



机顶盒100元押金5个月还没退

市民拨打早报热线82888000反映宽带到期退押金难 长城宽带:在走流程3月底前退回

消费维权热线

82888000

早报2月21日讯 家里的网络宽带到期后,连接网络电视的机顶盒押金本该也退回,但经多次反馈客服却迟迟未果。21日,家住崂山区的市民郭女士拨打早报消费维权热线82888000反映,去年6月家中使用的长城宽带到期取消后,家中还留有宽带安装时使用的网络电视机顶盒,当自己按照长城宽带工作人员要求将机顶盒退回后,却一直未能收到网络电视机顶盒押金100元。对此,早报记者联系到长城宽带工作人员,帮助郭女士维护权益。

多次要求退押金迟迟未果

“去年6月,家里的长城宽带网络就到期取消了,当时还留下一个配套的网络电视机顶盒。安装宽带的时候交了100元押金,工作人员承诺到期取消宽带时会退回押金。”郭女士表示,去年9月她按照长城宽带工作人员要求,将

家中留有的网络电视机顶盒退回至指定仓库。“当时把机顶盒退回到仓库的时候,工作人员说只负责接收机顶盒设备,不负责退押金,需要我们自行联系工作人员。”郭女士表示,回到家中她通过微信联系了长城宽带工作人员,并提供了身份证件和银行卡账号等,但未收到对方回复。

郭女士告诉记者,因为微信一直未得到回复,随后她又拨打了长城宽带客服电话,对方表示已将郭女士退押金申请记录并上报,退款正在处理中。眼见迟迟没收到退款,郭女士多次拨打长城宽带客服电话询问,但对方每次都答复已上报部门在处理中。

承诺3月底前退回押金

21日中午,早报记者拨打了长城宽带官方客服电话,在向工作人员反映郭女士的情况后,客服表示不清楚具体原因,会将用户情况记录下来并向相关业务人员反映,后期将会安排专门负责的业务人员答复记者。

下午5时许,一名长城宽带工作人员与记者取得联系,表示已与郭女士联系,并告知将于3月底前将100元押金退

回。当记者询问为何押金迟迟未能退回,对方表示退费上报流程时间长,平均每户退费约半年时间。

随后记者再次联系郭女士,她表示确实已有长城宽带工作人员与她联系退押金,同时向早报记者的维权帮办表示感谢。

/记者手记/ 别让宽带网成为“阻力网”

随着眼下经济新业态、新模式的不断涌现,消费升级不断加速,商家在满足消费者多样化需求的同时,消费服务是否能跟上,同样也影响着市民的消费便利程度。

在互联网时代,网络宽带本该为消费者提供足不出户的便捷,但因为安装网络设备的押金5个月未能退回,让宽带网络一下成为了消费者心中困扰的“阻力网”。“平均每户退款半年时长”,也许商家退款存在诸多流程规定需要耗费一定时间,但反向思考,消费者在开通宽带网络时,交费是否需要等待半年时间?商家在不断提高商品质量水平以提升市场竞争力的同时,服务质量同样也是消费过程中的重要一环。

(观海新闻/青岛早报记者 吴冰冰)

/互动/

遇消费问题快@青岛早报

随着“3·15”消费者权益日的临近,青岛早报启动“3·15”消费维权行动,开通多种维权渠道,覆盖各大消费领域。如果您遇到消费烦心事,请与我们联系,早报记者将第一时间帮办,维护您的合法权益。

为提升维权效率,早报已开通多种维权投诉受理平台,拓宽投诉渠道,倾听事实、还原真相,解决市民维权受阻难题,传递公平正义之声!如果您遇到消费烦恼,需要我们的帮助,请通过以下几种方式向我们投诉反映,早报记者将快速反应、深入调查、跟进处理,并邀请权威律师及相关部门聚焦消费热点、难点进行分析、点评和解惑,为您维护自身合法权益。

三种方式帮您维权

1、青岛早报24小时新闻热线:可拨打0532-82888000直接反映;

2、青岛早报官方微博:关注青岛早报官方微博,发送私信“3·15+具体反映问题+联系电话”;

3、青岛早报官方微信:关注青岛早报官方微信(qingdaozaoobao),在微信后台发送私信“3·15+具体反映问题+联系电话”。



扫码关注
青岛早报微博



扫码关注
青岛早报微信
公众账号

买个床垫想退货 1300元运费该谁出

市民和商家因运费问题产生分歧 市场监管部门表示调查落实后帮助解决

早报2月21日讯 “我买了一个床垫,想退货,商家要让我自己负担运费,请问这合理吗?”昨天,市民王女士拨打早报消费维权热线82888000反映,她刚买了一个6000多元的床垫,买的时候商家说可以退换货,但她真要退货的时候,商家却要求她承担运费,她觉得不合理。

王女士告诉记者,1月9日,她在位于黑龙江南路居然之家的栖作床垫购买了一个床垫,一周后收到厂家发送的货品。“收到货后,我发现购买的床垫有异味,散味多日仍然刺鼻,所以我就联系商家要求退货。”王女士坚持认为,这是产品质量问题,所以自己才要求退货。但商家回复,退货可以,需要她自己承担邮费。王女士表示,购买这个床垫花费了6000多元,而退货的运费高达1300多元。“先不说邮费应该谁出,这个费用是

不是也太高了?”王女士告诉记者,购买床垫时商家告诉她可以退换货,“但没有人告诉我,如果不满意想退货,需要我来承担高额的运费。”她说,床垫有异味,这应该是属于质量问题,自己选择退货,运费不应该由自己承担。而对于商家所说需要支付高达1300多元的运费,王女士表示,她特意咨询了顺丰快递,对方根据产品重量给出了预估快递费用为七八百元。

针对王女士反映的问题,早报记者采访了栖作床垫销售人员王舒。王舒表示,他们店跟消费者是签订了购买合同的,合同中明确标注了“如产品没有质量问题需要退换,需要由买家承担运费”,商家一切都以合同为准。王舒表示,王女士在要求退货时,并没有提到产品有质量问题,“新购买的床品有一

些轻微的气味完全是正常的,每个人对气味的认知不一样,不能因为消费者主观认为有味道,就认定产品有质量问题。”对于运费“过高”问题,王舒对记者说,栖作床垫和顺丰是有协议合作的,支付的快递费用其实是低于消费者自己联系快递物流所需的费用。对于消费者反映实际快递费用远低于店家所说的问题,王舒表示,消费者提供的运费价格是单程的费用,合同里约定的退货条款,是消费者需要承担往返运费的。

消费者如果想退货,是否需要支付运费呢?如何判定这个床垫的质量问题?记者随后将此事反映给青岛市市北区市场监管局。该局工作人员表示,将安排商家所在地所属的市场监管所调查落实,帮助消费者和商家解决消费纠纷。

(观海新闻/青岛早报记者 刘雅梦)

讲文明 树新风 公益广告



积极参与垃圾分类
共同呵护绿色家园