

“双十一”维权直通车

网购无甲醛鞋柜晾十天还熏人

退货反倒搭上三百多,网购再现异地维权难

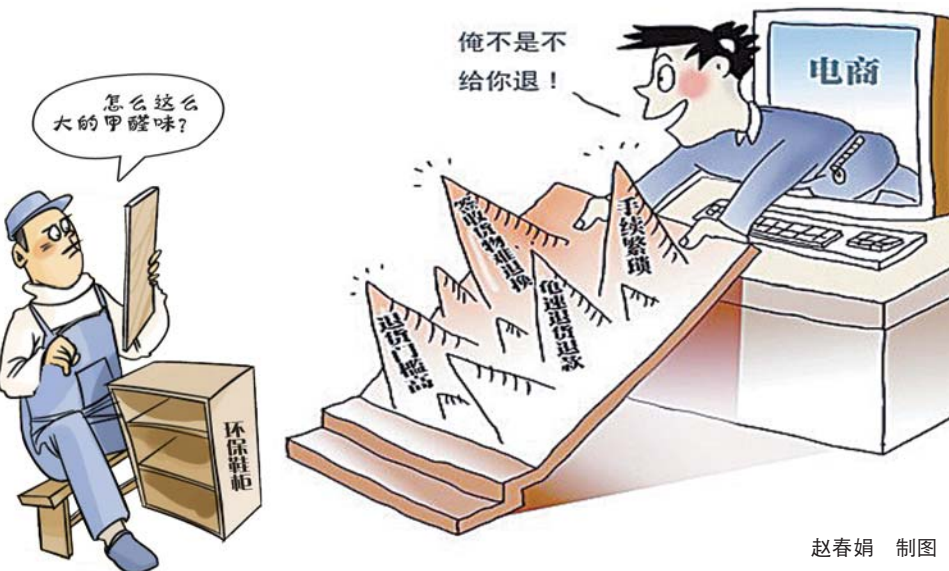
本报泰安11月13日讯(记者 赵兴超) 钟先生网购的无甲醛的环保鞋柜,收到后晾了十天还有味,他无奈搭上三百多元运费及折损费用,卖家才同意退货。13日,市消协工作人员表示,因网购要求属地管理,本地消协“有劲使不上”,提醒消费者看明产品质量再网购。

12日,泰城市民钟先生拨打本报热线反映,不久前从网上购买一个简易鞋柜,花了800元。鞋柜虽简单,但店家承诺无甲醛免喷漆钱。钟先生挑选了多家网店的产品,最终被商家宣传的无甲醛吸引,付钱买下。

鞋柜在钟先生付钱后没几天就送到了,钟先生拿回家打开包装却发现,号称无甲醛的环保鞋柜有很大味道,混杂着油漆、甲醛等。“一开始我寻思可能是木头的特殊味道,放几天就好了。”钟先生先把鞋柜放在了阳台通风处,晾了三天气味不见减轻,他又把鞋柜放在楼外,连续晾了七八天,拿到屋里味道依旧很重。

没办法,钟先生联系网店退货,网店工作人员表示,可以退货,但运费自理。钟先生花了150多元运输费,网店收到退货后称有一个角碰掉了,又扣了200元折损费。钟先生越想越憋屈,向淘宝提出了投诉,经过调查淘宝为其补偿了50元退货费。

12日,钟先生向泰山区工商和消协投诉网店虚假宣传,但因网店注册地为菏泽,只能转至其所在地消协受理投诉,至今钟先生也没有接到调查处理答复。



赵春娟 制图

“双十一”过后投诉多 近半问题涉及网购

本报泰安11月13日讯(记者 赵兴超) “双11”网购潮结束,消费者网购的货物陆续到货。因为网购无亲自体验等特点,产品质量问题、退换货纠纷等时有发生。13日,记者从泰安市消费者协会工作人员表示,目前接到的消费咨询和投诉已经初露“双11”的端倪,网购投诉已占到近半数,包括价格明降暗升、实际产品与图文不符、缺货取消订单、假货、

退换货设置门槛等。

泰城李女士11日凌晨抢购到一盒美白化妆品,网店宣传为了“双11”从198元直降到98元。而在13日,李女士从同学网购历史中发现,这款产品十月份的原价才88元,她感觉上当了。消费者张先生的遭遇也让他气得不得不打了12315投诉,熬夜抢到的三个产品中,有两个在12日被告知因为缺货被迫关闭,害得他白白熬夜。

