

买床出瑕疵 商家表示可免费换



图文无关

□记者 杨岸萌

本报讯 订购的家具送到家，安装之后发现多处存在问题，想退货，但店家说这些问题都不是质量问题，如果真的退货需要支付一笔费用。11月19日，市民李女士向本报反映此事。

新床出问题，李女士很心烦

李女士家住市区榭香街南段，10月底，她在市区中兴路北段一商场订购了一张双人床，3500元。几天后，订购的床送到了家，拆开包装后，她和家人发现床头有两处问题，与店家到她家的人协商之后，少付了200元钱。然而等付完钱安装时，发现床箱一侧的面板破损，店家当时表示可以更换一块新的。“换新之后重新安装，我发现新换的面板比另一侧原装的面板要薄一些，但是当时店家一直说好好话，我想就算了。”李女士说，整张床安装好后，她又发现新换的面板与床头之间的距离比另一侧原装的要宽；床头柜上有个地方有擦拭不掉的不明物体。“买个床出现这么多问题，我很心烦，所以就想把床退了。”李女士说，她与店家联系，店家给出解决办法：更换新面板；把少付的200元加上，换新床；如果真想退，需要付500元的各项费用。

三个问题确实存在

当天上午，记者来到李女士

家。她先向记者提供了买床的票据：家具订货单、家具商场保修票。家具订货单上只显示了购买人的一些信息和所购物品的品名和价格，没有显示所购物品来自哪家等信息。保修票据上也只显示了品名和价格等基本

信息。李女士购买的单人床放在卧室内，记者测量发现，床箱两侧的面板确实不太一样，李女士所说的原装面板厚度是29厘米，更换后的面板为26厘米；新换的面板下方与床头之间的距离比另一侧原装的确实要宽一些；一个床头柜抽屉上方边沿确实附有黑色不明物体，物体较硬，用手抠不掉。至于床头上的瑕疵，因为经过了处理，几乎看不出来。

“我与商家协商过程中有些不愉快，现在不想要他们家的东西了。我个人认为床有问题，所以退货的话也应该是免费的。”李女士说，商家说退货让她付的500元钱主要是床板的外包装费，外包装都是纸壳，安装师傅安装好床后就把纸壳运走了，现在店家问她要，她肯定找不来。

商家给出四个解决方案

之后，记者来到李女士买床的门店。店家负责人李女士说，她认为顾客说的床头有问题、新换面板薄、面板与床头缝隙大、床头柜上有不明物体等都不是质量问题，不影响正常使用。床头上

的问题是树木生长的时候自身带的疤，店方的人已经根据顾客要求现场做了处理，双方当时也协商好了，少收了200元；新换面板比原装面板只薄了0.3厘米，这是误差问题；床头下方有弧度，所以面板与床头之间有缝隙，新换面板与床头下方缝隙稍大一点也不是问题；至于床头柜上的不明物体，店方暂时没有见到还不好说，但是应该不会影响到使用。

李女士说，顾客感觉床有问题，店方给出了几个解决方案：可再次更换面板；换一张新床，不过顾客需要把少付的200元补上；退货，但是因为不是质量原因，所以顾客需要支付运输费、包装费等费用500元；调货，可以更换店内其他款式的床，价格方面多退少补。

“顾客跟我们联系说床有问题，当时我就把这四个解决办法告诉她了，但是她一直不愿意。作为商家，我感觉我们已经给出了很好的解决办法，但是顾客却一直要求无条件退货。”李女士说，目前她们只能做出上述承诺。

可免费换一张新床

就此，新华工商分局商贸城工商所工作人员说，她们已经接到李女士的投诉，但是根据她反映的情况来看，都是一些小问题，没有法律法规明确规定这些问题是质量问题。在不确定是质量问题的情况下，她们只

能进行调解，让店家给出解决办法。

记者11月20日上午联系到了商场的相关负责人姬先生，他了解情况之后表示，顾客说的虽然都是小问题，但是既然顾客有不满意的地方，在店家给出的解决办法的基础上，他再次与店家进行了沟通，店家可以免费给顾客换一张新床；如果顾客愿意调换其他款式，店家可以给她优惠价，然后再多退少补；因为运输、拆装、包装等成本费用问题，如果顾客坚持退货，需要其支付的费用不能再低了。

本报长期征集消费投诉

为了维护消费者的合法权益，曝光不良商家的侵权行为，本报商业版将长期征集涉及商场、超市、家电类的消费投诉，在商场、超市购物，或者购买家电产生消费纠纷，均可向我们投诉。

此次征集面向全市人民，如果您在消费中遇到欺骗、感到不满、不公，或者发现商家任何违法违规行为，或者是商家“黑幕”“潜规则”的知情者或受害者，或者是遭遇消费陷阱后用智慧和法律维护了自己的合法权益，都可与本报联系。

