



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一个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”。



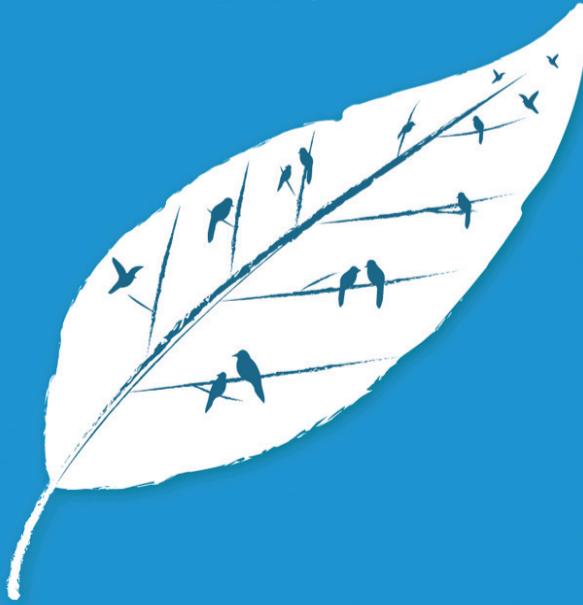
扫码关注
青岛早报微博



扫码关注
青岛早报微信
公众账号

“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