6095977, 13355352077

十万元寻民间品酒高手, 十六地市初赛火热进行中, 普通消费者均可报名。

第二届山东省百姓品酒大赛

谁是烟台品酒王?
周六即将揭晓

烟台开赛时间: 2013年3月23日
地点: 烟台市芝罘区塔山路36号烟台欢乐谷酒店
咨询电话: 18663878225
主办: 山东省白酒协会 山东省糖酒副食品商业协会 齐鲁晚报 承办: 山东省白酒品牌推进委员会