

微信转账购买家具出现质量问题 一个动作影响维权

日前,远在广西的邹先生向玉环市消保委求助,称其于今年9月通过抖音小视频添加了玉环某家具厂业务员微信,后通过微信转账定制购买了一套家具,共计8000多元。收到家具后,邹先生发现餐桌款式并非自己下单购买的款式,其他家具多处存在掉漆、木坑等质量问题。

玉环市消保委工作人员马上与邹先生取得联系,要求其提供购买时的相关订单或记录信息。邹先生表示是通过对方私人微信转账购买,没有订单、合同。收货发现问题后,邹先生与对方通过电话、微信进行沟通协商,没有协商成功,还因为协商过程不愉快删除了对方的微信,后来想起要维权才向玉环市消保委寻求帮助。

邹先生向消保委工作人员发送了其购买家具的照片,从照片中可以明显看出家具存在掉漆、木坑的情况。工作人员联系了被告方玉环某家具厂,该厂负责人对家具存在掉漆、木坑的情况予以认可,表示是物流运输过程中造成的,但坚称对方收到的餐桌款式就是对方定制的,发货款式没有错误。

经调解,最终双方达成

一致,由被告方安排广西当地的家具维修人员上门对存在掉漆、木坑的家具进行维修,并一次性补偿邹先生800元。

案例评析

该案例中,消费者邹先生针对两点事由提出了维权请求,一是被告方发错餐桌款式,二是收到的家具存在掉漆、木坑等质量问题。因邹先生一时气愤删除了微信聊天记录,以至无法证明自己购买时所约定的款式,故消保委难以支持其收到餐桌款式与约定不同的维权请求。针对掉漆、木坑等质量问题,根据《中华人民共和国消费者权益保护法》第二十四条,“经营者提供的商品或者服务不符合质量要求的,消费者可以依照国家规定、当事人约定退货,或者要求经营者履行更换、修理等义务。没有国家规定和当事人约定的,消费者可以自收到商品之日起七日内退货;七日后符合法定解除合同条件的,消费者可以及时退货,不符合法定解除合同条件的,可以要求经营者履行更换、修理等义务。依照前款规定进行退货、更换、修理的,经营者应当承担运输等必要费用。”据此,被告方应该承担其经营者的主体责任,对存在外



观质量问题的家具进行维修,并向投诉方补偿一定的费用。

消保部门提醒广大消费者,通过微信购物应选择口碑良好、信誉度高的微商,购买前需明确约定商品的规格、细节要求,并妥善保存聊天记录、电子证据、索要发票,以备维权时使用。一旦发生争议,应及时拨打12345或向消保委投诉,通过法律途径维护自身合法权益。

俞肖

消费警示

“免费装修”“装修款N年返还”? 假的!

近期,住宅装饰装修市场又出现一些企业打着“免费装修”“装修款N年返还”的旗号大肆宣传,不少消费者受此吸引进而消费,但签合同之后商家往往违背承诺,或以各种说辞额外收费,或直接“人去楼空”,令消费者蒙受巨大损失。对此,消保部门提醒消费者,不要轻信“免费装修”“装修款N年返还”等不负责任的承诺。

“免费装修”和“装修款N年返还”一样,都是不符合商业规律的不良营销手法。从维权实践看,越是不留出合理利润空间,作出超低价、超优惠甚至是“免费”承诺的家装企业,越是易爆雷、跑路的企业,消费者也最容易遭遇“血本无归”,最终“免费的往往是最贵的”。“免费装修”“装修款N年返还”的宣传,涉嫌违反《广告法》《反不正当竞争法》相关规定,容易误导消费者,扰乱相关市场秩序。

“终身免费保修”也是营销噱头。家庭装修行业有自己的独特性,低频次、客单值大、施工程序多、使用周期长,基于合理因素制定和适当延长免费维保期有利于对家装消费者合法权益的保护。但从实践看,“终身免费保修”这一宣传,虽然短时间内能够吸引消费者,并取得竞争优势,但由于超出企业的实际承受

能力,明显违反商业规律,最终难以兑现。一些企业更是因为经营不善、入不敷出等状况卷款跑路,置企业诚信于不顾。目前,大多数装修公司会作出水电工程等“两年质保、五年保修”等承诺,这也是装修行业相对客观的水平。对收费明显低于行业惯例,承诺的免费保修范围过大、项目内容过广及期限过长的,消费者应谨慎判断。

提防经营者把“免费保修”变成“收费维修”。家装服务中收费包括设计费、材料费和人工服务费等,许多企业标称的“免费”可能免的是人工费、上门费等,不包括原材料费用等。同时,家装维修经常是“牵一发而动全身”,虽然某一处服务免费,但涉及的其他位置或环节服务可能并不免费,实际上消费者最后仍是付费维修。

乌轩

打造“满意消费长三角”消费新高地 浙江17.8万家企业 承诺线下7天无理由退货

11月12日-13日,深化无理由退货承诺打造“满意消费长三角”消费新高地现场会在长兴召开。会议透露,“满意消费长三角”行动推进一年多以来,三省一市共有近25万家企业承诺线下7天无理由退货,涉及日用消费品、旅游文化、教育培训、体育健身等多个消费领域。

具体到浙江,截至目前,全省已累计培育发展线下无理由退货承诺企业17.8万家,动员全省327家企业加入“满意消费长三角”实体店异地异店退换货联盟,鼓励一批企业结合自身特点,提出高于或优于法律法规规定的无理由退货承诺。像杭州世纪联华超市推出“商品准入源头可追溯、全网比价买贵退差、销售商品16天无理由退换货”的个性化承诺;银泰百货则推出了“60天异地跨门店无理由退换货”个性化承诺。

据了解,我省作为全国率先探索线下实体店无理由退货制度的省份,于2016年底正式启动实施“放心消费在浙江”行动,并下发《关于全面实施“放心消费在浙江”行动的意见》,包括培育放心

消费示范单位、推广无理由退货制度等内容。2017年组织开展全省“万家企业无理由退货”社会承诺百城联动活动,在吉利、银泰等龙头企业的引领带动下,全省1.3万家企业积极响应号召,成为首批无理由退货承诺企业。2018年全省“放心消费在浙江”推进会召开,率先发布全国首个线下实体店无理由退货指引,鼓励广大经营者作出更加有利于消费者的无理由退货承诺,并提出到2022年全面实现全省消费环节普通商品无理由退货的工作目标。

省市场监管局副局长马剑平表示,下一阶段将立足长三角地区已有合作基础,梳理巩固现有成果,加强区域协作互动,落地落实《长三角地区共同开展“满意消费长三角”行动方案》,力争形成一系列包括满意消费评价体系、异地异店无理由退货指引、消费投诉信息联合公示在内的“满意消费长三角”行动工作机制,切实优化市场消费环境,进一步激发居民消费潜力,共同将长三角地区打造成高质量发展和“双循环”相互促进的新发展格局核心地区。沈雁

