

“德国马桶”故障频出,仔细一看竟是国产

市民认为涉嫌虚假宣传要求“退一赔三”,监管部门已介入调查

文/片 记者 钟建军 杜晓丹

消费者反映：
多次维修未解决问题
且换件费用昂贵

王先生称,他2018年花25000元在烟台红星美凯龙(建材店)一楼的德国唯宝店铺订购了一款型号为V03C4001的“德产”马桶,2019年安装后于2020年投入使用,之后多次出现故障,维修价格高,体验感不好。

“使用没多久时间马桶就出现问题,因为是在保修期内,经销商给免费更换了马桶盖。”王先生说,2021年初,该马桶的遥控控制面板上不断有故障代码,经销商派维修人员上门检查后称,故障是局部清洗的喷嘴被腐蚀,换件的费用在5000元左右,因为从德国发件时间会很长,也不是主要功能件,他就没有修,一直将就着用。

2023年春节后,王先生发现马桶冲水后的噪音很大,他直接与官方客服联系,维修人员上门检查后称,是水压的问题。1月25日,马桶出现漏水问题,他和经销商联系后,对方派维修人员上门进行了检查。“不仅没有解决漏水问题,马桶还不能正常使用了。”王先生称,维修人员说压力包坏了,更换两个的费用是11400元,这让王先生难以接受。

王先生寻思找出说明书来看能不能找到是哪里出的问题,结果在一份英文版的说明书上,发现这款马桶的产地为厦门。王先生表示,他是冲着“德产”才购买的马桶,当时经销商店内马桶旁的价签上都标注着产地是德国。他认为,经销商在销售过程中,隐瞒智能马桶的实际生产地为中国厦门,宣传产地为德国,涉嫌虚假宣传欺骗消费者,要求商家“退一赔三”。

“2018年花25000元买了一款德国唯宝的马桶,没想到买回来一个大麻烦。”近日,家住烟台市芝罘区的王先生向齐鲁晚报·齐鲁壹点记者反映,他购买的“德产”马桶使用两年多经常出现故障,如今已不能正常使用,并且他偶然发现“德产”马桶竟是国产的,产地为厦门,认为经销商在销售过程中存在欺骗消费者的行为,请记者予以关注。



王先生翻出一份英文版说明书,发现标签上面标注的马桶产地为厦门。

经销商回应：
包装箱上明确标明了
产地和生产商

连日来,记者多次来到位于芝罘区红星美凯龙建材馆一楼的德国唯宝门店,经销商负责人王经理承认王先生是她的客户。

对于马桶漏水后,维修人员说不能维修只能换件,两个压力包为11400元的情况,王经理解释说,保修期间他们多次上门维修,都有记录,没收过费用,质保期过后,马桶有内部件坏了,厂家要配件钱,客户觉得价格贵。另外,王先生认为,商家在销售时隐瞒马桶的实际生产地为中国厦门,宣传马桶为“德产”,涉嫌虚假宣传,存在欺骗消费者的行为。对此,王经理并不认可,她表示,所有产品都来自正规渠道,包装箱上明确标明了产地和生产商。

3月14日,王先生就购买的这款马桶咨询了德国唯宝的官方客服,客服人员经过查询后称,这款

马桶是国产的,产地为厦门。

监管部门：
经商家确存在问题
已立案调查

近日,王先生向芝罘区市场监督管理局黄务市场监督管理所进行了投诉和举报。

13日,记者来到芝罘区市场监督管理局黄务市场监督管理所,该所工作人员称,王先生投诉马桶经销商虚假宣传涉嫌欺骗消费者,提出“退一赔三”的诉求,该所及时调查落实并进行了调解。对于王先生提出的“退一赔三”诉求,商家明确表示拒绝,且拒绝调解。芝罘区市场监管局依法终止调解。同时,针对王先生向市场监管部门举报其在商家店铺中发现产品标签与产品实际产地不相符的问题,黄务市场监督管理所工作人员表示,经过检查发现商家确实存在问题,目前已对此事立案调查,还在进一步调查中。

针对此事,记者将持续关注。

记者 李珍梅

因为老伴心脏不大好,青岛市民徐先生花3690元从一网购平台上购买了一台制氧机。到货当天两人当即试用,当时就觉得噪音比较大,很影响使用。徐先生向客服反馈情况并申请退货退款,但遭到拒绝。3月15日,徐先生向齐鲁晚报·齐鲁壹点记者诉说了他最近网购的糟心事儿。徐先生说,对方拒绝退货的理由是:已经拆封过,影响二次销售。对于商家的拒退理由,徐先生不予认同。

3月15日,徐先生告诉记者,今年3月3日,他在一网购平台一家名为“禾源医疗器械专营店”的店铺里,购买了一台鱼跃5L轻音升级制氧机,价值3690元。3月8日到货当天,徐先生就立即试用。“感觉噪音太大了,受不了。晚上睡觉的时候更是没法用。”徐先生当晚就向客服反映情况,并提出退货退款申请。起初,客服让徐先生拍个照片,看看包装和配件有没有拆过。徐先生告诉对方,他只拆封了过滤壶和氧气管,其他零件的包装都没动。但商家回复称:徐先生已经把产品拆过并使用过,影响二次销售,不能退货。

