

市消协 2011年共受理投诉 506件 解决 490件

# 为消费者挽回经济损失 29万余元

晨报讯(记者 赵玮 通讯员 牛咏梅)1月30日,记者从市消协了解到,2011年我市各级消协组织共受理消费者投诉 506件,解决 490件,为消费者挽回经济损失 29万余元。

据介绍,2011年我市各级消协组织共接待并解答消费者来访咨询 1000余人次,发布消费警示 10期,受理消费者投诉 506件,解决 490件,为消费者挽回经济损失 29万余元。其中“鹤壁市红盾信息网维权平台”网上受理消费者投

诉或咨询 90件,为消费者挽回经济损失 4万余元,收到网上感谢回复 10余件、感谢信 2封,受到广大消费者的好评,做到件件有着落,事事有回音,被消费者亲切地称为消费维权“直通车”。

由于网上购物纠纷越来越多,市消协依据日常受理投诉咨询的热点和难点,提醒消费者购物时一定要保留凭证,索要购物发票,因为这是最有力的维权证据;网购时不可贪图便宜,注意查清网上经营者的真实身份,尽量通过“支付

宝”等第三方支付平台交款,在遇到商品质量问题时,可以行使退货、换货的权利,注意保存网购交易有关信息,以便日后维权;在进行预付消费时,尽量选择规模大、信誉好、经营状况良好的商家,应根据实际需要,科学理性购物、充值消费卡,每次充值金额不宜过多,以避免遭遇商家因经营不善倒闭、逃逸等不确定情况,造成个人损失。同时注意保留协议、合同等相关证据,防止维权无据。

## 新衣柜现裂缝 消协帮忙 换了

晨报讯(记者 赵玮 实习生 窦健榕 通讯员 焦金鸿)“我这套实木家具只用了5个月,衣柜上就出现了裂缝。多亏了鹤山区消协的工作人员帮我调解,为我更换了衣柜。”1月30日,鹤山区的孟先生对记者说。

孟先生告诉记者,他是2011年8月份在鹤山区某家具城买的这套实木家具,因为是结婚用,而特意挑的品牌家具,价格也不菲,花了9000多元。买家具时,经销商承诺保修期为一年。没想到仅仅使用了5个月,四门衣柜中间的板上就出现了5公分的细长裂缝。孟先生很是心疼,赶紧与经销商联系,经销商答应一周之内上门维修。孟先生等了一周也没有等到上门维修的工人。又催了经销商几次后,维修工人才上门,检查后称裂缝应该是孟先生挪动家具造成的,属于使用不当,而且裂缝很细,不影响使用。维修工的说法让孟先生很生气,他再度与经销商联系要求更换,经销商先是推诿后来干脆避而不见,电话也不接。

无奈的孟先生于1月30日将此事投诉到鹤山区消费者协会。消协工作人员受理投诉后,及时联系到该家具经销商,通过调查,了解到孟先生所诉情况属实,经销商没有及时给予维修的原因是更换了负责人。消协工作人员对经销商进行了耐心的说服教育,并依据有关法规给予调解,最终经销商为孟先生调换了新衣柜,孟先生表示满意。

## 网购衣服少一件 消协帮忙方退款

晨报讯(记者 赵玮 实习生 窦健榕)“春节前这家网店搞促销活动,说是买一件九折包邮,买两件七五折包邮,买三件六折包邮。我就一下买了三件,没想到卖家只发过来两件,另外一件至今没有补发也拒不退款。”1月29日,鹤山区的王女士向鹤山区消协投诉。

王女士说,春节前由于工作忙,没有时间到商场买衣服,就趁空闲时间在网上的服装店里寻找自己中意的新衣。浏览过程中发现某网店正在搞迎春大促活动,活动称买一件九折包邮,买两件七五折包邮,买三件六折包邮。而且这家店的衣服很全,上衣裤子都有,款式也比较新颖,于是王女士于1月15日在这家店分别选购了一件羊毛外套、一件毛衣和一条裤子,并于当天将全部费用1200元打入该网站的第三方支付平台。四天后,快递员来送包裹时,恰逢

王女士外出,于是同事没有查验便帮她签收了包裹。王女士回到办公室打开包裹后,发现里面只有羊毛外套和裤子,260元钱的毛衣并没有发过来。

王女士立即拨打卖家电话说明情况,要求补发毛衣。然而卖家回复说自己发货都有一个单子,每发一样就会打一个钩,单子上显示三件衣服都已发出。如果王女士说少发货了,必须提供证据。由于签收时快递员已经离开,虽然同事可以证明包裹打开里面确实只有一件,但卖家并不认同。这让王女士很生气,几次和卖家交涉都没有结果,让王女士非常郁闷,节后一上班就把此事投诉到鹤山区消协。

鹤山区消协的工作人员接到投诉后,分析认为年前商家发货量都比较大,卖家极有可能将毛衣错发给别的买家。于是他们与该网店取

得联系,希望对方能再认真核对一下发货单据和出库记录。店主接到电话后,仔细核对,发现一位江苏的网友拍下的衣服和王女士购买的衣服款式货号都相同,不过那位买家在付款时关闭了毛衣的交易,只付了两件衣服的款。店主立即和江苏的网友取得联系,证实确实是店里的工作人员将毛衣错发给了江苏的网友。因为过年比较忙,快递也放假了,江苏的网友没有将衣服发回,也没顾上和店主沟通。

