

听民声
解纠纷

封面民生报告 > 3·15特别报道

从奶茶销售套路到房屋质量隐患 为您的消费避“坑”我们是认真的

华西都市报-封面新闻
记者 杨弘农 鄢东旭

听民声,解纠纷,向消费侵权说不,为消费者撑腰。

3月1日,封面民生报告重磅上线,15天来,已有近20万用户加入,超过1400名用户在线发表了评论。

从奶茶销售套路、共享充电宝涨价“潜规则”,到房屋质量隐患、公摊侵占、装修漏洞……民生消费维权无小事,封面新闻维权报道小组密切关注重点投诉领域,第一时间与投诉者取得联系并介入采访,通过视频、图文,真实呈现维权第一现场。此外,封面民生报告还联动相关部门介入调查、邀请专家支招,让老百姓维权更有力量。

升级
畅通维权道路
多个入口一键参与

为了更好地维护消费者权益,搜集消费投诉,3月1日上线的常设栏目——封面民生报告平台,在整合封面新闻、华西都市报用户投诉、求助通道的基础上,增强了用户体验,集求助、追踪、反馈、展示于一体,让各类投诉热点、难点一目了然,消费者投诉后的处理情况更加清晰明了。

网购物流、医疗美容、旅游出行、房产汽车、餐饮快消、其他消费……“5+1”投诉分类,涵盖衣食住行购等,关乎老百姓日常生活的方方面面。日常生活中,您所遇见的各种“坑”和套路,经过后台审核后,都将呈现在平台上。此外,平台还设置了“一键参与”,当您进入封面新闻APP客户端后,就能看到3个明显的入口:在首页“推荐频道”的“大家在看位



1 下载进入封面新闻客户端,在首页推荐频道的“大家在看”位置,找到封面民生报告入口直接进入投诉;

2 在封面新闻客户端站内悬浮窗上,点击云投诉,跳转至投诉爆料页面;

3 您还可以进入封面新闻客户端青蕉频道专门banner位,点击封面民生报告,一键投诉;

4 也可通封面新闻的官方微博、微信或抖音账号,以及青蕉视频官方微博进行留言,发起投诉;

5 您还可以拨打封面新闻、华西都市报“云求助”热线028-86969110,进行投诉。



置”,找到“封面民生报告”;在悬浮窗处找到“我要投诉”,一键即可跳转至投诉页面;在青蕉社区的banner(横幅)位置,点击封面民生报告,一键投诉。

热点
从奶茶到房屋
为您规避消费“套路”

小到奶茶的销售套路、共享充电宝的涨价“潜规则”,大到房屋的装修、公摊和质量隐患,封面民生报告关注的消费维权热点不断。自3月1日封面民生报告平台上线以来,用户参与热情高涨,有关各类消费维权话题热点不断。

奶茶大调查揭露其销售套路:“假大杯”“假排队”;温江品润公寓业主遭遇收房噩梦:新房变“补丁”房;成都合谊乐乎公寓业主投诉:开发商变相售卖公厕,公摊面积遭侵占;每小时价格从1元涨到4元,24小时封顶价涨至40元,涨价后的共享

充电宝你还会用吗……其中,共享充电宝涨价的话题更是冲上热搜,当天阅读量突破百万。

参与
五大入口
助你维权

从3月1日起,用户可通过封面新闻APP、官方微博微信等五大入口,进行维权投诉。

入口曝光: 1. 下载进入封面新闻客户端,在首页推荐频道的“大家在看”位置,找到封面民生报告入口直接进入投诉; 2. 在封面新闻客户端站内悬浮窗上,点击云投诉,跳转至投诉爆料页面; 3. 您还可以进入封面新闻客户端青蕉频道专门banner位,点击封面民生报告,一键投诉; 4. 也可通封面新闻的官方微博、微信或抖音账号,以及青蕉视频官方微博进行留言,发起投诉; 5. 您还可以拨打封面新闻、华西都市报“云求助”热线028-86969110,进行投诉。

8万多元买的腕表 戴3天表带现黑点

华西都市报-封面新闻
记者 宋潇

“花了8万多元买的劳力士腕表,买了不到3天,表带就出现了黑点……”说起这只腕表,成都市民周女士(化名)气不打一处来。3月12日,在成都亨得利钟表店,她和店长以及销售人员一起协商腕表的退换货事宜,但未能达成一致。

这一切都要从半年前说起。2020年8月19日,周女士买了一只腕表,但不久后发现,表带出现了一处黑点。最初,店方以为是胶或者灰尘引起的污渍,经过清洗后,让周女士再戴着观察一段时间。之后周女士发现,表带上的黑点反而变得越来越多。