在徐先生的多次联系和反馈下,一天后,商家又让徐先生拍个制氧的视频听听声音。按照商家的要求,徐先生配合拍了一段视频。对方表示交由厂家售后技术人员鉴定后给予回复。两天后,客服给徐先生留言,称制氧机厂家(鱼跃)鉴定该机器的声

音属正常范围内。

对此,徐先生质疑:厂家自己给自己的产品鉴定质量,又当裁判又当运动员,没有说服力。

“本来买这台制氧机就是因为老伴心脏不好,憋气。这下因为这事儿上火,心脏更不好了。”徐先生说,虽然他已年近七旬,但常在网上购物,个人信誉良好,一般不会提一些无理要求,但这次的购物体验的确很不好。

徐先生说,在购物前,他还特意浏览了商家的网页宣传,上面明确地写着“不满意包退货运费,退换无忧”,而且下单时,商家也没有特别强调七天无理由退货的附加条件。“网络购物大家都看不到实物,只有东西来了,拆开、试用才能知道效果。商家说的影响二次销售的标准是什么?”

3月15日,记者就此事采访了网购平台官方客服。相关工作人员表示,拆封过的产品是否影响二次销售,并非由商家说了算。如果消费者和商家的退货协商未达成一致,可以申请平台介入,由平台来对产品是否影响二次销售进行公平公正的评判。

不过,徐先生说,他两日前曾申请过平台介入,平台在未和当事人电话核实并进行相关检测的情况下,就拒绝了他的售后申请。

19日,经徐先生二次申请,平台客服介入后,双方协商达成一致:消费者自费邮寄回去,因消费者拆了一个氧气管,扣100元。徐先生表示可以接受。平台表示,到货后会余款退给顾客。

市民网购制氧机受不了噪音,退货遭拒

商家称拆过包装影响二次销售,平台介入同意退货退款

编辑:武俊 组版:侯波

精品资讯 订版电话: (0531) 85196204	综合招聘	办公楼招聘保安 退休人员优先, 地址: 二七南路山水大润发对面。13573765645	收购字画 ◆求购15864536825 ◆家政13793180410 ◆空调移修回收82835877 ◆疏通改道86700184	家政服务	空调移修	专业疏通
超低价处理各种品牌的白酒 我单位因企业改行, 以3折的价格处理各种品牌的白酒和红酒, 欢迎企事业单位、机关、工会、医院、大专院校、给员工发福利的及经营单位, 大酒店等前来联系采购。 联系人: 张经理 13864002888	德州新华大厦 一二楼招商 写字间出租 地址: 德城区中心广场南侧, 德百大楼东邻 电话: 13953451239/15915449026		高价收购名家字画 电话: 18866867078 地址: 舜耕路6-1号(泉城公园东门北50米路东)大雅堂美术馆		先行众创空间招商 成熟工业园区, 优越营商环境。惠企政策对接, 管家贴心服务。 现有100m²、120m²、230m²、300m²、435m²、800m²、900m²、1700m²、1960m²、2100m²、2500m²、3000m²、5000m²车间独门独院出租, 配套宿舍15-30m²独立卫生间。 专业团队运营, 提供全方位标准化服务, 免费共享接待商务区、免费代办各类经营手续, 提供相关帮扶补贴, 欢迎垂询。 ◆阳光100小区E区1号楼503学区房商住两用143平方米出租出售 ◆龙湖华庭6号楼2单元33层3301室137平方米学区房商住两用出租出售 ◆龙湖华庭10号楼1单元13层1301室学区房商住两用147平方米出租出售 垂询热线: 13805408666 王经理(微信同号)	
夕阳金秋老年公寓 民政局批准正规单位, 新建公寓楼房间朝阳, 每个房间带卫生间、阳台, 清真食堂, 设施齐全, 医养结合, 如需入住免费去接。 电话: 87158977 87159877 地址: 刘长山路延长线白马花园南区16号楼	舜民护理院(新开业) 专业照护自理、半自理、失能、失智老人 紧邻五龙潭、大明湖, 面积3000m², 有床位100余张, 设施齐全, 医养结合, 集养老、医疗护理、老年康复医疗为一体的医疗机构, 专业医护团队24小时贴心服务。 电话: 86907775 18615509757 地址: 济南市天桥区制锦市乐安街24号		“齐鲁老友养老机构体验团”开始招名啦! 养老院是什么样的? 如何选一家满意的养老机构? 齐鲁晚报“齐鲁老友体验团”带您亲自去养老院参观体验。 报名条件: ①年龄 60岁-75岁; ②身体健康, 无重大疾病。 0531-85196204			
济南锦泰护理院 医养结合、设备齐全、优质服务、价格合理 长期诚聘: 护理人员 电话: 86067888、15688862790 地址: 经十路腊山立交桥段店南路124号 济南股骨头医院院内西侧	金龄健康·山东济南养老服务中心 国家卫健委老龄办“全国敬老文明号” 济南市民政局“五星级养老机构” 医护专区 享养专区 康养专区 普惠专区 24小时管家式服务 为您打造向往的老年生活 电话: 0531-82805587/82805588 地址: 济南市市中区望岳路3668号		市中区社会福利服务中心(悠然亭颐养中心) 五星养老 医保定点 文化养老 医疗护理 康复疗养 7天试住 地址: 市中区·二环西高架桥下·腊山路16-3号 详询: 88819955			