弄清情况后,店主表示道歉,并说如果王女士还想要毛衣,就从别处调货发过来,如果王女士不想要了,也可以退款。消协的工作人员立即联系王女士,向她说明情况,王女士表示不想要衣服了选择退款。1月31日,王女士收到了店家打到自己账号上的260元钱,并向鹤山区消协的工作人员表示感谢。(线索提供:焦金鸿)

# “2011 鹤壁家居口碑榜”暨鹤壁消费者最喜欢的家居品牌候选榜

好口碑需要好推荐,有过家居消费经历的你拥有绝对的话语权。读者可填写调查问卷予以投票。

### 家居卖场类

- 红苹果家居城
- 宜家家居广场
- 新世纪家具城
- 全友家具城
- 正大家具城
- 九州建材市场
- 天泰建材城
- 万商隆建材城
- 正阳家具城
- 煌家灯饰广场

### 家装公司类

- 北京紫名都装饰鹤壁分公司
- 超凡装饰公司
- 璐顺装饰公司
- 蓝爵装饰公司
- 龙发装饰公司
- 轻舟装饰公司
- 北京阔达装饰鹤壁分公司

### 木地板类

- 圣象地板
- 北美枫情地板
- 升达地板
- 大自然地板
- 富林地板
- 菲林格尔
- 宏耐地板
- 乐迈尔地板

### 陶瓷类

- 马可波罗磁砖
- 诺贝尔磁砖
- 冠珠陶瓷
- 威尔斯陶瓷
- 强辉陶瓷
- 简一陶瓷
- 百特陶瓷
- 汇亚陶瓷
- 金陶陶瓷
- 新中源陶瓷

### 卫浴类

### 箭牌卫浴

- 法恩莎卫浴
- 美加华卫浴
- 尚高卫浴
- 科勒卫浴
- 安华卫浴
- 浪鲸卫浴
- 奥斯曼卫浴
- 九牧洁具
- 恒洁卫浴

### 橱柜 衣柜类

- 欧派橱柜
- 欧诺橱柜
- 海尔家居
- 我乐橱柜
- 比乐衣柜
- 华帝橱柜

### 家具类

- 全友家私
- 红苹果家具
- 左右沙发
- 多喜爱儿童家具
- 江南一品
- 南方家私
- 顾家工艺
- 吉斯家具
- 欧瑞家具
- 七彩人生家具

### 夏威夷家具

- 欧意宝家具
- 联邦家具
- 雅宝家具
- 曲美家具
- 德邦利达家具

### 木门、灯饰、油漆类

- 欧派门业
- 雷士照明
- 欧普灯具
- 立邦漆
- 华润漆

### 2011 鹤壁家居行业领军人物与 2011 鹤壁家居营销精英

读者自行推荐 2011 鹤壁家居行业领军人物和 2011 鹤壁家居营销精英候选人。

家居行业领军人物评比标准:(1)诚信经营,在行业内有一定的美誉度;(2)年度业绩取得长足发展,在行业内的地位有一定提升,拥有较强的赢利水平;(3)所经营家居品牌在消费者中具备很强的影响力和认知度,深入消费者和客户心中。

2011 鹤壁家居营销精英评比标准:(1)诚信经营,在行业内有一定的美誉度;(2)年度业绩好,受到业界肯定;(3)所经营家居品牌在消费者中具备很强的影响力和认知度,深入消费者和客户心中。

2011 鹤壁家居行业领军人物候选人	
1	
2	
3	
4	
5	

  

2011 鹤壁家居营销精英候选人	
1	
2	
3	
4	
5	

### “2011 鹤壁家居口碑榜”暨鹤壁消费者最喜欢的家居品牌调查问卷

姓名	性别	年龄	联系方式	身份证号
1.“2011 鹤壁家居口碑榜”暨鹤壁消费者最喜欢的家居品牌(最多写 5 个,写家居品牌名字)				
a.家居卖场类:				
b.家装公司类:				
c.陶瓷类:				
d.地板类:				
e.卫浴类:				
f.橱柜、衣柜类:				
g.家具类:				
h.木门、灯饰油漆类:				
2.候选品牌没有的品牌(写家居品牌名称,自行标注分类)				
3.您曾经买到的伪劣家居品牌(每人最多写 5 个,如没有可以不写,写品牌名称)				
4.您购买家居品牌时考虑的主要因素(多选,请打“√”)				
①店家信誉	②服务	③价格	④是否连锁	⑤广告
⑥产品齐全	⑦促销	⑧购买方便程度	⑨其他(请注明)	
5.您了解家居品牌的主要途径(多选,请打“√”)				
①报纸	②电视	③广播	④户外广告	⑤公交车
⑥候车亭	⑦商场促销	⑧互联网	⑨其他(请注明)	
注意事项:(1)请认真填写个人信息,以便领取奖品。(2)参与投票的消费者答案吻合率在 80%以上者,将得到价值 300 元的礼品。				
投递方式:1.将此问卷及左表剪下填写后寄到《淇河晨报》消费周刊部。来信请寄:淇滨区华夏南路鹤壁日报社《消费周刊》收。信封上请注明“2011 鹤壁家居口碑榜”暨鹤壁消费者最喜欢的家居品牌评选字样。邮编:458030。2.读者也可自行制作电子版问卷,发送电子邮件至:hnhbrbj@sina.com。联系方式:3319226 13803923649				