

买了台制氧机不能退货?

宁先生与商家因沟通不畅引起误会 经记者协调商家同意退货退款

出击 我们在新闻最前沿
帮办 我们就在您身边

早报1月17日讯 近日,市民宁先生拨打青岛早报热线电话82888000反映,他在一场产品推介会上购买了一台制氧机,之后发现产品并不符合自己的预期,因此没有使用,联系了产品的售后服务人员想要退货退款,却遇到了阻力。情况到底是怎样的?通过青岛早报记者的联系和调解,一场误会终于解开,宁先生购买的制氧机即将进入退货程序。

买了制氧机后想退货

“我想反映一件最近遭遇的烦心事,麻烦你们从中调解一下。”近日,市民宁先生对青岛早报记者说,几天前,他收到了“京东家电”线下店打来的电话,邀请他参加一场制氧机的推广讲解活动,有宣讲员介绍产品。宁先生于活动当天来到了位于金华路的京东家电专卖店。

宁先生说,“宣讲员在现场介绍得全面,让我感觉这个‘夏新’牌制氧机

和我的日常需求很契合,而且买制氧机还送小家电,我就动心了。”产品宣讲结束后,宁先生在现场订购了一台“夏新”牌制氧机,付了货款3980元,等待上门安装。

没过多久,工作人员就将制氧机送到了宁先生家里,宁先生等工人完成安装离开后,才细细研读起了设备的说明书。“阅读完说明书,我的心就‘凉’了,说明书上对产品功能的描述,和推广会上宣讲员讲的不完全一致,我特别感兴趣的几个功能有些‘出入’。而且操作警告中有很多注意事项,让我觉得有些不安。我和老伴都上了年纪,操作这些复杂的设备有些力不从心,看了这些警告后,我很怕因操作不当在使用过程中发生危险。”宁先生说。

宁先生被这台制氧机说明书上的诸多“警告”吓住了,他认为自己不适合使用这台设备,而且设备也没开始用,于是就萌生了退货的想法。“我按照收据上的联系方式拨打了品牌售后服务热线,告诉对方我详细阅读说明书后发现产品功能与宣讲员讲述的不太一致,并且表达了我对使用产品有顾虑,想让售后服务人员帮我办理退货退款。但是对方一直在对我说每个人的理解不同,并且拒绝退款,只肯赔付500元。我不接受这个方案。”宁先生对青岛早报记者说。

退货将在3至4天内完成

根据宁先生提供的电话号码,青岛早报记者联系到了“夏新”品牌的售后服务人员。当记者提到宁先生的经历时,售后服务人员刘先生表示自己了解这件事,“其实,制氧机安装是有一定的流程的,在这个过程中,一些管子已经拆封使用了,所以这件商品是有使用痕迹的。在和宁先生沟通时,我不仅说明了这个情况,还就宣讲内容中他有疑问的部分进行了解释。结果,宁先生可能误解了我们的解释,没有感受到我们的诚意,于是老人情绪比较激动,采取了比较强硬的态度,沟通没有办法继续进行,于是我们又提出了补贴500元的方案。”刘先生说,“即使产品已经有了轻微使用痕迹,而且客户的退货理由也不是产品质量问题或者其他产品相关的问题,但基于对消费者权益的保护,我们还是决定给宁先生开辟绿色通道,为其办理退货退款。”

在青岛早报记者的协调下,最终解决方案是由宁先生的儿子与品牌售后服务人员进行沟通,对接具体的退货事宜。在双方沟通后,宁先生的儿子给青岛早报记者打来电话,称退款事宜已经对接好,品牌方表示可能会产生运费,宁先生同意承担,3至4天后退货退款就能办理好。

《中华人民共和国消费者权益保护法》第二十四条规定,经营者提供的商品或者服务不符合质量要求的,消费者可以依照国家规定、当事人约定退货,或者要求经营者履行更换、修理等义务。没有国家规定和当事人约定的,消费者可以自收到商品之日起七日内退货;七日后符合法定解除合同条件的,消费者可以及时退货,不符合法定解除合同条件的,可以要求经营者履行更换、修理等义务。

(观海新闻/青岛早报记者 王彤)

记者帮办 82888000

有需要联系我们

如果你在青岛生活、学习、工作中遇到难解决的烦心事,或者发现一些有意思的社会现象以及话题,都可以通过青岛早报热线电话82888000或在青岛早报微信公众平台留言联系我们,青岛早报“热线帮”当值记者将第一时间与你联系,做好沟通的桥梁,帮你一起想办法。



青岛早报微信公众号

“文明健康 绿色环保”公益广告

卫生健康 良好习惯



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

绿色出行 低碳生活



青岛市精神文明建设委员会办公室