

2月份买的水热水器 6月中旬还未发货 顾客想退款,客服却“甩锅”给厂家?



2月份下单,到6月中旬还没收到货,找商家退款,对方却让消费者找厂家索要退款。这是消费者蒋女士在国美电器(永定桥店)购买家电时遇到的糟心事。近日,梁溪区消保委介入调解。

未按约定发货

却让消费者找厂家退款?

蒋女士和老伴都年近八旬,孙女也到了谈婚论嫁的年龄。今年2月份,见孙女边忙着上班,边赶着布置婚房,蒋女士夫妇便把购置家电的“差事”揽了下来。

经过一番比较,老两口在国美电器(永定桥店)购买了热水器、电视机等家电。老两口称,当时商家承诺,只要提前3~5天预约,就可以安排送货上门。

4月份,新房装修完毕,家电陆续进场。蒋女士便联系商家,要求配送热水器。商家以疫情为由,提出延迟送货。“这种情况,我们可以理解,也愿意等。”蒋女士说,到

了5月份,疫情好转,她再次联系商家送货,客服却称,找不到销售人员了。这让蒋女士有点着急,6月初,她先后3次联系商家,6月9日,门店相关负责人在接待蒋女士夫妇时,承诺会在一周内配送。

然而,直到6月16日,热水器仍未配送。这下,蒋女士对商家失去信任,联系客服要求退款。“没想到,客服却说钱已经给该品牌厂家了,让我们找厂家要钱。可是,我们没有付款给厂家,也不知道厂家在哪儿,怎么去要钱呢?”蒋女士说,客服这样的答复,她无法接受,无奈之下,拨打了12315求助。

客服代表店方

“不知情”并不能撇清关系

近日,梁溪区消保委组织双方进行调解。调解过程中,提起自己的遭遇,蒋女士仍气愤不已,她提出诉求称,希望商家要么退款,要么及时发货。

对于蒋女士的说法,国美电器代表未提出异议,仅就为何未按约定发货作出解释称,4月份是受疫情影响发不了货,5月份销售人员生病住院,6月初商家与该款热水器品牌厂商因货款交付比例问题发生争议,导致迟迟未能安排发货。该代表表示,对于客服让消费者找厂家的回复,其并不知情。

“客服人员是代表公司在处理客诉问题,公司及其管理者不能以不知情为由撇清关系。”调解人员现场指出店方存在的问题,“消费者与国美、国美与热水器品牌厂家,是两个独立的合同关系。在本纠纷中,消费者是到国美实体店

下单,通过口头约定、付款交易等方式,与国美门店形成了合同关系,与厂家并无合同关系。因此,门店未按约定交付商品,属于违约,消费者可凭借付款凭证等证据,向国美主张权利。至于国美与厂家的纠纷,与消费者没有任何关系。”

经沟通、调解,国美电器代表当场承诺,会在6月28日将蒋女士购买的热水器送货上门。蒋女士夫妇表示接受。

据介绍,蒋女士夫妇的遭遇并非个例——今年以来,梁溪区消保委接到多起关于国美电器的消费投诉,投诉原因大多与未按约定发货有关。在此次调解结束后,梁溪区消保委将相关情况告知国美电器代表,要求该公司诚信经营,并加强对人员的培训、管理,畅通消费纠纷处理渠道,完善售后服务。

想超载,没门! “治超”神器来了



本报讯 最近,细心的市民可能会发现在厢式货车、渣土车、重型货车、商砼车、槽罐车等重点车辆的车门两边多了个写有“动态车载称重”字样的绿色二维码。拿出手手机扫一扫,立马会显示出车牌号、当前重量、荷载重量等车辆相关信息,该车辆存不存在超限超载行为,一看便知。居民如果发现车辆超限超载,还可以随手举报。

这个能够有效防止运输企业超限超载行为的“神器”,就是于日前正式上线的动态车载称重系统。截至目前,使用企业达193家,已安装车辆1337辆,有效遏制了违法超限超载现象。

一直以来,车辆超限超载问题让人十分“头疼”。传统的监管方式是通过执法人员的经验判断,“在路上看到渣土车装了满满一车,轮胎都被压扁了,才能判断它超载了。”对于企业车辆超限超载行为往往也只能采取事后处罚的管理方式。这已经无法满足新形势下的“治超”需求。新吴区和江苏神达智能

科技有限公司共同研发了动态车载称重系统,搭建了交通重点车辆称重溯源监管平台,运用数字化手段对车辆进行24小时实时监控。

在指挥中心现场“交通重点车辆称重溯源监管平台”数字大屏幕上,涵盖了动态车载称重系统各项详细数据,这些信息均实时同步更新。“只需在重点车辆上安装一个小小的称重传感器,并与车辆GPS定位系统连接。在行驶状态下,每10秒钟,传感器就向平台上传一次车辆重量,让超载无所遁形。超载10%以上,平台就会预警。”新吴区交通运输局局长黄海清介绍。

据悉,该系统融合动态数据实时监测、分析预警(电子围栏、GPS)、电子运单、统计分析等功能,实时查看车辆状态、载重(超载百分比)、速度、位置、当前载重、车辆类型,有效实现车辆监管可视化,实现源头和运输过程全流程治超,实现与交警部门共享网络及业务应用资源,提高治理超载信息化管理水平。(卢雯)

消费提示

选购家电应提前做好功课 如需维修首选官方网点

随着夏季的到来,家用电器的消费、维修也将进入高峰期。梁溪区消保委发布消费提示,消费者在选购家电前,要做好“功课”,提前了解家电产品与自家需求、实际配套设施是否匹配,了解此类家电的基本参数,理性面对商家宣传的“黑科技”“新功能”,避免交“智商税”。选购家电时,要货比三家,选择正规、信誉高的商家下单,选购有CCC标志(国家强制性产品认证)、绿色节能的家产品,并了解清楚安装调试、售后服务、维修等内容,对于商家特别给予的发货时

间、售后服务等承诺应注意留证。家电到货后,应现场验货,如有异议,及时向商家反馈进行维权;如需安装调试服务的,应提前了解安装收费标准、服务内容,避免出现不必要的安装调试费用。

当家电出现故障,需要维修服务时,不管产品是否在保质期内,都应首选所购品牌的官方售后服务网点,不要轻信网上售后维修广告,谨防“虚假维修”“过度维修”等;维修时,要注意核查维修人员身份,保存好维修记录,索要维修凭据,以保护自身合法权益。(晚报记者 刘娟)



消防安全从娃娃抓起

近日,锡山区消防救援大队走进辖区幼儿园开展消防安全宣传,从小培养小朋友的消防安全意识,提升幼儿园老师的自防自救能力。

(季云 摄)