

“3·15再行动”系列报道之三

挂“兔宝宝”的牌子 卖黑乎乎的线条 这家饰材专卖店真是有点黑

《《》 业主投诉

日前,家住高尔夫国际花园七幢的朱女士向快报《居家》投诉,反映其在位于江宁岔路口的江宁装饰城的“兔宝宝”饰材专卖店选购的一批实木线条存在问题,经销商却不给退货,还出口伤人。

朱女士告诉记者,今年1月18日,她在“兔宝宝”饰材南京江宁专卖店预订了枫木线条,总价2400元。后来在另外一店面询问了价格,发现同一型号的线条原先那家店价格要贵得多,只因信任“兔宝宝”的牌子就作罢。“但让人不能容忍的是‘兔宝宝’店家认为我是外行人,卖给我的这批枫木线条只是科技木线条,并非我想要的天然实木的。”朱女士说,这是后来经别的店家提醒时,才知道自己上当了。18日晚上打电话给店主进行交涉,并要求退

货。在事实面前,店主不得不承认卖出的是科技木线条,但拒绝退货,只能换货。后经协商,把科技木线条换成白橡木的实木线条。

1月23日下午5点送货上门时,发现少了一个型号的货物;另外,一些线条黑乎乎的,根本不能使用。由于家里其他木工活已经干完,几名木工工人只好等待线条就位才开工。24日,朱女士继续打电话询问缺货线条什么时候送来。店主回复要再等一周时间,并且价格必须按照原先谈定的价格付款。朱女士说,“在这种情况下,她要求退货,店主态度恶劣,出口骂人。为了不耽误木工活赶在春节前搬家,只好在另外一家店面重新买了实木线条。现在这批货还放在家里,很是烦人。”

《《》 记者调查

经销商解释—— 定制产品,不好退换

昨天,记者与“兔宝宝”饰材南京江宁专卖店店主陈本云女士取得联系,就朱女士所投诉的问题,陈女士解释称,为了防止天然白橡木褪色,必须进行漂白、晾干等工序,加工成成品得三五天,由于快过年了,人手比较紧,造成一时缺货。至于实木线条发黑,这是自然现象,因为天然的木材多多少

少会有色斑,太完美了就不是天然的产品。有关价格高一事,陈女士表示,双方既然认定了,不能听到别人搅局说某某产品价位高了,消费者就不开心要退货,那还要合同干什么?消费者说她骂人,那更是没影的事,记得当时她说一句“你又不是三岁小孩在办事”,如果这样一句也算骂人的话,那朱女士也太脆弱了。陈女士强调,这批货是定制产品,不好退。

兔宝宝叫屈—— 挂我牌子,卖他产品

接着,记者又联系上兔宝宝板材南京区域相关负责人施先生,他明确表示,“兔宝宝”饰材南京江宁专卖店不是他们的经销商,只是个借兔宝宝牌子经营其他产品的小门店。再者,兔宝宝板材没有生产和销售线条这类产品。施先生说,目前南京等地方有不少店铺没有经过授权,就挂兔宝宝的牌子;或只进一两批货,长年卖其他建材,却敢大张旗鼓挂起兔宝宝牌子,蒙骗广大消费者。对此,他们将加强监管,净化市场,维护消费者的权益以及兔宝宝的名誉。

快报记者 陈勇民

“3·15再行动”曝光台 84783564、84783663、84783628

记者手记 | 早知现在,何必当初

近日,西堤国际业主陶女士投诉一知名照明企业,她在江东门一建材城花了几千元买了一盏水晶灯,才开不到三次就不亮了,便找商家理论。一女店员一口咬定吊灯没有质量问题,态度还很嚣张;接着找负责人交涉时,负责人也极不耐烦,恶狠狠地说:“就是你们自己弄坏的!”还放狠话:“有种去投诉吧,我等。”记者随后展开调查,并采访商家相关负责人。当记者回到报社开始写稿时,却突然接到陶女士来电,说商家刚才上门与她协商了,结果她很满意,请记者不要报道了,就当她没有投诉一回事。

无独有偶,上周一消费者投诉南京某品牌地板存在质量问题,还说到各有关部门反映了近一年,都没有下文。记者立即与被投诉地板企业负责人进行核实。这边电话刚挂下一会儿,那边消费者又来电话了,说请记者不必费神采访了,地板老总答应补偿他家3500元。

