



茶桌大板开裂 售后引争议

送货才两个月,市民要求保修,但店家称非质量问题,大板自行运到厂里可免费修补,若师傅上门,费用需自行承担

海都记者 周婉怡 林涓文/图

近日,市民陈女士通过智慧海都平台报料称,她于2023年10月22日在闽侯县岐安商业南路28号原木定制店花费2000多元购买了一张茶桌大板和三张凳子,2月24日发现桌面裂开,和商家沟通维修事宜无果。这是怎么回事呢?

店家:实木开裂为自然现象,运至厂里可免费修补

16日下午,记者来到闽侯县岐安商业南路28号原木定制店,该店当日未开张,记者拨通了店铺上方留下的电话。老板王女士告诉记者,在发货前,大板都有打过蜡包装好发货给顾客,打蜡是给木质涂一

层保护层,开裂后的大板只能进行修复。“我们可以保证货品为真货且不存在质量问题,因为实木家具会随着气候、环境的变化而发生变形与开裂。”

“就算是修补好裂缝的木板,也无法保证

后续不会再次开裂。”王女士表示,陈女士可以自行承担运输费用,将开裂的大板运到厂里,他们进行免费修补,若陈女士要求师傅上门修补,店里可帮她联系师傅,但费用需自行承担。

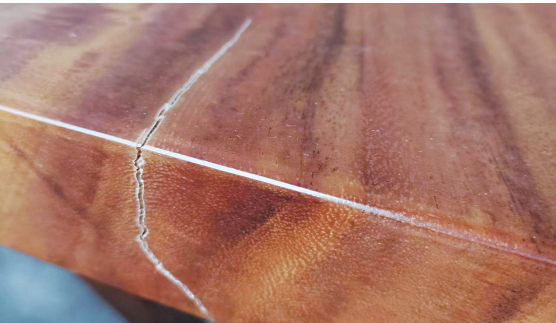
律师:实木家具质量和售后保障尤为重要

购品牌实木家具,这样可以获得较完善的售后服务。

其次,确认产品质量与标准,查看家具是否具备相关的质量认证和检测报告,确保所购家具符合国家的质量和环保标准,同时详细了解商家的售后服务承诺,如保修期限、退换货条件、维修服务内容等,并要求将这些承诺写入购买合同或发票中。需要注意的是,在

签订包含售后服务条款在内的购物合同时,需明确实木家具的保修年限、免费维修范围以及非质量问题下的退换货政策。

最后,在收货时务必仔细检查家具是否有瑕疵、裂纹、虫蛀等问题,发现问题及时拍照留存证据并与商家沟通解决。保存保管好购买凭证、保修卡和相关单据,以便在需要售后服务时能迅速有效地进行维权。



茶桌大板桌面裂开了

市民:茶桌未用就开裂了 店家称上门维修要自费

陈女士告诉记者,去年10月22日,她为了给新房添置家具,在原木定制店铺(善和堂红木)内定制了一张价值2000元的茶桌大板,购买时,店家口头承诺会为茶桌打蜡后再发货,但双方未签订合同,也未谈及售后问题。送货两个月后,陈女士来到新房查看时,突然发现茶桌上裂了一条近10厘米长的大口子,“我们还没入住,茶桌都还没使用过就开裂了”。

于是,陈女士把茶桌开

裂的图片发给了店家,店家却称,这是自然现象,无法保修。这一说法让陈女士愤怒不已:“我把问题和店家说,她说要再打蜡一下,比较不容易开裂,那是不是原先承诺好的打蜡也没有做到。”

陈女士也将上述情况反映至12315,随后店家表示可以找个师傅上门帮陈女士维修,不过维修费用500元需要陈女士自费。对此陈女士并不接受。

淘宝商家“消失”了 售后谁来负责?

市民在淘宝网购了热水器,未到三年就坏了,可店主找不到了,多次与客服沟通未解决;记者介入后淘宝同意退款;律师表示,淘宝应提供销售者有效联系方式,否则应承担赔偿责任

海都记者 周婉怡

近日,福州市民吴女士通过海都智慧平台报料称,她于2021年6月10日在淘宝“史密斯劳伦官方店”网购了一台史密斯劳伦热水器,2024年1月19日该热水器出现较大的异响便立刻停止了使用。吴女士打开淘宝搜索订单却发现,该淘宝店已不存在,只好申请淘宝客服介入。目前,吴女士和淘宝客服进行了多次沟通,但仍未得到解决。对此,记者进行了了解。

