

2011/7

28

星期四
农历辛卯年六月廿八

晨报

消费周刊

总第 79 期

内容专业权威 发行全面覆盖

买家电付定金 风险知多少?

核心提示

在家电市场竞争日益激烈的今天,为了提前锁定消费者的购买行为,很多家电卖场都在销售旺季、节假日、开业、店庆等来临之际推出定金购买活动,宣称消费者只要在促销活动开展之前预先支付一定数量的定金,在活动开始之后就能享受定金翻倍、产品降价等优惠。定金销售看上去能为消费者带来不少便宜,但是记者在采访中发现,一些不法商家为了一己私利,凭借在活动中的主动地位和对活动规则拥有所谓的解释权,经常暗设陷阱,侵害消费者的合法权益。因此,消费者在参加此类促销活动时,一定要提高警惕,避免上当。

风险一 >>>

产品价格上涨商家收了定金不送货

武汉消费者马先生向记者投诉称,前不久他在当地一家商场购买了一款空调,价格为5200元,由于商家不能当天送货安装,而他第二天起要到外地出差15天,所以当时就有些犹豫,准备等出差回来后再买。听到马先生说的情况,销售人员承诺只要先付100元定金,就会保证在15天后送货上门,货到付款,免得马先生再跑一趟。马先生答应了,并当场支付了100元定金。可是15天后出差归来,却不见商家送货上门,打电话催,商家表示他订购的那款空调缺货了,让他改购其他型号的产品。马先生多次催问,商家都以无货为由拒绝送货,无奈马先生只好向当地工商部门投诉。

工商人员调查发现,商家所称的无货完全是托辞,该空调不仅有货,而且卖得很好。商家拒绝为马先生送货的真正原因是企业销售价格上调,涨了260元。正是为了这一点儿私利,商家反悔了。虽然马先生强烈要求商家兑现定金销售的承诺,工商人员也一再调解,但商家就是不答应。最后在工商人员的调解下,商家按照《合同法》的规定双倍返还马先生违约金200元,即便如此,商家还能多赚60元。

记者调查发现,因为天气炎热,空调市场目前正处于销售旺季,但是因为原材料价格上涨、国家节能惠民工程告一段落,企业纷纷调高售价。而一些商家在厂家涨价后,为了一己私利,不顾之前推出的定金销售活动,单方违约,侵害消费者的合法权益。对此,专家呼吁:家电卖场应该遵守承诺,诚信经营。消费者遇到商家不守承诺时要及时维权,向有关部门投诉,以便最大限度地保护自己的权益。

风险二 >>>

收定金打白条消费者权益难保障

福州消费者张先生前不久在当地一家卖场看中了一台彩电,因为当时没有表示立即购买,销售人员称该电视周末会有促销活动,优惠力度很大,若支付100元的定金,周末就能送货到家,并享受周末特价优惠。张先生便交了100元定金,并约定一周内送货,货到付款。可是等了一周,张先生也没看到商家送货上门。去询问,商家称其所购电视属于特价活动商品,此次活动,该店(某家电连锁店之一)没有参加,因此没有货。同时商家表示愿意提供同类商品的另外一个型号特价产品给他。

对于商家的说法,张先生十分不满,认为收了定金就应该提供指定商品,否则为什么要收定金?但是商家坚称承诺不能兑现,只能换购其他产品。无奈,张先生只好到当地消协投诉,并拿出定金收据作证。可是消协工作人员却发现,定金收据是促销员用白纸写的,没有盖商家的公章,属于促销员的个人行为。

对此,北京大成律师事务所律师谈小顺提醒说,消费者购买商品时,应注意索要具有法律效力的收费凭据,以免因缺乏有效的凭据而给维权带来困难。谈小顺表示,发生纠纷时,消费者最有利的证据就是合同、收款收据、消费卡、发票等购物凭证。如果这些购物凭证上的公章与商家实际名称不符,或者商家并未加盖公章,商家就完全可以借此推卸责任。上述案例中,若消费者持有的是加盖公章的收据,按照收据所写内容,商家必须提供同类产品,否则就将承担违约责任。

风险三 >>>

定金翻倍使用实际还有很多限制

定金翻倍使用、5倍使用、10倍使用……每逢节假日或者商家开业、店庆来临之际,商家常常承诺消费者提前预付一定数量的定金,活动开始后,就能享受定金翻倍冲抵产品价格的优惠。此类活动看似诱人,但其实消费者很难真正享受到。