快报《居家》启动“3·15再行动”,一方面就是让广大消费者有个申诉叫屈的地方,另一

方面也是要给一些不良企业以警示。在大多数情况下,一旦得知消费者投诉到媒体,多数商家会尽量满足消费者要求。对于这些企业的态度,我们还是比较肯定的,因为问题毕竟得到了解决;但是,解决一家一户的问题并不是我们的最终目的,我们希望所有的企业都能充分尊重消费者的合法权益,尽量地从源头上解决各种产品质量和服务问题,即使出现问题也不是推三阻四,不要非得让消费者闹到媒体来。对于这些在被调查后,能积极解决问题的企业,我们的态度也是相对宽容的,在报道中我们尽量不提他们的名字。但是,如果我们再次接到同一家企业的投诉,可能就不会手下留情了。

“3·15再行动”的曝光台一直很热闹,我们很高兴,因为这说明广大消费者很相信我们;另一方面,我们也有点压抑,因为这说明家居这个行业的质量和 service 还存在太多的问题。希望有一天,我们的曝光台前“门可罗雀”,这是我们的理想。我们不怕无事可做。快报记者 陈勇民



南京最权威、最具影响力的知名品牌与消费者交流的家装盛会

环保·诚信·和谐·人居



2010春季南京家装文化节

3月5日盛大开幕

时间: 2010年3月5日-7日 地点: 玄武门南京市规划建设展览馆

主办单位: 南京市建设委员会 承办单位: 南京市装饰行业管理办公室 协办单位: 南京市装饰行业协会 南京市消费者协会 宣传策划: 南京大报文化传媒 全程播报: 2010春季南京家装文化节组委会

支持媒体: 现代快报 金陵晚报 扬子晚报 东南商报 东方卫视 南京晨报 南京电视台 House365

一流家装品牌公司齐聚 业内顶尖设计师大比武

苏派、京派、粤派三大流派顶尖品牌装饰公司齐聚本届家装文化节,1000多位资深家装设计师与您面对面交流,2010多个设计方案现场发布解析。

家装文化节四大保障让业主签约最放心

- 所有参展企业必须经过严格筛选; 必须接受行业主管部门监督、规范经营; 提供材料或产品必须环保达标,接受相关部门抽查; 所推优惠真实,报价无水分,服务标准不打折。

一流装饰材料汇演,形象品牌大展示,优惠大比拼

囊括南京装饰建材行业著名品牌地板、橱柜、木门、卫浴、冷暖、舒适家居、移门、衣柜、吊顶、中央空调等集中展示,优惠力度空前。

家装文化节上活动精彩纷呈,优惠多多

各大家装企业纷纷推出设计作品展; 监理、检测、污染治理专家以及装饰行业管理办公室、行业协会的相关专家、工作人员现场办公,接受咨询、投诉。

近期装修业主均可免费到现场参观咨询,索取方案及相关资料,报名凭券至组委会可领取精美礼品一份。



装饰公司: 锦华装饰、东易日盛装饰、中保龙装饰、龙瑞装饰、钟凯丽装饰、龙发装饰、新爱华装饰、北京亚光亚装饰、业之峰装饰、元洲装饰、面对面装饰、星艺装饰、千里马装饰、红牛装饰、松泉装饰、我乐装饰、君炫装饰等 橱柜品牌: 东方邦太橱柜、我乐橱柜、柏家橱柜、彩虹天橱柜、开来橱柜、科森橱柜等 移门/衣柜/木门/涂料/家具等: 史丹尼移门衣柜、美森耐木门、可耐美涂料等

卫浴品牌: 安华卫浴 地板品牌: 柏林地板超市 冷暖品牌: 科宁舒适家居系统、金牛地暖、科宁建筑节能、迪普冷暖、九竹供暖等 集成吊顶: 顶上吊顶、美尔凯特吊顶、奥普浴霸等 电器品牌: 美的中央空调、松下中央空调、苏泊尔电器等

业主报名咨询热线: 51524806 网络报名: http://b1065559.xici.net 开闭馆时间: 9:00-17:30 (公益活动 免费参加)

乘车线路: 1路、3路、8路、15路、22路、25路、26路、28路、30路、33路、35路、38路、47路、52路、56路、114路等 地铁线路: 1号线至玄武门站3号出口