



3·15 国际消费者权益日

你投诉 我们帮你维权

魏老太获赠一台荣事达纳豆机,被告知需掏1380元买纳豆发酵菌
事后发现被忽悠,准备退货,货物寄出后“石沉大海”

小小纳豆机 骗人很神奇

工商提醒消费者:不要轻信天上的“免费”馅饼

“满以为荣事达是大牌子,没想到也会这么忽悠人”日前,一位拄着拐杖的老人和老伴愁容满面地来到报社,向记者投诉说,自己买了荣事达纳豆机后觉得质量不行想退货,可是货品寄出后,一直没有等到退款,再也联系不到人了。“虽然钱不多,但是真的很窝心,希望广大老年朋友不要盲目相信什么大牌子,一定要提高警惕谨防上当”。 郑州晚报记者 晓蕾



想获赠纳豆机? 必须高价买菌种

2013年11月底,电视上一则“荣事达纳豆机免费赠送1200台”的消息引起了魏老太的注意,自己的老伴常年伴随高血压糖尿病,要是真像广告上说得这么好,免费获赠一台纳豆机的确很不错,随后她赶紧拨打了电话,却被告知,纳豆机赠送名额有限,必须购买1380元的纳豆发酵菌种(4包)才能赠送,目前只剩3台纳豆机,要订购需赶快。

魏老太思索再三,觉得价格太贵,打算放弃:“您放心,我们荣事达是大牌子,全国联保,如有质量问题,15天内免费退换,到时,您如果想退换,还可以跟我联系,保证没问题。”在一位姓贾的销售人员的旁敲侧击下,魏老太决定先买两包看看,到底咋样再说,于是留下了电话地址,果然,第二天,销售人员便登门送货了。

“不听我的话我要骂人的”

到货后,魏老太严格按照说明书制作,为了避免纳豆菌感染杂菌,也做了消毒处理,但作出的纳豆没有任何黏丝。魏老太感觉很奇怪,于是致电客服,客服说,说明书有把纳豆菌先用温水溶开的要求,“在制作前,我都已经做过恒温测试了,害怕温度达不到,还专门买了一个温度计,时时监控,结果为该机温度偏低。”客服却盛气凌人地说:“我是专家,按我说的做!不能加任何水,纳豆菌可洒在上面,搅匀。不听我的话我要骂人的,前两天我已骂过一个人了!”并不提如何解决温度偏低问题的办法。

魏老太担心因为天气原因,纳豆失败,于是时隔几天后的晚上再次使用纳豆机,指示灯已经完全不亮。

请教儿子,儿子李某在网上进行查询,发现纳豆机的价

格在100元至300元不等,一袋纳豆菌最贵不超过20元。“有一款口碑不错的纳豆机,才149元,不但能做纳豆,还能做酸奶和米酒,购买就送纳豆菌、酸奶菌、酒曲。花1300多元能买这个牌子81袋纳豆菌,能做4050公斤纳豆。这么一算,荣事达卖的纳豆菌真是贵得离谱”

联系退货却屡屡碰壁

在了解事情的来龙去脉后,魏老太觉得自己被“忽悠”了,于是就想赶紧退货。没想到,客服却回应,纳豆机是赠送的,所以只能更换,不能退货。魏老太可以先把坏的纳豆机寄回公司,但要连同发票一起退还。

“发票也给你们,你们要是不退怎么办?”

“放心,我们荣事达是大公司,不会不给你退的,这是我们的退货规定。”贾姓客服这样答复魏老太。

在货物寄出去后的五天后,也就是2013年12月5日,魏老太查询货物对方已签收,于是致电贾姓客服,客服说目前没有接到货物的信息,请致电吕经理查询,魏老太打电话给吕经理,对方回复说退货由客服处理。