网购热水器出现异响 却发现商店已不在

“买热水器的时候说质保10年,现在坏了,连商家都找不到。”吴女士告诉记者,2021年6月10日,她在淘宝网上购买了史密斯劳伦热水器,商店客服介绍这款热水器是金圭搪瓷内胆,使用寿命长且不会生锈,10年内内胆漏水包换新机,且10年免费保修,如果出现问题会安排当地网点师傅上门检测维修。2024年1月19日,她突然听到热水器发出吱吱的声响,因怕热水器有漏电情况,立刻停止了使用。当天吴女士找到订单记录,却发现该商店已经不

在,只好求助淘宝客服介入。

吴女士表示,当时,淘宝客服一开始给了两天内退货退款方案,可2024年1月22日她再次登入查看时,页面却显示商家保证金不足,催缴30天;2024年1月27日又变成了挂账处理。1月30日,吴女士请了一位维修师傅上门查看,师傅告诉她,水龙头流出来的水是黄色的,应该是热水器内胆有问题,而且防电墙也渗水了,春节期间要修的话至少要300元。当时吴女士觉得费用昂贵,便拒绝了维修。

“大概大半年前,水的颜色就不对劲,一直是淡绿色,那时候以为是热水器自带的消毒杀菌功能才会出现这样的颜色。”吴女士回忆说,2月20日左右,她再次找到淘宝客服,该客服人员提

市民多次与淘宝客服沟通退货退款未果

出赔偿200元,吴女士表示拒绝该赔偿方案。3月6日她发现淘宝网平台在2024年3月3日就已经显示该订单退款已关闭。

“我一共请了三位维修师傅上门查看,最后花

费了200元清洗内胆,可是没过多久,水又脏了。”吴女士表示,截止到3月15日上午,她已多次和淘宝客服沟通协商,但双方没有达成一致。她希望,淘宝平台可以赔偿维修费并退货退款。

15日下午,记者联系淘宝客服了解情况,该客服表示,问题已经记录下来,客服将会与消费者联系,了解相关情况,尽快给出处理方案。随后,吴女士告诉记者,本报记者介入后,淘宝同意退款。

律师:淘宝需及时采取必要措施保护消费者合法权益

益,否则依法与该销售者或者服务者承担连带责任。

吴律师表示,遇到质量保障事宜,一般情况下就是根据购买时承诺的三包政策向销售者主张。维权首先要明确维护什么权利,从而确定“找谁主张”“具体主张什么内容”等。在这个事件中,因产品质量保障问题,吴女士第一时间找销售者是对的。但是该销售者没有继续开网店了,吴女士无法获悉该销售者的主体信

息。无法获悉,不等于这个销售者当然的消失了,只是解决路径被阻断了。《消费者权益保护法》第四十四条的规定让线上消费者维权轻松了很多。吴女士是在淘宝平台上购买热水器,淘宝平台作为“网络交易平台提供者”是有义务提供销售者或者服务者的真实名称、地址和有效联系方式的,在淘宝平台无法提供上述信息的情况下,吴女士作为消费者依法可以向淘宝平台要求赔偿。

为了让维权之路更顺,吴律师建议在购买产品前,积极了解产品的性能、三包政策和售后服务等事项;在购买产品后,及时要求销售者开具发票,保管好保修卡以及三包政策相关的文件;在事件发生后,可以尝试联系生产者协商处理。如涉及诉讼,要明确被告主体以免承担败诉风险,对于网络交易平台提供者信息,消费者可通过相应网站首页底部公示的证照信息以确定对应主体。

这两天有雾 依旧有雨水

海都讯(记者 周婉怡 毛朝青) 福建省气象台16日6时发布大雾警报,受降水影响,昨天白天中北部地区部分县市有雾或轻雾,16日夜裡到17日福建近岸海区和沿海地区的部分县市,将出现能见度低于500米的大雾,部分海区和局部县市能见度将低于200米,18日将有所好转。

今起三天,福建天气仍为阴雨天气。福州依旧有雨造访,17—18日两天雨水和阳光将交替登场,18日冷空气造访榕城,午后气温将大幅下降。19日告别雨水,迎来多云的好天气。本周末午后最高气温重返“2”字头,但夜晨时分气温依旧较低,昼夜温差大,下周一高温出现较大幅度下降,从24℃降至17℃。

福州市区 今起三天天气			
17日	小雨	16℃~24℃	
18日	阴转小雨	12℃~17℃	
19日	多云	12℃~20℃	