宗国表示,消费者“双11”网的购货物陆续到货,投诉会集中出现。对消费者来说,国家相关法律所规定的属地管理原则,让本地消协有劲使不上,消费者只能通过网店当地消协投诉。

根据新修改的《消费者权益保护法》,消费者在网购方面有了一些更为有效的权益保护规定。对于投诉中的焦点——退换货,消法明确规定:消费者有权自收到商品之日起七日内退货,且无需说明理由。但以下情况除外:消费者定作的、鲜活易腐的、在线下载或者消费者拆封的音像制品、计算机软件等数字化商品等。消费者通过网络交易平台购买商品,当权益受到侵害时,除了网店,还可以向销售者或者经营者要求赔偿。

泰安市消协工作人员说,对于网购这类经常出现问题的形式,消费者最好在正规平台购买,退换货问题提前说清双方责任并留下记录,保留好商家对商品宣传的页面以备投诉虚假宣传,不要绕开有信誉的交易平台私下与卖家交易,过低价格商品尽可能不买,收集保留所有交易记录、聊天记录和票据。另外,对于网店回避消费者等情况,且网购平台不能提供销售者的真实姓名、地址和有效的联系方式,消费者还可以要求平台提供者先行赔付。

宗国还表示,部分商品如家具等应尽量从实体店购买,对于需要鉴定质量的产品,应当要求店家出示相关检测证明,同时出现问题后,也要向网店平台提出维权要求,最大限度保证个人合法权益。

异地维权困难不少 消协教您几招维权

宗国表示,消费者“双11”网的购货物陆续到货,投诉会集中出现。对消费者来说,国家相关法律所规定的属地管理原则,让本地消协有劲使不上,消费者只能通过网店当地消协投诉。

根据新修改的《消费者权益保护法》,消费者在网购方面有了一些更为有效的权益保护规定。对于投诉中的焦点——退换货,消法明确规定:消费者有权自收到商品之日起七日内退货,且无需说明理由。但以下情况除外:消费者定作的、鲜活易腐的、在线下载或者消费者拆封的音像制品、计算机软件等数字化商品等。消费者通过网络交易平台购买商品,当权益受到侵害时,除了网店,还可以向销售者或者经营者要求赔偿。

泰安市消协工作人员说,对于网购这类经常出现问题的形式,消费者最好在正规平台购买,退换货问题提前说清双方责任并留下记录,保留好商家对商品宣传的页面以备投诉虚假宣传,不要绕开有信誉的交易平台私下与卖家交易,过低价格商品尽可能不买,收集保留所有交易记录、聊天记录和票据。另外,对于网店回避消费者等情况,且网购平台不能提供销售者的真实姓名、地址和有效的联系方式,消费者还可以要求平台提供者先行赔付。

宗国还表示,部分商品如家具等应尽量从实体店购买,对于需要鉴定质量的产品,应当要求店家出示相关检测证明,同时出现问题后,也要向网店平台提出维权要求,最大限度保证个人合法权益。

感谢30万车主信赖之选

携8重豪礼感恩回馈

购荣威350

0负担 享2年0利率

0担忧 5年或10万公里

荣威350

荣威350

全时在线中级家轿

百年品质 皇家御用品牌!

有智慧 更有实惠

荣威350以C-NCAP 5星安全和1星InkaNet 3G智能行车系统,打造先进的6星数字科技安全。以坚固车身打造坚不可摧的安全堡垒,并能随时洞悉前行状况化解危机,让您和家人尽享安心无忧。即日起至2014年12月31日,购车即享5年或10万公里质量担保,更有2年0利率金融政策,详情请洽荣威当地经销商。

越级空间

2650mm轴距 超宽后排空间

越级安全

★★★★★ 荣威350获五星安全评级 C-NCAP 5星

越级防护

ABS+EBD+CBC+BA+TPMS 多重安全保护 LDC 智能力驱动系统

越级科技

InkaNet 3G智能行车系统

慧生活

宅捷修

全国首创家轿式汽车售后服务 城市到家 专业维修

泰安双龙汽车销售服务有限公司

泰安市泰山大街北方车辆东路南88米(双龙店) 泰东路泰山国际汽车城车管所南500米(汽车城店)

电话:0538-3098888 电话:0538-6805999

上汽集团 SAIC MOTOR