

新快报自2012年推出“新快315”栏目以来,已为众多的消费者解决了生活、工作中遇到的各种消费投诉。如果您在住房、金融、美容、汽车、家装、家电、食品、旅游等消费过程中遇上了侵权,如果您了解某些行业中不为人知的黑幕,请马上联系新快报,我们将在第一时间与您联系,或派记者深入调查暗访,或联合相关部门及时跟进,在知名律师的帮助下,一同为维护您的正当权益而倾尽全力。

●您可通过以下方式提供线索 报料邮箱:xkb315@126.com 新快报官方微博:gd_xkb 新快报新浪微博:@新快报 http://t.sina.com.cn/gdxbk

柜子存在不同程度的尺寸问题,令人难以理解的答复出现了 欧派的售后:重做柜子客户出一半钱

柜子有问题需要重做,客户要出一半的费用。这就是欧派给客户的答复。

家装投诉一直以来都是消费维权的热点话题之一,也是新快315重点关注的一个消费维权领域。今年3·15,又有不少消费者向本报爆料,称自己在装修过程中遇到各种各样的烦心事。广州番禺区的黄小姐投诉表示,自己于去年年底花了4万多元找欧派家居全屋定制家里的柜子,结果在安装的过程中,却发现柜子都不同程度存在尺寸问题,有的柜门无法合上,有的柜身安装好后竟仍有约10厘米宽的空隙。更让黄小姐气愤的是,在与售后沟通的过程中,相关门店负责人表示,如果要重做柜子,黄小姐要承担一半的重做费用。对此,欧派方面的售后客服表示,具体售后方案仍待进一步商讨,如确实是设计失误,不会让客户承担责任。

■新快报记者 彭程



▲飘窗柜与窗户之间有较大的空隙。

柜身宽度超出墙面。

【投诉】

飘窗柜与窗户差了10厘米

住在番禺区的黄小姐告诉记者,2019年11月,她来到欧派家居新安居门店,签订了一份总价为45838元的全屋定制合同,包括定制三个房间的衣柜、飘窗柜及客厅转角柜、餐边柜以及鞋柜等。门店随后派了设计师上门量尺并出了设计图等,2019年12月30日开始安排安装师傅到现场进行安装。

“本来想在春节前把新房子装修搞完,年后我就差不多可以搬进来住了。”黄小姐对新快报记者说,没想到在2020年1月2日,她却发现刚装上去的半成品飘窗柜与窗户间空隙距离达到了10厘米,距离两侧的墙面也各有五六厘米的空隙,“空隙大到让人无法相信居然是定做的柜子”,于是黄小姐便立即让安装师傅停止安装。

当天中午,黄小姐和丈夫约了设计

师到现场查看情况及沟通,“设计师查看之后当场向我们承认在他定稿下单的设计图时忘记加上窗户护栏的深度,导致飘窗柜与窗户留空过大,但当时他也没有给出解决的方案,然而却让师傅继续安装剩下的部分。”黄小姐说,随后安装师傅在继续装客厅的转角柜时突然停了下来,她上前一看,发现原来转角柜上层的玻璃柜门和下层的木门尺寸同样都有问题,把柜门关上后,仍有近3厘米宽的空隙。

【不解】

重做要顾客承担一半费用

3月9日,新快报记者来到黄小姐家中看到,由于柜子尺寸问题,装修现场从今年年初至今都一直处于停工状态。而在过去这两个月里,黄小姐才发现,此前已经装好几个衣柜及餐边柜、鞋柜都有不同程度的瑕疵,比如顶部留空太多、

与墙体间的缝隙明显、柜门不对称、柜身宽度与墙面无法对齐等,“本来看中的是欧派的大品牌,才在它那里做全屋定制,结果竟然几乎每个柜子都有问题。”黄小姐说道。

更令黄小姐想不到的是,从2020年1月2日起,她和丈夫曾先后多次与欧派新安居门店店长、设计师进行沟通,当她将这些问题一一反馈后,却被告知如果要重做柜子,那么她还需要承担一半的重做费用。