我们将从中挑选消费维权线索进行采访报道，揭露商家违法经营、侵犯消费者合法权益的内幕，为创造良好的消费环境而努力。

征集热线：18937564567

迟迟不发货、邮件途中“拐弯” 网购遇纠纷 投诉要及时

□记者 杨岸萌

本报讯 “双11”已经过去一个多星期了，有人收快递收到手软，也有人下单的货还没发，还有人的东西在邮寄过程中“拐了弯”。近日，有市民向记者反映了“双11”网购时遇到的烦心事。

袜子、衣服、帽子……这个“双11”，家住市区曙光街西段的秦女士在网店下了十几个订单，从11月13日开始，在收件的同时，她每天都要登录某宝网站，进入订单页面，提醒还没有发货的商家发货。“给我妈家里买了几个置物架，着急用，谁知道一直没有发货。”秦女士说，她每天提醒店家发货的同时，还给他们留言，但是一直没有收到回复。“哪怕给我解释一下也行啊，即便很忙，也不能一直不吭声吧，感觉他们态度非常不好。所以最后把订单取消了，我妈还埋怨我，说买个东西太慢了。”

市民赵女士遇到的事情更奇葩，她的邮件在路上转了一个弯，到现在还没有收到货。

赵女士在市区建设路西段开了一个小店卖饰品。“双11”期间，她在常购的网店下单购买了一些饰品，第二天物流跟踪显示店家已经从浙江义乌发货。她平时购买东西一般三天左右到货，这次因为是“双11”，所以想着会有点延迟，但是过了三四天，查看物流，发现货物到了漯河之后，又被返回了驻马店。

“之后我开始跟物流公司联系，工作人员记录之后说24小时内给我回复，之后几天却一直没有任何消息。”赵女士说，现在货物正从漯河发往平顶山，也不知道什么时候才能到。“买的饰品都是正热卖的，晚了这么多天，有点影响生意。物流方面一直都不回复，连个道歉都听不到，真的很郁闷。”

对于市民遇到的问题，市消协相关工作人员说，网购时与商家、快递公司产生纠纷，双方如不能协商解决，消费者可以向经营者所在地或第三方交易平台所在地市场监管部门投诉，或向消协组织投诉。

同时，市消协工作人员特别提醒消费者，市消协已经开通了电商消费维权“直通车”，淘宝网、京东商城、苏宁易购、唯品会、亚马逊、1号店、聚美优品、国美在线、携程网、去哪儿网、优酷土豆网、风行网、美团网、大众点评网、饿了么、网易考拉海购、滴滴出行等24家电商都已加入消协组织搭建的电商消费维权绿色通道，今后凡遇网购被侵权时，可就近到所在地消协投诉或拨打0375-2996315、2998315向市消协反映。

<p>小广告 大市场 小投入 高回报</p> <h2>分类广告</h2> <p>第2400期</p> <p>广告热线：13523260997 13183330295</p> <p>地址：市区建设路西段268号（鹰城广场对面）</p>		<p>本栏目在微信公众平台同步刊登</p> <p>微信公众号：ycqueqiaohui</p>		<p>招生</p> <ul style="list-style-type: none"> 精讲数学提成绩 15136926125 珠峰博士声乐高考 13393797837 		<p>出售：市区九中附近学区房，精装修，水电气暖，带部分家具，150m²。联系电话：15738991358</p>		<p>● 招客服可在家做 13653758889</p> <p>招 一点马高考智能教育招女教师、接待；18837500918</p>			
<p>A 生活资讯</p> <p>搬家公司</p> <ul style="list-style-type: none"> 顺风搬家 13837529909 <p>老年公寓</p> <ul style="list-style-type: none"> 康乐居老年公寓 13937585159 		<p>特色美食</p> <ul style="list-style-type: none"> 鹰城名吃-四不腻猪蹄 3413983 <p>印刷</p> <ul style="list-style-type: none"> 要印刷找龙发 8861818 <p>心理咨询</p>		<p>假发、补发</p> <p>市联盟路中段（联盟鑫城院内）</p> <p>电话：13849583359</p> <p>治鼻炎签约</p> <p>中药外用 15937507897</p>		<p>C 房产资讯</p> <p>出租</p> <ul style="list-style-type: none"> 专办急租租房 8978881 <p>出售</p> <ul style="list-style-type: none"> 专办急租租房 8978882 <p>出售 石子和环保产品联产厂，正售 常经营中，因事出售或联营。联系电话：13393757333</p>		<p>转让</p> <p>驾校转让 建设路中段（营业中）13782472111</p> <p>转让：矿山路与团结路附近，营业中饭店500m²。位置佳，有固定客源，带技术转让。15516038952</p>		<p>D 招聘资讯</p> <p>招聘</p>	
<p>助听器</p> <ul style="list-style-type: none"> 大诚心理咨询 13937507536 耳聋请配助听器 13087062226 <p>健康美容</p> <p>三色膏药治乳腺增生 凌云路与湛北路口 15224814591</p>		<p>B 教育资讯</p>		<p>E 商务资讯</p> <p>工商代理</p> <ul style="list-style-type: none"> 注册代账 15637589127 注册、代账、商标 18737535133 		<p>友情提示：使用本栏目信息请核对双方有效证件，投资汇款请谨慎。本栏目信息不作为承担法律责任的依据。</p>					