北京消费者吴女士告诉记者,前不久她看到一家卖场推出迎店庆促销活动,承诺只要提前支付一定数量的定金,就会在店庆日享受翻倍冲抵价格优惠,而且该定金促销还分好几个档次,支付定金数越高,翻的倍数越多。她选了一档200元定金,翻3倍冲抵价格的促销优惠,提前到卖场支付了定金,准备买一台冰箱。可是等到该店店庆日,吴女士却发现她看中的那台冰箱的价格比别的店要贵650元,即便200元的定金翻3倍,也还是要贵出50元,一点儿便宜都没捡到。于是吴女士就找销售人员理论,可是销售人员却称该冰箱的售价就是这样,别的店之所以低,是因为他们也在搞促销活动。吴女士要求退还定金,但是卖场却称定金不能退还,不过考虑到吴女士反映的情况特殊,可以按照650元的优惠让她使用定金冲抵。如此,吴女士也一点儿都没有享受到所谓的定金翻倍优惠活动。

天津消费者胡先生也向本报投诉称当地一家卖场在开业之前大搞定金促销活动,称定金翻10倍使用。他预先支付了200元定金,可是等到这家卖场开业,他才发现卖场对定金翻倍使用有购物种类限制,每款家电只能冲抵100



姚倩倩 图

元,而且只能是一次性使用,也就是说,胡先生的这张定金抵用券必须一次购买10种指定的产品才能享受到2000元的冲抵优惠。最后由于购买不了那么多的产品,胡先生只好放弃定金翻倍优惠。胡先生质疑道:“所谓的定金翻倍,完全是商家吹出来的肥皂泡,消费者很难享受到,因为商家拥有解释权。”

风险四 >>>

因消费者反悔商家通常不退定金

南宁消费者桂先生向记者反映,他在当地一家燃气具专卖店选中了3件厨房用品,交了200元定金,约好3天后送货上门,并支付剩余货款。可是第二天,他在另外一家卖场发现同样的3件产品,却便宜了800元,于是他就向该专卖店提出退货并想拿回定金。虽然他再三要求,但专卖店老板就是不同意,并称是桂先生单方反悔,定金肯定不能退。由于其他店的产品要便宜很多,最后桂先生只得放弃定金,转而从其他店购买了自己看中的厨房电器。桂先生说:“即便这样,也还便宜600元,还是划算的。可我就是想不通,为什么商家收了定金就不给退了?而且当时还说好的,不满意可以随时退货。”

北京消费者于先生因为去年家里装修,需要提前给家电埋线,他就到卖场选了一款等离子电视,付了1000元定金,卖场也派人上门给布了线。后来结婚时,朋友又送给他一台电视,于是他到卖场说明情况,希望卖场退回定金。但卖场方面表示他们已派人布了线,不能退。于先生表示可以给布线工人工钱,半天500元,只要

退回500元就可以,但卖场还是拒绝了于先生的请求。

记者在调查中发现,由于消费者一方反悔的,不退定金,这是目前家电消费市场的潜规则。对此,谈小顺提醒说,按照《合同法》中关于违约方承担相关责任的规定,消费者由于自己违约而想要回定金,难度非常大,除非在支付定金时与卖场事先约定可以退还。

●专家提醒 >>>

支付定金须重视合同维权

针对定金销售可能存在的风险,以及维权的困难,北京大成律师事务所律师谈小顺提醒消费者:在支付定金时,一定要签订相关的合同,同时要注意相关合同的有效性,因为定金合同属于担保合同的一种,《担保法》第五条第一款规定:“担保合同是主合同的从合同,主合同无效,担保合同无效。”因此最好在签订定金合同时注意审查主合同是否有效,以保证所签订的定金从合同有效。

另外,定金合同应当以书面形式签订,如果订立定金合同未采取书面形式,而只是采取的口头形式,没有相应的证据予以证明,则不能确定定金合同成立。为了避免这种现象产生,在交纳定金时,合同双方应作出特别的书面约定,特别要对违反主合同条款或补充合同条款如何处理定金作出约定。签订书面定金合同的主要目的是避免纠纷发生,并且有利于纠纷发生后作为提供区分责任的依据,以有效地维护双方的合法权益。(据《新华网》)

鹤壁日报社

购车砍价团
专业砍价

本报“购车砍价团”第一站——

雪佛兰汽车鹤壁4S店

团购车型:科鲁兹、景程、赛欧幸福版、乐风 时间:7月31日上午9时
地点:新区黎阳路与嵩山路交叉口东100米路北雪佛兰汽车鹤壁4S店

今夏买车,绝不一个人战斗!你砍,我砍,大家砍,千元优惠砍下来!

消费者自主报名,指定所要团购的车型,鹤壁日报社汽车新闻部根据报名情况,把团购较为集中的品牌及车型的消费者组织起来,集体前往汽车经销商处砍价购车。在这个过程中,团购成员无须支付任何费用。

拨打3319162或13603925541,或加入QQ群7350146报名参加团购!

另诚邀各品牌汽车经销商
参与到我们火热的团购中来!
招商热线:13938001002