互相推诿之下,退货事宜屡屡碰壁,至今无人处理。

昨日,记者按照魏老太提供的电话给吕经理打了过去,对方声称,这是消费者和客服之间的问题,他只是个接受货物的,没有发言权。

“后来,我接到一个电话,说虽然已经超过退换的时间了,但会给我调换个新的,让我不要再找记者了。”魏老太说。

固定场所,执法部门很难查获。他提醒老人,天上不会掉馅饼,千万不要被“免费”蒙了眼。

市工商行政管理局一位工作人员介绍,这是以免费领取机器为名,实则在变相销售纳

豆机和纳豆菌。如果遇到类似欺骗事情,消费者可拨打其所在地电话区号加“12315”来举报或维权。该工作人员表示,一旦经过核实,荣事达纳豆机确有欺诈嫌疑,将立即进行查处。

直接用高压锅蒸豆,与他们联系不给解决;二没有与外界的通气孔,不通气,纳豆菌是喜氧的。三售后服务不好,多次联系没人管,厂家与代理商互相推托。”

王先生,男,48岁,白领阶层,使用荣事达纳豆机一个月

“做纳豆是细菌发酵的过程,并不是家庭能完成的。很

容易杂菌污染,估计连续做超过三次就一定有杂菌污染了。我用过荣事达纳豆机,头两次还行,以后均以失败告终。日本的朋友说,没人自己在家做。安全没保障还麻烦。在北京上海纳豆在超市很普遍,但是压根就没有在家做的。都是买成品,质量稳定些,万一自己做不好中毒很麻烦。”



买的轻骑电动车,第二天拿去维修
前减震短的问题近半年没处理好
店家解释:这一款已停产,零件配备较困难

杨先生去年买了一款电动车,哪知骑回家第二天就发现车子前减震有问题,一直找售后维修,近半年过去了,这个问题都没解决好。 郑州晚报记者 冉小平 文/图

新买的轻骑电动车前减震短了
近半年没修好

去年9月1日,杨先生花2650元在农业路东三街交叉口的黄河食品城B区102号济南轻骑专卖店购买一辆电动车。电动车型号为QD35W57,检验日期2013年8月10日,并盖有轻骑电动自行车检验专用章。

骑回家后,杨先生发现电动车前减震短了。体重约160斤的杨先生骑在电动车上,发现前车轮拐弯时,车轮直接顶在前泥瓦板上,无法前行。

杨先生称,第二天他去找

销售网点反映这事,销售网点介绍到售后,售后前前后后检查处理,其间还给他更换了一副前减震,哪知安上后更短,遇上拐弯根本没法骑,随后又换了过来,售后说联系厂家发货帮忙解决。

“10多天售后保修时间就结束了,到时还没修好,还得自己花钱。”杨先生称,他前后多次找轻骑专卖店和售后解决,仅专卖店就去了5趟,耽搁了不少时间,问题也没得到解决,无奈求助媒体帮助。

记者帮忙维权,公司代表承诺5天处理好

郑州晚报记者昨日在黄河食品城见到杨先生骑的这款轻骑踏板电动车。杨先生坐在车上,一拐车轮,前车轮紧挨前轮。

杨先生解释说,遇上交通高峰期时拐弯,进退不得,还容易出交通事故。

轻骑专卖店一自称姓王的负责人表示,杨先生这款车的前减震弹簧有问题。

另一自称济南轻骑电动车公司代表的李女士表示,杨先生买的是一款特价款型,这

款车现在已经停产,杨先生多次反映,但他们一直在解决,主要是这款车的前减震需要向生产厂家订制,零配件配置较为困难。

不过杨先生的问题已向济南轻骑反映过了。李女士承诺,5天内把杨先生的这个问题解决好,否则她原价买下这款电动车。李女士现场联系济南轻骑郑州售后总站站长,并将杨先生的电话号码发给他,要求到货后立即予以更换。

■ 律师说法

大河律师事务所律师冯春林告诉记者,此事中,荣事达纳豆机很明显存在欺骗行为,如果没在工商部门注册登记,没有固定的销售场所,属于非法经营,但这些人只凭400电话,因没有

■ 读者声音

关于荣事达纳豆机的销售使用情况,记者做了一个随访调查:

李先生,男,56岁,退休人员,使用荣事达纳豆机三个月

“说起这个纳豆机,实在很气愤,我花了近千元买纳豆粉送的一台荣事达纳豆机,有几个问题,他们还不解决,一是塑料发酵杯,不是不锈钢的,不宜