“门店跟我们说,工厂是按照合同及设计图生产及安装,而这个设计图上有我们的签名,说明我们是默认同意合同上所列明的飘窗柜尺寸、深度的。”黄小姐表示,虽然合同上有他们的签名,但量尺寸是由设计师和测量师负责的,其有责任和义务保证测量结果的准确性,自己作为消费者,不具备一一核对产品尺寸的专业知识,不

应由她来承担责任。

【回应】

若是设计失误 不会让客户埋单

针对此事,3月9日,新快报记者来到涉事的欧派新安居门店,店内一名负责人表示此事已有专门的客服人员跟进,自己不能接受采访。随后新快报记者联系上负责跟进黄小姐投诉的售后客服人员,她对记者表示,关于黄小姐提到的由顾客承担一半费用的重做方案,的确是一开始的时候门店给出的初步方案,但还需要根据客户实际情况作进一步商讨,目前还没有最终结论,因此也确实耽误了黄小姐装修的时间。

该客服人员表示,由于目前还处于防疫期间,不方便上门,自己已多次与黄小姐电话沟通,正在调查取证,如果最终发现确实是欧派方面的设计失误,肯定不会让客户去承担相应的费用。

报道刊出第二天 投诉者说问题解决了

另有用户反映的押金难退问题,长城宽带称在走流程

新快报讯 记者肖韵蕙报道 3月9日,《新快报》报道了长城宽带客户投诉近四个月上不了网的问题。10日早上,投诉者杨先生对新快报记者表示,长城宽带已派人来维修,问题已经解决,可以上网了。

同日又有消费者对记者反映,自己办的长城宽带停网后,想要退租光猫押金,但近8个月都未退还。多次联系长城宽带的客服,都只表示会做相关反馈。3月10日,长城宽带相关负责人回应,押金一定会退,只是正在走流程中。

【投诉】

长城宽带停网后

光猫押金未按时退还

广州的黄先生对新快报记者表示,

2018年3月他办理了长城宽带,有效期两年。2018年12月,他因为搬家原因联系长城宽带,看是否可以把已办理的宽带迁走。长城宽带表示,宽带可以迁移,但是要交100元的迁移费。又因为黄先生之前居住的地方是和别人共用的网线,所以搬家后要交240元,租一个光猫才能继续上网。“当时对方明确说了,这是光猫的押金,是可以退还的。”黄先生说。

去年3月,长城宽带的人又对黄先生表示,需要缴纳费用升级光纤才能继续上网。当时黄先生想着自己又要搬家了,而且宽带也快要到期了,便不想再升级光纤了。在因为没有升级光纤停网之后,他于2019年7月申请退回光猫押金。

“申请完之后,当时长城宽带那边说3-6个月就能退给我,但现在快8个月了我都没收到。”黄先生表示,他曾多次

联系长城宽带的客服,反映申请后光猫押金未退还的问题,客服都表示只能帮黄先生反馈,但退还押金是其他部门的事情。“当初交光猫押金是直接交给长城宽带的。”黄先生表示,除了找客服他不知道还能找谁。

黄先生还说,直到现在还多次收到长城宽带客服的电话,询问他要不要续费,他每次都说不要了,却还是经常接到此类电话。当他询问客服退光猫押金事情的时候,对方都表示是另一个部门在管。

在黄先生提供的《退光猫费用审批单》上,新快报记者看到,申请日期为2019年7月21日,事项为“退回光猫押金240元”。

新快记者在“聚投诉”等投诉平台上看到,也有长城宽带的消费者表示,去

年6月去营业厅申请退回长城宽带光猫的押金,承诺3个月到账,但到2月底仍然没退,“打客服电话永远都是说反馈,24小时回复,但从未得到回复。”此外,还有多位消费者投诉了同样的问题。

【回应】

押金会退给用户

目前正在走流程

3月10日下午,长城宽带相关负责人对新快报记者回应,用户宽带到期后,光猫的押金是一定可以退还的。只要用户提出了申请,公司内就会进行登记、审核和退还押金。一般开年前两个月能处理好上一年用户的押金,但今年受疫情影响,退还押金的时间有些滞后,目前都在走流程中。