在寄回广州检测后,销售人员告诉周女士,表带没有质量问题。

“不是表带的问题,难道是我的问题吗?”周女士表示,目前,表带质量问题未得到正面回应,隐约中还提到可能是她的肤质或其他原因造成的,这让她难以接受。

事件
购买3天后
表带出现了黑点

周女士告诉记者,2020年8月19日,她在成都亨得利钟表店购买了一款劳力士女装日志型腕表,但在购买后的第三天下午,她发现这款表的表带出现了黑点。“表带上的黑点擦



8万多元购买的劳力士腕表,表带出现了黑点。

都擦不掉。”她说。

于是,周女士将表带去了店里,又给销售人员发去信息,其间她还让朋友试着戴了一段时间,也出现了类似的黑点。“我怀疑是手表质量有问题。”她说。

今年1月4日,钟表店销售人员回复称,店内的专业人员看了后表示从来没有遇到过这种现象。“之前以为是胶,但是清洗后还会有黑点出现,只有寄回劳力士做进一步检测。”销售人员说。

2月23日,周女士得到销售人员答复称,劳力士方面检测后说,表带没有质量问题,周女士如果还是有疑虑,建议可以让销售人员戴一天观察试

对于表带出现黑点的问题,劳力士官方客服人员说,因为劳力士的腕表大多采用纯金或者一些特殊材质,“很少遇见出现黑点的现象。”

试。销售人员还暗示,不同人群根据肤质不同,表带可能会出现不同反应。

“销售人员佩戴后,还是出现了黑点。”对于这一回应,周女士无法接受,提出了退款或者换表的诉求。

钟表店说法
表没有质量问题
可退款但不能换表

3月12日下午,记者跟随周女士来到了该钟表店。现场,店铺一名负责人根据周女士的诉求给出了一个处理方案,但周女士并未接受。

周女士表示,当初之所以购买这款腕表,看中的正是劳

力士品牌,但现在出了问题后,不仅找不到劳力士官方进行协商,反而每次还得通过钟表店去报修。她认为,哪怕手表没有质量问题,起码也应该让她知道黑点是什么。“为什么我戴其他品牌的腕表就没有出现过这种现象呢?”她说。

该店负责人回应称,他们作为零售商,也没有遇到过类似情况,腕表寄到广州,劳力士检测后告知表带没有质量问题。

“每个腕表都有编号,当初的折扣和现在也不一样,目前没法换。”该店负责人说,目前,钟表店可以为周女士办理退款,但无法接受更换腕表的诉求。

对于这一方案,周女士表示无法接受,她告诉记者,当初买这款腕表,看重的是劳力士大品牌,现在过了半年时间,不但表没有戴上,还耽搁了很多时间。

周女士提出,要么换表,要么就等到本月17日劳力士的结论出来后再协商。

官方客服回应
专业人员检测评估后
检测意见会反馈到钟表店

3月12日下午,记者联系到了劳力士官方客服。一名客服工作人员称,目前在后台能够查到,成都亨得利钟表店确实是劳力士的特约零售商。他说:“如果是通过钟表店送到劳力士检修中心检修,会由技术部门的专业人员进行检测评

估,然后反馈到零售店铺内,也会有一些建议给顾客。”

对于表带出现黑点的问题,该工作人员说,因为劳力士的腕表大多采用纯金或者一些特殊材质,“很少遇见出现黑点的现象。”

律师观点
双方可委托
第三方机构鉴定

对于周女士的遭遇,记者也咨询了律师。四川一上律师事务所林小明律师表示,首先需要厘清的是,表带出现的黑点问题是否属于质量问题,只有确定前述问题后,才便于进一步划分双方过错及责任。

“鉴于双方各执一词,因此双方可以协商共同约定由独立而有资质的第三方机构对表带进行鉴定。”林小明说,双方既可以约定分担鉴定费用,也可以根据鉴定结果由过错方承担鉴定费用,从而尽快确定表带出现黑点是否属于质量问题。

林小明说,倘若鉴定结果表明该表带确有质量问题,那周女士就可以根据销售合同要求钟表店承担相应的赔偿责任;如果该产品质量侵害了周女士的身体健康,那么她还可以根据侵权责任要求厂商承担相应侵权责任。“作为消费者,周女士可以与钟表店协商解决,同时还可以向市场监督管理部门以及消协投诉,在必要时还可以采取提起诉讼等法律手段来维护自身权益。”他说。