

充值的水卡退费 要扣“成本费”?

市民和饮水机厂家就水卡退款产生分歧 市场监管部门已介入调查



消费维权热线

82888000

“今年1月份时,我拿水桶到设在小区的饮水机里打水,回家后发现里面有一小块黑色异物。”2月22日,家住市北区通榆路的市民陈女士拨打**早报消费维权热线82888000**反映,她认为厂家提供的饮水机无法保证水质,要求退掉水卡内的充值余额,经计算约589元。她随后联系了该饮水机厂家,“厂家以需要扣除成本费为由,仅同意退款324元,我觉得不合理。”接到反映,青岛早报记者多方联系展开调查。

市民:水卡退款遇纠纷

“去年3月份,女儿为我办理了距家不远的山泉水配送饮水机的水卡,充值700元,赠送350元。今年1月18日下午,我在饮水机上打完水后,回家发现水里竟然有个黑色异物。”陈女士告诉记者。

2月22日上午11点,记者来到通榆路幸福家园小区西门内的饮水机旁,见到了陈女士,她仍然保留着当时水里的异物。记者看到,这个黑色异物约2个大米粒大小,像是缩水的纸屑。“当时泡在水里,比现在看上去稍

大一点,但看不出来是个什么东西,像纸屑,也像毛纤维。”陈女士说,她发现之后便拨打了饮水机上留下的厂家售后服务电话,想讨个说法,“工作人员说,有可能是小朋友在机器的出水口放了东西,也有可能是天上飘的东西正好落到了我桶里。不管是什么原因,我都不想再喝这水了,我觉得这个饮水机的水质无法保证,于是让厂家给我退卡退钱。”陈女士告诉记者,她充值700元,打水一共消费了166元,卡内余额还有884元,但部分是充值赠金。她曾联系过市场监管部门帮忙核算,退卡费用折算后大约是589元。“厂家不同意给我退这么多钱,他们表示要扣除赠送金额,还要扣除30%的销售成本和业务员提成,最终只答应退我324元。”陈女士说,对于这个退款金额,她感到很不合理。期间,她也多次跟厂家沟通过,但并没有得到满意的答复。

厂家:要扣除“成本费”

对此,记者联系了该饮水机厂家青崂水健康科技发展有限公司,工作人员表示陈女士使用的是该公司的饮水机,但经过检查后发现水质没有问题。“陈女士联系我们后,我们立即派师傅去查看了陈女士打水的机器,没有发现水质问题,也没有其他市民跟我们反映类似情况。我们当时推测异物来自其他地方,并不是从饮水机出

来的。”工作人员表示,发生此事后,公司也同意了陈女士的退卡要求。“陈女士充值金额700元,赠送350元,共计1050元。她消费166元,余额884元。我们退卡要扣除350元的赠送金额,还有充值金额30%的销售成本与业务员的提成费用,这是210元。所以最终退费是884元-350元-210元,公司同意给陈女士退324元。”工作人员说道。

监管部门:已介入处理

陈女士究竟应该获得多少退款?厂家口中的“销售成本与业务员提成费用”是否合理?事情下一步该如何解决?记者随后联系到该厂家的营业执照登记机关,城阳区市场监管局流亭市场监管所目前已在调查处理此事。“厂家提到的销售成本与业务员提成费用,这个费用是不合理的。按照以往的调解退费计算方式,我们给陈女士计算了退卡折算比例,她的充值金额700元除以共计金额1050元,再乘以目前卡内余额884元,陈女士应得到的退款金额约为589元。”流亭市场监管所相关工作人员表示,目前,他们主要是通过调解的方式来处理该纠纷,尽快给消费者一个满意的处理结果。“如果有商家存在无正当理由拒不退款等行为,监管部门将会依照法律法规对市场主体实施约束。”早报将持续关注此事。

观海新闻/青岛早报记者 杨博文

互动

遇消费问题 @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(qingdaozaobao),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

“文明健康 绿色环保”公益广告

生态文明
从我做起



青岛市精神文明建设委员会办公室

“文明健康 绿色环保”公益广告

绿色办公
拒绝浪费



青岛市精神文明建设委员会办公室